



Проектот е финансиран
од Европската Унија

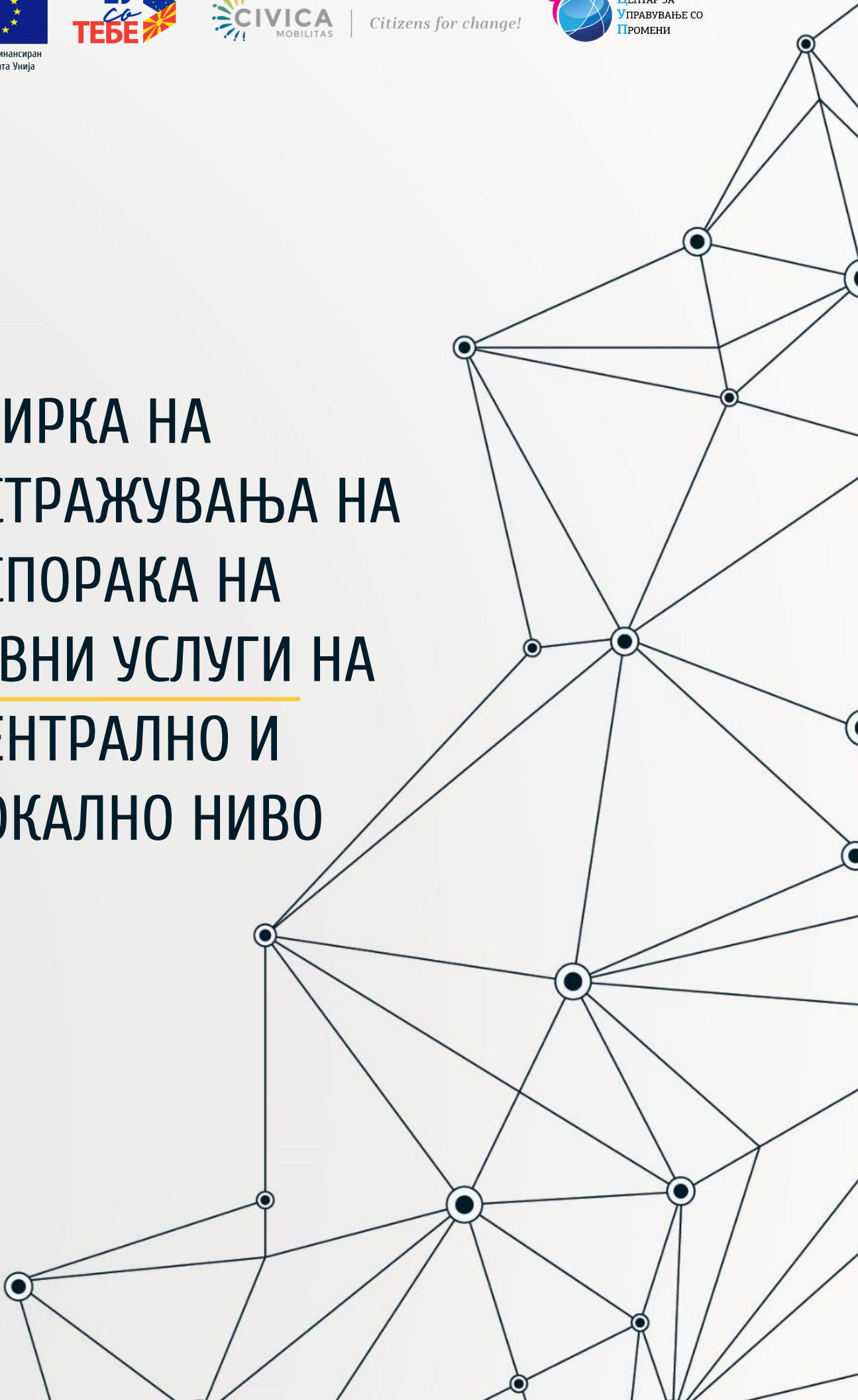


Citizens for change!



ЦЕНТАР ЗА
УПРАВУВАЊЕ СО
ПРОМЕНИ

ЗБИРКА НА ИСТРАЖУВАЊА НА ИСПОРАКА НА ЈАВНИ УСЛУГИ НА ЦЕНТРАЛНО И ЛОКАЛНО НИВО



Издавач: Здружение за развој Центар за управување со промени

За издавачот:

Неда Малеска - Сачмароска, Здружение за развој Центар за управување со промени

Автор на воведниот дел:

Искра Белчева - Ристовска

Автори на истражувањата на услуги:

Весна Радиновска

Лилјана Јоноска

Зоран Биковски

Ленче Јанакиева, Митко Шопов

Маријана Јанческа

Кемаил Исмаил

Игор Добросављевиќ

Јоана Манојловска

Томе Крстевски

Тодор Цонев

Лектура:

Марија Ангелова

Дизајн:

Здружение за развој Центар за управување со промени

Тираж:

Електронска публикација (Бесплатен / некомерцијален тираж)

Оваа публикација е изработена во рамки на работната програма „Подобра испорака на јавните услуги за граѓаните со активна вклученост на Собранието“, финансирана од Европската Унија и кофинансирана од програмата Цивика мобилитас.

Содржината на публикацијата е единствена одговорност на авторите и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Европската Унија и на Цивика мобилитас.



Citizens for change!



ЦЕНТАР ЗА
УПРАВУВАЊЕ СО
ПРОМЕНИ

СОДРЖИНА

Вовед	3
Методологија	4
Збирни заклучоци и препораки	6
1. Евидентирање на невработените лица во центарот на вработување на град скопје – Весна Радиновска	13
2. Извештај за квалитетот на јавните услуги во Општина Куманово, Кичево и Прилеп - Лилјана Јоноски	28
3. Извештај за квалитетот и достапноста на јавните услуги во делчево и задоволството на граѓаните од нив - функционирање на услугата „бесплатна правна помош“ преку Министерство за правда - Подрачна единица Делчево - Зоран Биковски	46
4. Испорака на јавни услуги на локално ниво – студија на случај со издавање изводи од матични книги и лични документи – Ленче Јанакиева и Митко Шопов	53
5. Истражување на испораката на јавните услуги поврзани со управување со имотот - Маријана Јанческа	73
6. Истражување за испорака на јавни услуги од Меѓуопштинскиот центар за социјална работа – Шуто Оризари – Кемаил Исмаил	86
7. Истражување на јавните услуги наменети за претприемачи и трговци поединци – Игор Добросављевиќ	98
8. Извештај за квалитетот на јавните услуги - Конкурси за студентски домови - Јоана Манојловска	109
9. Истражување за испораката на услугите за социјална заштита во Општина Битола - Томе Крстевски	128
10. Истражување за испораката на јавни комунални услуги од страна на шест јавни комунални претпријатија од источниот плански регион - Тодор Цонев	138

ВОВЕД

Програмата „Подобра испорака на јавните услуги за граѓаните преку активна вклученост на Собранието“ има генерална цел да поттикне дебата во јавноста за подобрување на квалитетот на јавните услуги кои најчесто ги користат граѓаните. Свесни сме дека дебата за квалитетот и еднаквиот пристап до услугите има во јавноста, при што носители на дебатата се институциите на извршната власт, но дебата за јавните услуги воопшто не се покренува во Собранието на РСМ. Оттука, оваа програма има намера да ги вклучи и пратениците од новиот собраниски состав во иницирање дебата на оваа тема во Собранието, која ќе се темели на аргументи и докази.

Од друга страна, како и досега најголемиот број истражувања и податоци доаѓаат од граѓанскиот сектор, па граѓанските организации и сега се главниот двигател на покренување на прашањето за услуги кои треба да се дизајнирани според потребите на граѓаните и со висок квалитет во секој аспект. Програмата вклучува континуирано следење на квалитетот на испорака на најрелевантните услуги за граѓаните на централно и локално ниво, како и анализа на електронските услуги.

Во оваа публикација се наоѓаат интегрално претставени 10 истражувања на тема „јавни услуги“ – нивен дизајн, начин на испорака, задоволство на граѓаните и проблеми на кои наидуваат граѓаните. Целта на оваа збирка на истражувања е да даде преглед на сите идентификувани проблеми, наоди, но и препораки од истражувачите за подобрување на испораката на услугите во повеќе одбрани општествени сфери. Препораките даваат основа за почетни чекори за подобрување на дел од анализираните услуги, а пред тоа и за отворање јавна дискусија за модернизација на услугите за граѓаните. Собранието има обврска да врши надзор на работата на јавните институции од функционален, финансиски и од аспект на реализација на зацртаните реформи, па оттука и на испораката на услугите кон корисниците, а основа за надзорните расправи можат да бидат податоците и информациите од граѓанските организации. Ваквата синергија претставува не само модерен начин на широко вклучување на граѓаните во креирање и следење политики, туку и заедничко засилено влијание за спроведување на реформи во корист на граѓаните.

Граѓанските организации кои со свои претставници се вклучија во следењето на испораката на јавните услуги и истражување на проблемите кои се јавуваат при добивање на услугите и по традиционален и по електронски пат, се следните:

- Невладина организација за развој на земјоделството и заштита на животната средина “АГРОИДНИНА Чучер Сандево”,
- Центар за туризам, тренинг и истражувања,
- Еколошко друштво Планетум,
- Младите можат,
- Здружение за развој и унапредување на ромската заедница РОМАНО ЧАЧИПЕ,
- Здружение „Иницијатива на невработени интелектуалци”,
- Рурална коалиција,
- НВО „КХАМ“ Делчево,
- Национален младински совет на Македонија и
- Здружение Досер Глобал Битола.

МЕТОДОЛОГИЈА

Истражувањата во оваа збирка се спроведоа според унифицирана методологија која обезбеди унифицирани и споредливи сознанија. Следењето на испораката на услугите и истражувањата беа спроведени со цел да одговорот на две клучни прашања:

1. Дали испораката на јавни услуги е ефективна и ефикасна, и дали одговара на реалните потреби на граѓаните?
2. Дали има напредок во испораката на јавни услуги?

Во однос на второто истражувачко прашање се испитуваше евентуалното подобрување на состојбата по декември 2019 година, односно по отворањето на порталот за електронски услуги www.uslugi.gov.mk, но и поради новонастанатата ситуација поради Ковид-19.

Методите на истражувањето вклучуваа:

- Анализа на состојба во областа – достапни права и услуги, релевантни информации од поранешни истражувања, кои се најкористени услуги од областа, кои се најпроблематични услуги, дали во текот на актуелната криза заради Ковид-19 има услуги кои се особено потребни или предизвикуваат повеќе проблеми отколку во редовна ситуација.
- Деск-истражување – анализа на услугите на порталот www.uslugi.gov.mk од одбраната област, споредба за колку услуги има информации на порталот, а колку вистински може да се добијат преку порталот, анализа на веб-страниците на институциите/ општините/ министерствата/ претпријатијата кои ги даваат услугите.
- Компаративна анализа – споредба на информациите и постапките за добивање на услугите лично во органите и преку порталите, при што задолжително беше вклучена и информација за порталот www.uslugi.gov.mk.
- Експеримент – проверка на достапноста на услугите, можноста и начинот на нејзино остварување преку порталите (задолжителен обид преку порталот www.uslugi.gov.mk), а доколку имаше можност за комуникација и со службите, споредба со начинот на кој се достапни услугите во органите кои ги даваат.
- Спроведување интервјуа – со лица корисници на услуги околу задоволството од добиените услуги и најчестите проблеми со кои се соочуваат при нивното добивање. Поради пандемијата за одредени услуги немаше можност за директен контакт со надлежните служби, па информациите беа прибрани преку барања за пристап до информации од јавен карактер.

Области на истражување

Врз основа на приоритизацијата на услугите од страна на Европската комисија, како и идентификувањето на најважните услуги и области на услуги за граѓаните, беа одбрани повеќе области како предмет на истражувањата:

- услуги поврзани со остварување семејни права на граѓаните,
- услуги поврзани со остварување права при невработеност,
- услуги поврзани со правото на образование,
- услуги поврзани со остварување права на социјална заштита,
- услуги од јавните претпријатија,
- услуги врзани со бесплатна правна помош,
- услуги поврзани со земјоделие,
- услуги поврзани со основање сопствен бизнис, и

- услуги поврзани со управување со имот.

Истражувачите беа слободни да ги спроведат истражувањата самостојно, но Центарот за управување со промени (ЦУП) ја помогна нивната работа со референтни материјали, насоки за анализа, истражувачка матрица, сумирање на наодите и формулација на препораките. Оттука, секое истражување содржи специфични наоди и препораки, додека ЦУП се обиде да даде и збирни препораки за унапредување на услугите, кои последователно ги застапува и пред носителите на одлуки и надлежните институции.

ЗБИРНИ ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ

Граѓаните имаат бројни проблеми при комуникацијата и добивањето услуги од институциите на секојдневно ниво. Иако се, генерално, задоволни од испораката на услугите од институциите на јавниот сектор, сепак во подлабок разговор и при подетална анализа, проблемите се присутни секаде, и на централно и на локално ниво, и се однесуваат на различни аспекти од услугите:

- информации за услугите кои не се целосни и го одолговлекуваат добивањето на услугата;
- квалитетот на услугата кој се одразува во квалитетот на документите, стручното постапување на службениците и почитувањето на пропишаната постапка;
- нетранспарентност во работата;
- човечки фактор, грешка;
- нееднаков третман на корисниците на услугите по различни основи;
- апсурдни недостатоци во системот; и
- отсуство на слух за потребите на граѓаните.

Генералниот наод кој се однесува на дигиталните услуги е дека целиот процес на дигитализација на процесите во јавниот сектор е во зачеток, односно граѓаните и приватниот сектор од него сè уште немаат корист. Оттука, колку и да нè убедуваат политичките елити дека има прогрес по вложување на многу средства, сите овие чекори не се видливи за граѓаните и задоволството од услугите и од ефикасноста на институциите не се подобрува.

Проблем: Неконзистентност во испораката на услугите

Услугите се добиваат различно во различни општини, во различен временски период, често чекорите се диктираат од расположението на вработените.

Идентификувани се разлики во бараните документи – на пример, во една општина, односно еден меѓуопштински центар за социјални работи, се бара само документ за идентификација на корисникот (лична карта, пасош или Извод од матична книга на родени), додека во друг центар се бара и доказ во вид на Извод од матична книга на родени. Неконзистентностите водат кон правна несигурност, дискреција во однесувањето и одлучувањето од страна на службениците, па ова ги доведува корисниците во обесправена положба кон институциите. За пример, во некои општини за услугите може да се плати директно преку ПОС-терминал на шалтер, додека во други мора да се приложи уплатница. Ова е започнато од недостаток на техничка опрема, но денес е преминато во воспоставена пракса со што дел од граѓаните се доведени во помалку повољна положба.

Ако се зборува за локалните услуги, основна забелешка е дека тие се сосем неусогласени и во постапките и во документите. Повеќето општини имаат свои обрасци кои се разликуваат од обрасците во други општини за истите услуги. Во само мал дел општини е јавно објавен список на услуги кои ги даваат, додека кај повеќето општини граѓаните сè уште одат на шалтер и за обични информации.

Овој проблем се очекуваше дека ќе биде комплетно надминат со пуштањето во употреба на Националниот портал за услуги www.uslugi.gov.mk, во кој се наведени транспарентно условите за добивање на 700-тини услуги, но порталот за некои услуги не дава комплетни и целосно точни информации, а за дел од услугите за кои има целосни информации според правните акти, сепак има неусогласеност со практиката. Често коментиран случај е тоа дека за услугите за добивање лични документи на порталот, кај некои основи воопшто нема наведено дека е неопходно закажување на термин во МВР, ниту за телефонско, ниту за нефункционалното електронско закажување термин.

Препорака

Препораката по сите истражувања се однесува и на подобрување на достапноста на информациите за услугите, но и на нивно усогласување на сите можни места на кои се достапни. Информации за услугите пред сè би морале да се наоѓаат на веб-страниците на општините бидејќи тие се најблиску до граѓаните во секојдневниот живот. Чекор понатаму би било да се усогласат сите веб-страници на општините со унифициран интерфејс/прва страница за пристап и изглед кој ќе биде едноставен за користење. Чекор понатаму треба да биде објавувањето на унифицирани информации за сите услуги во сите општини, без дискрециско право на менување на постапките за услугите од поединечни општини. Крајната цел треба да биде објавување на сите услуги на единствената веб-страница предвидена како извор на информации за услугите за граѓаните – порталот www.uslugi.gov.mk и нивна дигитална испорака.

Проблем: Квалитетот на услугите е незадоволителен за граѓаните

Од повеќето истражувања може да се заклучи дека граѓаните често имаат проблеми и со квалитетот на услугите, кој се одразува во слабиот квалитет на документите, нестручното и арбитражно постапување на службениците и непочитувањето на пропишаната постапка, а што најчесто се должи на слабите капацитети на службениците.

Од истражувањата забележуваме различни примери за секакви аспекти на недоволен квалитет:

- Нема транспарентност при објавувањето на условите и пристапот до услугите, на пример до бесплатна правна помош. Ова се појавува како проблем особено во регионалните центри, каде зависи од вработените колку јавно ќе ја понудат услугата (објавување на канцеларијата, контакт на службениците, листа на адвокати итн.).
- За бројни услуги низ целиот јавен сектор има проблем со прифаќање на електронското комуницирање и електронските документи. Ова често зависи од политиката на институцијата, но најмногу е директна последица на разбирањето на вработените, односно нивното непознавање на електронските документи и нивната валидност, што предизвикува дополнителна работа и трошок за граѓаните.
- Често зависи од вработените дали општината ќе подготви целосен список/каталог на услуги кои ќе даваат информации за услугите од општината на едно место. Вработените не се запознаени со придобивките од активното објавување информации за нивната работа, односно дека на подолг рок со поголема транспарентност може да се олесни нивната работа.
- Граѓаните често имаат проблеми со грешки во содржината на документите кои ги добиваат од институциите, на пример грешки во личните податоци. Ова зависи директно од капацитетот на вработените, но не постои ниту систем на проверка на квалитетот на работата, особено кога се работи за директна комуникација со граѓаните.
- Арбитражното однесување на службениците често доведува до застој во постапките за добивање јавни услуги и нивниот квалитет. Ова се среќава и при електронска, и при лична комуникација со институциите бидејќи постапките не се целосно дигитализирани, туку сè уште е важен човечкиот фактор. Граѓаните сè уште известуваат за нееднаков третман пред институциите, било по припадност во категорија на граѓани или заради интервенции „преку врски“.

Препораки

Иако граѓаните се, генерално, задоволни (иако не целосно) од услугите кои ги добиваат, според податоците од анкетите кои ги спроведе ЦУП во изминатиот период, горенаведените аспекти на испораката на услугите видливо го намалуваат квалитетот на услугите. Поради овие случаи граѓаните не само што се незадоволни, туку и ја губат довербата во институциите. Проблемите би можеле да се надминат само со континуирано јакнење на капацитетите на вработените кои работат на директна испорака на услугите за граѓаните, пред сè преку континуирани обуки. Надградувањето на знаењето и компетенциите на службениците треба да е генерална максима за сите вработени во јавниот сектор, но особено е важно за оние кои работат на испорака на услуги.

Меѓу службениците има вработени со поголемо знаење кои би можеле истото да го пренесат на колегите преку проверка на квалитетот на документите и процедурите. Воспоставување на чекор на дополнителна проверка би било начин на подобрување на квалитетот на услугите, но и на градење на капацитетите на вработените, со едновремено обезбедување на објективно оценување на работата и резултатите на вработените. Ова се сè поврзани начини на целосно подобрување на ефикасноста и ефективноста на работата на институциите, преку кое, пак, може да се постигне поголема доверба на граѓаните во нив.

Поголема дигитализација на постапките во јавниот сектор неминовно ќе го зголемат квалитетот на услугите поради тоа што ќе се исклучи дел од можноста за човечка грешка. Дигитализацијата еднакво ќе доведе и до поголема брзина и ефикасност во работата. Со исклучување на човечкиот фактор ќе се исклучи и дел од можностите за нееднаков третман на граѓаните, но и поголема автоматизирана контрола.

И заради спроведување на дигиталното работење во институциите и заради подобрување на квалитетот, неопходно е да се работи и на зголемување на дигиталните вештини на службениците. Во ова спаѓаат не само вештините на работа со дигитални алатки, туку и употреба на електронските документи од страна на сите вклучени страни во постапките за испорака на јавни услуги.

На крајот, квалитетот на услугите драстично може да се подобри и со потранспарентно работење на институциите. При проактивно објавување на информации кон јавноста, се поставува очекувана рамка на работа за испорака на услугите кон граѓаните и воопшто за работата на институциите, од која службениците не можат да отстапат. Од друга страна, јавно објавените информации придонесуваат институциите и вработените да се однесуваат поодговорно знаејќи дека јавноста ги држи „на око“.

Проблем: Отсуство на слух за потребите на граѓаните

Среќаваме бројни примери на чекори или постапки за пристап до услуги кои се непотребно сложени и го обременуваат пристапот до услуги за граѓаните.

- Обврската за пријавување на невработените лица лично претставува релативно тешка и скапа активност, особено за таква ранлива категорија, каде времето и средствата кои ги даваат граѓаните се непропорционално големи во однос на постапката во Агенцијата за вработување, а пријавувањето веројатно би можело да се реализира и онлајн.
- При пристапот до бесплатна правна помош, услуга повторно овозможена за најранливи категории, на граѓаните им се бараат потврди кои реално би можеле институциите да си ги разменат по службена должност, како имотен лист, потврда за поседување моторно возило и потврда за користење социјална помош.

- Среќаваме рестриктивност во регулирањето на работата на занаетчиите во однос на трговците поединци, поради што тие не можат да отвораат дополнителни или онлајн продавници, а државата декларативно се залага за промоција на занаетчиската дејност.
- Јавните општински комунални претпријатија се најчесто затворени за својата работа, па така и за услугите. Оттука, пристапот на граѓаните до услугите е често непотребно сложен и тоа токму за услугите кои се најблиску до нив, во нивната општина.
- Граѓаните често се жалат на нељубезниот начин на комуникација на службениците со корисниците на услугите, што е особено неприфатлива ситуација за услугите за групите граѓани на кои им е токму потребна помош од институциите. Такви се, на пример, услугите за социјална заштита, при кои службениците би требало да бидат токму најчувствителни со корисниците.
- За услугите за студенти, на пример за пријавување за сместување во студентски дом, неопходно е доставување документи со потпис од само еден надлежен претставник на факултетот, што е непотребно оптеретување, кога всушност истите аспекти можат да се докажат и со евентуална електронска потврда од студентската служба.
- Без разлика на услугите или областите услуги кои се анализираат, среќаваме проблем со непотребно сложени веб-страници на институциите и на централно и на локално ниво. Генерално, граѓаните имаат бројни проблеми од старт со наоѓање на потребните информации на сајтовите на институциите, бидејќи сите се различни по изглед и по структура и воопшто не се едноставни за употреба. Дополнително граѓаните имаат проблем со обраќање до институциите бидејќи и да има институцијата канал за контакт, најчесто граѓаните не добиваат повратен одговор или информација поради што се обесхрабруваат од натамошна комуникација. И крајно, не е воопшто едноставно добивањето услуги од институциите по електронски пат. Иако се едноставни постапките откако ќе се приклучите на порталот www.uslugi.gov.mk, самата регистрација и стекнување на „ниско ниво“ на профилот од првичното „основно“ ниво е скоро невозможно.

Препораки

Без исклучок, граѓаните мора да се вклучени во дизајнот на услугите кои тие самите ги користат. Концептот на креирање на услугите според потребите на граѓаните е присутен во програмите на владите и во стратегиските документи веќе подолго време во нашата држава, но реално принципот не се применува често во пракса. Во Стратегијата за реформа на јавната администрација се предвидува токму подобрување на услугите според потребите на граѓаните, но не сите институции работат на ова прашање.

Институциите можат да користат разни механизми на прибирање податоци за задоволството на граѓаните од услугите, а во постоечката рамка се предвидени и познати неколку алатки (семафор, таен клиент, прибирање пофалби и оплаки, анкети), но за жал во пракса се среќаваат само истражувања спроведени надвор од институциите, кои пак институциите не секогаш ги користат и следат. На граѓаните им е достапен и Единствениот регистер на прописи (ЕНЕР) преку кој граѓаните можат да учествуваат во креирањето на политиките и правните акти, а преку нив и за испораката на услугите. Институциите можат да користат и понови иновативни начини за креирање на модерни услуги, како на пример фокус групи за прибирање на податоци за потребите на граѓаните и нивните проблеми или design thinking методологијата, креативен пристап кон инклузивно адаптирање на услугите. Уште помодерен, но еднакво инклузивен пристап е behavioral insights методот, кој работи на менување на однесувањето на сите вклучени во испораката на услугите, па оттука се базира на потребите и навиките на корисниците.

Дури и кога институциите немаат на располагање средства и време за овие методи, мора да бидат постојано отворени за да ги слушнат потребите и проблемите на граѓаните. Еднакво е важно во креирањето на услугите да бидат вклучени и вработените кои имаат директна комуникација со корисниците, бидејќи тие можат реално да ги согледаат недостатоците во постапките и оптеретувањата за граѓаните, но и да дадат корисни совети за поефикасна работа на институциите.

Проблем: Недостатоци во системот кои не бараат голем ангажман од институциите, но имаат големо влијание врз услугите за граѓаните

Во сите истражувања на граѓанските организации е идентификуван проблемот на застарени постапки на испорака на услугите. Ова е делумно последица на старите и веќе застарени правни акти кои ги регулираат услугите, а повеќе не одговараат на барањата на денешното општество. Така идентификувавме дека:

- Дел од анализираниите услуги вклучуваат барања за доставување документи кои институциите веќе се задолжени да ги прибавуваат по службена должност. Такви се барањата за изводи од родени, а идентитетот на барателот би можел да се идентификува преку информацијата која институцијата би можела да ја добие од УВМК по службена должност или, пак, од Централниот електронски регистар на население.
- За повеќе услуги има застарени барања кои немаат никаква вредност, а од друга страна ужасно ги отежнуваат постапките. На пример, за нострификација на дипломи се бара да се достават одбранетите трудови во печатена форма, што претставува само непотребно усложнување на постапката. Друг пример наоѓаме во отстранувањето од списокот на невработени лица во случај ако лицето се појави како основач на здружение на граѓани, иако генерално не се дава никаков надоместок за оваа позиција.
- Повеќе постапки не се ни во прв чекор на дигитализација, делумно поради слабо познавање на придобивките, делумно поради недовербата во електронските системи, делумно поради неажурност на институциите. Ова не ги модернизира процесите, туку напротив, ги усложнува и уназадува. Дури и кај услуги кои се последни по приоритет за дигитализација, како на пример добивањето лични документи, постапката би можела барем парцијално да се дигитализира.

Препораки

Промените во правните акти кои ги регулираат услугите најчесто не бараат сложени правни промени и во однос на промената на одредбите и на постапката за усвојување на новите акти, бидејќи деталите кои најчесто би требало да се сменат заради поедноставување на постапките се сместени во подзаконските акти, кои релативно едноставно се менуваат. Оттука, доколку има разбирање во институциите за тоа што е потребно да се измени и како може да се поедностави постапката за граѓаните, целиот процес не треба да бара ангажман на многу ресурси. Најчесто кај услугите за граѓаните нема потреба од усогласување со други бројни акти, бидејќи повеќето треба да се усогласени со Законот за општа управна постапка, а за поголемиот дел услуги кои ги даваат институциите, ова е веќе завршена обврска.

Што се однесува до идентификувањето на непотребните барања кај услугите, ова би можело да се направи врз основа на проверка на актите или со анализа на постапките на терен при нивната реална испорака. Оваа збирка на истражувања дава доволен преглед на некои проблеми и непотребни отежнувања, кои можат да се искористат за организација на активности за нивно надминување со тековно расположливите ресурси. За почеток и како пример, може пред сè да се земат документите кои им се бараат на граѓаните (роднински врски, жителство во општини, потврда дека граѓаните се во одредени категории регистрирани од други институции како на пр. корисници на социјална помош), а можат да се прибават по службена должност, за да се избегне ова дополнително оптеретување за барателите на услугите.

Препорачуваме пред сè да се отворат широки дебати во јавноста за проблемите со јавните услуги, кои би ги вклучиле корисниците и надлежните институции за заедно да изнајдат соодветни решенија, пред сè во интерес и корист на граѓаните.

Во однос на модернизацијата на услугите, иако процесот на целосна дигитализација на услугите е скап и сложен, кај многу услуги може да се дигитализираат барем првичните чекори, односно може најмалку да се поднесуваат барањата по електронски пат или да се плаќа по електронски пат. За вакви промени не се неопходни огромни зафати, а поедноставувањето на постапките за граѓаните, како и еднаквиот пристап, би било многу значајно за граѓаните.

**1. ЕВИДЕНТИРАЊЕ НА
НЕВРАБОТЕНИТЕ ЛИЦА ВО
ЦЕНТАРОТ НА ВРАБОТУВАЊЕ
НА ГРАД СКОПЈЕ**

- ВЕСНА РАДИНОВСКА

1. ЕВИДЕНТИРАЊЕ НА НЕВРАБОТЕНИТЕ ЛИЦА ВО ЦЕНТАРОТ НА ВРАБОТУВАЊЕ НА ГРАД СКОПЈЕ – ВЕСНА РАДИНОВСКА

Вовед

Невработени лица се лицата постари од 15 години што сакаат да се вработат, но не можат да најдат работа. Невработеноста е голем проблем кој ги погодува поединците, економијата, државата и општеството, генерално. Оваа појава го спречува оптималното „искористување“ на човечките ресурси, придонесува кон намалена потрошувачка, намалени даночни приходи и зголемени расходи за државата, а често се појавува и како причина за зголемување на стапката на криминал и други девијантни појави во општеството. Невработените лица може да имаат многу ниски или никакви приходи, тенденција на намалување на работните вештини, чувство на социјална исклученост, анксиозност, депресија и други психички проблеми. Токму затоа, невработените лица заслужуваат (и во сите современи држави добиваат) различен вид поддршка од државата.

Еден од најголемите социоекономски проблеми во Република Северна Македонија што директно погодува повеќе од 100 000 граѓани, а индиректно барем двојно повеќе, е невработеноста. Во првото тримесечје од 2020 година, стапката на невработеност во Република Северна Македонија изнесувала 16,2%¹ и била речиси тројно повисока од стапката на невработеност во Европската Унија која во март 2020 година изнесувала 6,4%².

Со ова истражување, очекуваме да ги детектираме најчестите проблеми со кои се соочуваат граѓаните при нивното пријавување како невработени лица и да понудиме препораки за нивно надминување со цел да се поедностави користењето на правата во случај на невработеност.

Центарот за вработување на Град Скопје, во споредба со другите центри за вработување на земјата, покрива најголема територија и во него стандардно се пријавуваат најмногу невработени лица³. Затоа, избираме истражувањето да го посветиме на пријавување на невработените лица во Центарот за вработување на Град Скопје.

Правен, институционален и општествен контекст на евидентирањето на невработените лица во Република Северна Македонија

Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија е јавна установа која врши стручни, организациски, административни и други работи што се однесуваат на вработувањето и осигурувањето во случај на невработеност и обезбедува поддршка, помош и услуги за учесниците на пазарот на трудот.⁴ Агенцијата обезбедува повеќе услуги за невработените лица и тие можат да се поделат во неколку групи:

¹ Извор: http://www.stat.gov.mk/pdf/2020/2.1.20.22_mk.pdf

² Извор: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Unemployment_statistics#Unemployment_in_the_EU_and_the_euro_area

³ Преглед на евидентирани невработени лица во Агенцијата за вработување на месечно ниво: <http://av.gov.mk/pregled-na-evidentirani-nevработeni-lica.nspх>

⁴ Извор: <http://av.gov.mk/avrm-denes.nspх>

1. Услуги за вработување - посредување при вработување и соработка со работодавачите, информирање и советување, поддршка на активно барање работа, професионална ориентација и кариерно советување и услуги преку Интернет. Една од алатките кои најчесто се користат за поддршка за вработување е креирањето на индивидуален план за вработување. Овој документ го изработува одговорното лице во Центарот за вработување во соработка со невработеното лице и со него се утврдуваат целите за вработување, планот на активностите на невработеното лице заради вработување, учество во мерките на активни политики за вработување и местото на вработувањето. Врз основа на заедничка проценка се предлагаат одредени мерки и активности кои е потребно да ги преземе невработеното лице во процесот на активно барање работа, а за вработениот во Центарот за вработување овој план претставува алатка за понатамошна индивидуална работа со невработеното лице. Со овој документ лицето се обврзува активно да бара работа според планираните активности. Важноста на индивидуалниот план за вработување е шест месеци од денот на потпишувањето, по што се вршат негови измени и дополнувања.⁵
2. Паричен надоместок за невработени лица - право на паричен надоместок има невработено лице што пред престанокот на работниот однос било во работен однос најмалку 9 месеци непрекинато, или 12 месеци со прекин во последните 18 месеци.
3. Поддршка за самовработување.
4. Учество во обуки и програми за практиканство.
5. Учество во програми за работно ангажирање.⁶

За користење на овие услуги, кандидатите треба да исполнат различни услови што се однесуваат на возраст, пол, степен на образование, струка, место на живеење, период на невработеност итн. Овие услови се утврдени во Оперативниот план за активни програми и мерки за вработување и услуги на пазарот на трудот, кој Агенцијата за вработување го усвојува за секоја календарска година и често зависат од ентитетите кои ги финансираат различните програми и проекти⁷. Она што без исклучок се јавува како услов за користење на овие мерки е секако, лицето да биде невработено.

Во согласност со Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност⁸, „невработено лице е лице кое не е вработено, активно бара работа и ги исполнува условите предвидени со овој закон“. Според истиот закон, невработеното лице е должно лично да се јавува во Агенцијата на секои 30 дена и да докаже дека активно барало работа во последниот месец. Невработеното лице се воведува во евиденцијата на невработените лица во Центарот за вработување на чие подрачје има постојано место на живеење.

Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност ги утврдува и причините поради кои невработените лица можат да бидат избришани од регистарот:

⁵ Извор: <https://av.gov.mk/individualen-plan-za-vrabotuvanje.nspj>

⁶ Годишен извештај за 2019 година на Агенцијата за вработување, достапен на: <https://av.gov.mk/content/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8/%D0%98%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%90%D0%92%D0%A0%D0%A1%D0%9C%202019.pdf>

⁷ Најчесто, како донатори на ваквите програми и проекти се јавуваат: Владата на РСМ, Европската комисија, Швајцарската агенција за развој и соработка, Програмата за развој на Обединетите нации и други.

⁸ Закон за вработување и осигурување во случај на невработеност („Службен весник“ бр. 37/1997, 25/2000, 101/2000, 50/2001, 25/2003, 37/2004, 4/2005, 50/2006, 29/2007, 102/2008, 161/2008, 50/2010, 88/2010, 51/2011, 11/2012, 80/2012, 114/2012, 39/2014, 44/2014, 112/2014) достапен на: http://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/zakoni/ZVOSN_%20precisten_juli2014.pdf

„Агенцијата го брише лицето од регистарот на невработени лица или од регистарот на лица кои учествуваат во програми за активна политика за вработување доколку лицето:

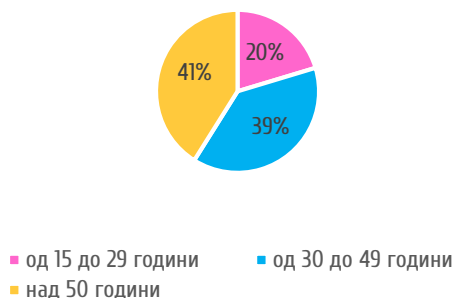
- веќе не е невработено според одредбите од овој закон;
- самото се одјави од регистарот на невработени лица или од регистарот на лица кои учествуваат во програми за активна политика за вработување;
- не се пријави во утврден рок или не се јави на покана од Агенцијата од неоправдани причини;
- не ја извести Агенцијата за стекнувањето и губењето на правата;
- одбие да се вклучи во програма за активна политика за вработување или не ги исполни обврските од договорот за учество во програма за активна политика за вработување;
- одбие соодветно или погодно вработување, или одбие да присуствува на интервју за работа, или не покаже интерес за присуство на интервју за работа;
- одбие субвенционирано вработување;
- не обезбеди точни податоци за стекнување статус на невработено лице или статус на учесник во програма за активна политика за вработување;
- кај лицето се утврди постоење на причина поради која лицето привремено не може да се вработи;
- е во притвор во времетраење од повеќе од шест месеци или доколку лицето започне да издржува казна затвор од шест месеци и повеќе;
- од страна на инспекциски орган се затекне да работи спротивно на закон;
- не бара активно работа;
- одбие да потпише индивидуален план за вработување во согласност со овој закон;
- исполни услови за пензија;
- на странец му истече важноста на личната работна дозвола;
- започне да врши занаетчиска, земјоделска, сточарска или друга дејност;
- одбие работно ангажирање за вршење на јавни работи; и
- замине на отслужување на доброволен воен рок.

Учеството во програми за активна политика за вработување не е причина за бришење од регистарот на невработени, освен во случаи кога лицето зема учество во програма за активна политика за вработување која води до склучување на договор за вработување, лицето останува во регистарот на лица кои учествуваат во програми за активна политика за вработување“.

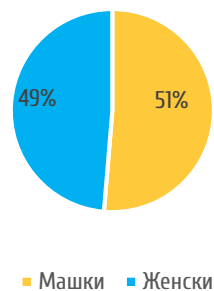
Кога лицето се брише од регистарот на невработените, може да се евидентира повторно, но дури по истекот на една година од бришењето.

На веб-страницата на Агенцијата за вработување редовно се објавуваат податоци за бројот на евидентирани невработени лица во претходниот месец, поделени по Центар на вработување и по место на живеење (град/село). Според последниот годишен извештај на Агенцијата, на крајот на 2019 година биле евидентирани 101 748 невработени лица - активни баратели на работа. Структурата на невработените лица изгледа вака:

Структура на невработените лица според возраст



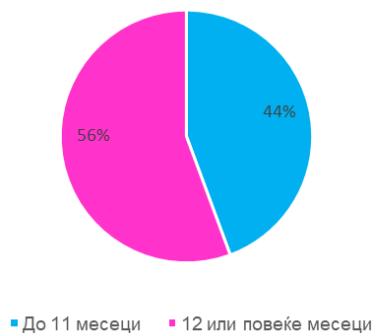
Структура на невработените лица според пол



Структура на невработените лица според степен на образование



Структура на невработените лица според должината на периодот во кој чекаат вработување



Потребни документи за евидентирање на невработените лица

За да бидат евидентирани како невработени, граѓаните на Република Северна Македонија треба да поднесат пополнета и своерачно потпишана пријава за воведување во регистарот во надлежниот центар за вработување. Кон пријавата треба да се приложи и лична карта на увид, како и документ за завршено образование (свидетелство или диплома).⁹ Откако се воведени во евиденцијата, невработените лица треба на секои триесет дена да се пријавуваат во Центарот за вработување и притоа треба да го приложат контролниот картон кој го добиваат кога се воведени во евиденцијата, како и лична карта на увид.

Секој граѓанин со наполнети 18 години живот, должен е да има лична карта и личната карта е релативно лесно достапна јавна исправа чие добивање чини 190 денари. Оваа цена може да се зголеми доколку старата лична карта е изгубена. Износот што во овој случај треба да се плати за објавување во Службен весник дека личната карта е изгубена е 65 денари.¹⁰ Со оглед на тоа што казната предвидена за оние полнолетни граѓани кои имаат 18 години, а немаат лична карта е помеѓу 20 и 80 евра во денарска противвредност, оценуваме дека цената е разумна.¹¹ Потребата од лично присуство за добивање на личната карта во просториите на Министерството за внатрешни работи оценуваме дека е оправдана и логична. Што се однесува до документите со кои се докажува завршеното образование, свидетелството за средно образование се издава бесплатно, додека роковите во кои се издаваат, цената и другите услови за добивање на дипломи и уверенија за завршено високо образование зависат од политиката на конкретниот факултет.

Евидентирање и права на невработените лица во време на кризата Ковид-19

Од правилото за лично пријавување на невработените лица во надлежниот центар за вработување на секои 30 дена, забележан е само еден исклучок и тоа за време на пандемијата Ковид-19.¹² Агенцијата за вработување на 7 април објави соопштение дека од следниот ден невработените лица се ослободени од обврската редовно да се пријавуваат во нејзините простории сè до истекот на важење на донесените мерки за заштита од корона вирусот. Ова ослободување не се однесува и на лицата на кои им престанал работниот однос во периодот на важење на мерките, како и оние лица кои првпат треба да се евидентираат како невработени лица.¹³

Во насока на надминување на проблемите од кризата предизвикана од корона вирусот, лицата кои биле евидентирани како активни баратели на работа во Агенцијата за вработување до 22 мај 2020 година, добиваат и платежна картичка во вредност од 9000 денари. Овие картички можат да се користат за купување македонски производи и услуги во ресторани, кафулиња, сервиси за брза достава, хотели, одморалишта, сместувачки капацитети, туристички агенции, трговија на мало, продавници за храна и

⁹ Правилник за формата, содржината и начинот на водењето на регистрите, „Службен весник“ бр. 148/12, достапен на: <https://cutt.ly/2pnpJbr>

¹⁰ Извор: <https://mvr.gov.mk/upravni-rab/10>

¹¹ Закон за лична карта, објавен во „Службен весник“ бр. 25/13, достапен на: <https://www.pravdiko.mk/wp-content/uploads/2013/11/Zakon-za-lichna-karta-prechisten-tekst-15-02-2013.pdf>

¹² Ова истражување се спроведува во периодот април-јули 2020 година. Во тој период владее глобална криза предизвикана од корона вирусот. Светската здравствена организација на 12 март 2020 година прогласи пандемија на Ковид-19. Извор: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic>. Интегралната листа на мерки и препораки за заштита од Корона вирусот што ги усвои Владата на Република Северна Македонија може да се најде на: <https://vlada.mk/covid19>

¹³ Извор: <http://av.gov.mk/nastani.nspk>

пијалаци, зелени пазари, аптеки и фризерски салони и салони за разубавување. За ваквиот вид поддршка за невработените лица, Агенцијата за вработување доставува информации до Министерството за финансии, а корисниците немаат обврска да аплицираат за користење на услугата¹⁴.

Дополнително, во периодот на пандемијата се вовеле и можност невработените лица на кои работниот однос им престанал во периодот од 11 март до 30 април 2020 година да примат паричен надомест, независно од времето поминато во работен однос. Висината на паричниот надомест е 50% од месечната нето-плата на работникот исплатена за последниот месец, но не повеќе од 80% од просечната месечна нето-плата по работник во Република Северна Македонија, објавена за последниот месец. Оваа можност се користи во случај кога работниот однос престанал со давање на писмена изјава од страна на работникот, спогодбено или со отказ од страна на работодавачот, за времетраење од два месеци, сметано од престанокот на работниот однос. За остварување на правото на паричен надоместок, невработеното лице треба да достави барање до надлежниот центар за вработување, во рок од 30 дена по усвојувањето на уредбата со која е предвидена оваа мерка.¹⁵

Достапност и усогласеност на информации за евидентирањето на невработените лица

Веб-страницата на Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија (www.av.gov.mk) содржи лесни и јасни инструкции кои треба да се следат за да бидете евидентиран/а како невработено лице. Иако до овие информации е лесно да се дојде, истите се достапни единствено на македонски и англиски јазик. Тоа може да биде пречка за невработените лица кои не познаваат ниту еден од тие два јазика. На почетната страница треба да се избере „Воведување во евиденција“ од делот „За барателите на работа“. Според информациите што ги најдовме овде, за да се воведат во евиденцијата, невработените лица треба да достават лична карта на увид и диплома и/или свидетелство за завршено образование со поднесување на оригиналот на увид. Евидентираниите невработени лица треба на секои 30 дена да се јавуваат во просториите на Агенцијата за вработување. Невработеното лице при личното јавување во Центарот за вработување поднесува на увид лична карта и контролен картон за јавување, а доколку станува збор за невработен кој активно бара работа, треба да достави и доказ дека активно барал работа во изминатиот месец.

Освен за воведување во евиденцијата на невработени лица, веб-страницата на Агенцијата исто така ги набројува и условите кои, доколку се исполнат, доведуваат до бришење од евиденцијата. Условите наброени во овој дел се идентични со оние кои ги наведува Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност.

Покрај веб-страница, Агенцијата за вработување има активна страница и на социјалната мрежа Фејсбук. На Фејсбук-страницата, исто така, можат да се најдат ажурирани информации околу услугите кои ги обезбедува институцијата, како и актуелните програми и активности. Една од објавите се однесува и на ослободувањето на евидентираниите невработени лица од обврската лично да се пријавуваат во надлежниот центар за вработување и е наведено дека дополнително ќе биде доставено известување за тоа кога ќе продолжи редовното пријавување. Во објавата се вели дека известувањето ќе биде дистрибуирано преку СМС пораки до невработените лица, веб-страницата на Агенцијата и социјалните медиуми.

¹⁴ Извор: веб-страница на Влада на РСМ: <https://vlada.mk/node/21691>

¹⁵ Извор: http://av.gov.mk/nastani-ns_article-izvestuvanje-pn.nspix

Страницата на Фејсбук ја искористивме и за да ја тестираме респонзивноста на институцијата. Без да се нагласи дека прашуваме во рамки на истражување, во порака на Фејсбук поставивме прашање до Агенцијата за тоа кои документи треба да ги приложиме за да се евидентираме како невработени лица. Одговорот стигна за 7 минути и содржеше линк до веб-страницата каде што се наведени потребните документи за да се добие услугата.

На шалтерот за информации во Центарот за вработување на Град Скопје, прашавме на кој начин можеме да се пријавиме како невработени и добивме одговор што се поклопува со информациите достапни на веб-страницата.

Националниот портал на јавни услуги – uslugi.gov.mk¹⁶ содржи информации, но не и можност за електронска испорака за 4 услуги кои се поврзани со невработеност и тоа:

- Издавање на потврда за неевидентирани лице;
- Активни мерки за вработување (Делот од овие услуги кои се однесуваат на невработените лица се¹⁷: поддршка на претприемништво (со грант или поволен кредит за невработени лица кои сакаат да отпочнат свој бизнис); разни видови обуки со кои се подига вработливоста на невработените лица; работно ангажирање на невработени лица во јавни и општествено корисни работи);
- Услуги за вработување (Делот од овие услуги кои се однесуваат на невработените лица се¹⁸: помош при барање работа; мотивациски обуки; обуки за подготовка за вработување и работа; професионална ориентација и кариерно советување; посредување при вработување и гаранција за млади); и
- Остварување право на паричен надоместок во случај на невработеност.

Како што можеме да забележиме, втората и третата услуга на порталот се претставени поопшто, без да се навлегува во детален опис и услови потребни за да се користат различните активни мерки или услуги.

Меѓу јавните услуги поврзани со невработеност, на uslugi.gov.mk не може да се најде и услугата „Воведување во евиденцијата на невработени лица“, што значи дека потенцијалните корисници на оваа услуга не можат да го искористат порталот за да се информираат за условите, роковите и потребните документи кои треба да ги обезбедат за да бидат воведени во евиденцијата.

Достапност на Центарот за вработување на Град Скопје за различни категории невработени лица

Во 2019 година, како и во годините претходно, најголем дел од невработените, односно 17,8% или 18 119 лица се евидентирани во Центарот за вработување на Град Скопје.

Просториите на Центарот за вработување на Град Скопје се наоѓаат во централното градско подрачје. За здрави и млади лица кои живеат во близина на скопски центар и кои немаат посериозни семејни обврски, личното пријавување во просториите на Центарот за вработување не би требало да претставува посебен проблем. За жал, не можеме да го кажеме истото и за лицата од рурални средини,

¹⁶ Во декември 2019 година започна со работа Националниот портал за услуги кој има за цел на граѓаните да им овозможи брз и лесен пристап до информации за јавните услуги. Порталот е воспоставен и управуван од Министерството за информатичко општество и администрација.

¹⁷ Другиот дел се однесува на работодавачите.

¹⁸ Другиот дел се однесува на работодавачите и вклучува: информирање, советување и обезбедување можности за користење на услугите и активните програми и мерки за вработување и други можности за вработување на невработени лица што се достапни преку АВРСМ, учество во заеднички настани како што се форумите за работодавачи и друго.

самохраните родители, лицата со нарушено здравје или физичка попреченост, повозрасните лица и други категории за кои единствен начин да се евидентираат како невработени е личното присуство во просториите на Центарот за вработување на секои 30 дена. Самата постапка на шалтер трае околу 5 минути. Вработениот во Центарот за вработување го идентификува невработеното лице, а потоа во контролниот картон за јавување го евидентира денот на пријавувањето, своерачно се потпишува и го утврдува рамковниот рок во кој лицето може да се пријави следниот месец. Бидејќи само идентификацијата на лицето бара личен контакт, се заклучува дека долгиот пат е во функција на многу кратка постапка, која не бара одлучување во управна постапка и која веројатно би можела да се организира и по електронски пат.

Лицата кои користат помагала за движење, можат да пристапат до услугата релативно непречено, ако не ги земеме предвид сообраќајниот метеж во Скопје, особено густ токму во Центар, потребата од совладување на рабовите на тротоарите, автомобилите кои често се паркирани на тротоарите во близина на Агенцијата за вработување и слично. За да се влезе во Центарот и да се дојде до шалтерите на кои може да се исполни обврската за редовно пријавување, не е потребно да се искачат, ниту да се симнат скали.

На крајот на март 2020 година, во Центарот за вработување на Град Скопје биле евидентирани вкупно 19185 невработени од кои дури 5180, односно повеќе од една четвртина, биле од село¹⁹. Иако оваа услуга не се наплаќа, нејзиното добивање може да ги чини корисниците релативно многу. Направивме пресметка колку време и пари би им биле потребни на невработените лица кои треба да се евидентираат во Центарот за вработување на Град Скопје, а живеат далеку од градот, да дојдат до услугата.

За да стигнат пеш до Центарот за вработување во Град Скопје на жителите на Идризово²⁰ би им биле потребни нешто повеќе од 3 часа. Ако имаат среќа да нема долги редици за чекање, евидентирањето би им потрошило најмалку 6,5 часа, под претпоставка дека нема долго да застануваат за да се одморат од пешачењето. Невработените кои живеат уште подалеку од Центарот за вработување на Град Скопје, на пример во Зелениково или Катланово се соочуваат со уште поголем предизвик. Секако, поголем дел од невработените жители на овие населби би можеле да искористат јавен превоз за да ја исполнат својата обврска за лично пријавување. За да го направат тоа, ќе треба да променат минимум 2 автобуси или да направат комбинација од еден автобус и долго пешачење. Цената на јавниот автобуски превоз за едно возење е 35 денари ако се плаќа со картичка, 40 денари ако се плаќа со мобилен телефон и дури 50 денари за хартиен билет²¹, суми што воопшто не се за потценување ако имаме предвид дека станува збор за лица со многу мали или никакви приходи. Во некои од селата нема продажни места на Јавното сообраќајно претпријатие и жителите на овие места не можат ниту да купат, ниту да дополнат електронска картичка. Оние невработени кои можеби би успеале да издвојат околу 200 денари само за превоз до Центарот за вработување, претходно би требало да поминат барем неколку дена во организација на патувањето затоа што автобусите во пооддалечените места поминуваат само неколкупати на ден. Доколку станува збор за самохрани родители на малолетни деца кои живеат во рурални средини, проблемот добива уште поголеми размери.

¹⁹ Извор:

http://av.gov.mk/content/Statisticki%20podatoci/%D0%9C%D0%B0%D1%80%D1%82%202020/Plgrad_selo032020.xls.pdf

²⁰ Населените места во примерот се произволно избрани за да ги илустрираат предизвиците на сите невработени кои живеат далеку од Скопје.

²¹ Извор: Ценовник на Јавно сообраќајно претпријатие на Град Скопје, достапен на: <https://cutt.ly/7pmikJ0>

Искуства на корисниците на јавните услуги за невработени лица и на вработените во Центарот за вработување на Град Скопје

За да можеме да ја увидиме пошироката слика околу процесот на евидентирање на невработените лица за двете најинволвирани групи – лицата евидентирани како невработени во Центарот за вработување на Град Скопје и вработените во Центарот – замоливме по неколку претставници од двете категории да ги споделат своите искуства, предизвици, потреби и препораки.

Во продолжение наведуваме искуства на тројца корисници на услугата:

- К.Г. од Скопје, своето задоволство од процесот на евидентирање како невработено лице го оценува со 1, на скала од 1 до 5. Таа тврди дека ѝ бил одземен статусот на активен барател на работа само затоа што се појавила како основач на здружение на граѓани – функција од која воопшто немала приходи. Иако побарала, за ваквата постапка не добила детално објаснување од Агенцијата за вработување.²² Доколку постои можност електронски да се евидентира како невработена, К.Г. би ја користела. Таа знае дека постои порталот uslugi.gov.mk, но досега немала прилика да го користи.
- И.Ј. од Скопје го оценува задоволството од евидентирањето како невработена со средна оценка 3. Таа немала никакви проблеми при пријавувањето и не мисли дека е потребно евидентирањето на невработените лица да се спроведува електронски. Иако верува дека располага со вештини за да може да се пријави и електронски, таа е навикната да се пријавува лично и се плаши дека нејзините податоци можат да бидат злоупотребени. И.Ј. не може да се сети дали има чуено за порталот uslugi.gov.mk.
- Според скопјанецот С.Р, процесот на евиденција на невработените лица дефинитивно треба да може да се спроведе и електронски. Тој го оценува своето искуство со добивање на услугата со 2, главно поради некомуникативноста и нељубезноста на вработените во Центарот за вработување во Град Скопје. Овој испитаник го разгледал порталот uslugi.gov.mk, но не се обидел да го искористи за да добие некоја јавна услуга.

Ги споделуваме и искуствата и препораките од вработените во Центарот за вработување на Град Скопје:

- Најголемиот предизвик во работата на Испитаникот број 1 е неинформираноста на граѓаните околу услугите кои ги нуди Агенцијата за вработување. Таа препорачува да се направи автоматизиран систем преку кој корисниците ќе имаат преглед на услугите кои ги нуди институцијата и со избирање на конкретна услуга, би можеле да добијат информација околу истата. Испитаничката мисли дека услугата не би требало да се дигитализира затоа што на тој начин корисниците на социјална помош би можеле лесно да го злоупотребат системот.
- Работењето со корисниците на социјална помош и со другите ранливи категории невработени лица е предизвик и за Испитаникот број 2. Тој предлага лицата кои се водат во евиденција како активни баратели на работа само поради примање социјална помош да се издвојат во системот со посебна шифра. Испитаникот мисли дека евидентирањето на невработените лица може да се спроведува и електронски. Тој препорачува, лицата кои имаат профил на веб-страницата на Агенцијата за вработување да можат самостојно да си испечатат потврда дека се евидентирани

²² Како невработено лице, во смисла на Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност не се смета лице кое е: сопственик, основач или управител на трговско друштво и друго правно лице. Ова значи дека постапката на вработените во Центарот за вработување е оправдана, но секако цениме дека законската одредба требало да ѝ биде посочена на испитаничката.

како невработени со дигитален потпис (замена за печат) и тоа да претставува релевантен документ.

- Најголемиот предизвик во работата за Испитаникот број 3 се повторно, примателите на социјална помош и студентите. Кога првите се пријавуваат како невработени и се прави индивидуален план за вработување, тие велат дека не бараат работа и дека се пријавуваат единствено за да можат да користат социјална помош. Студентите, од друга страна, инсистираат да се евидентираат како невработени за да ги користат активните мерки за вработување од Владата, иако статусот на редовен студент не го дозволува тоа.

Е-услуги

Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија има воспоставено електронски систем кој можат да го користат и физички лица. Овој систем не нуди можност за електронско регистрирање и/или потврдување на статусот на невработеното лице. Преку овој систем²³, граѓаните:

- Можат да креираат кратка професионална биографија (CV). Информациите што ги содржи форматот на CV-то се организирани во неколку категории: лични податоци, барана работа, работно искуство, образование, јазици, вештини, дополнителни обуки, сертификати и е-препораки.
- Можат да пребаруваат огласи за вработување²⁴ според: занимање, образование, центар за вработување до кој е доставен огласот, бараните вештини, дополнителни обуки и странски јазици, па дури и според типот на возачка дозвола што се бара за работното место, видот на вработување (неопределено/определено/сезонски) и тип на работно време (Во смени/двократно/попладне/претпладне). Корисниците, исто така, имаат можност да му испратат и порака на правното лице што го објавило огласот.
- Можат да пребаруваат обуки огласени од страна на работодавачите.
- Можат да ги прегледаат и да ги испечатат тековните и претходните пријави во задолжителното социјално осигурување.

За да се искористат овие можности, не е потребно да се поседува дигитален сертификат, но може да се регистрира само лице за кое веќе постојат основни податоци во некоја од евиденциите на Агенцијата за вработување.²⁵ Електронскиот систем го оценуваме како разбирлив и лесен за користење, иако тоа што не може директно да се аплицира на огласот за вработување може да ги дестимулира невработените да го користат.

Е-потсетникот (<http://www.e-potsetnik.mk/>) е алатка која му овозможува на корисникот преку електронска пошта или СМС порака испратена на неговиот мобилен телефонски број да добие информација за изготвен документ за кој аплицирал или за истекување на рокот на важност на документот. Овој систем може да се користи за 14 јавни услуги. Една од услугите ја обезбедува токму Агенцијата за вработување и се однесува на издавање работна дозвола на странци. Ако го активирате потсетникот со испраќање СМС порака или впишување на бројот на вашиот мобилен телефон ќе добиете известување дека работната дозвола за странец е изготвена и/или потсетување дека работната дозвола за странец ќе истече за 30 дена. Регистрација на корисничка сметка преку веб-апликацијата е бесплатна

²³ За да се регистрирате во системот на Агенцијата за вработување потребно е да внесете ваш матичен број и е-адреса, како и да креирате лозинка. <https://e-rabota.av.gov.mk/UserRegistration.aspx>

²⁴ Доколку не сте регистриран корисник на електронскиот систем на Агенцијата за вработување, сè уште ќе можете да ги разгледувате и филтрирате огласите.

²⁵ http://av.gov.mk/content/Documents/AVRM_Upatstvo_e_Rabota.pdf

и еднократна операција. СМС пораката за регистрација на услуга се наплаќа 5 денари без вклучен ДДВ. Одговорот на пораката за барање на регистрација на системот не се наплаќа. Извршувањето на секоја услуга по пат на СМС за која корисникот е регистриран се наплаќа 5 денари без вклучен ДДВ. Извршувањето на секоја услуга по пат на електронска пошта за која корисникот е регистриран не се наплаќа.²⁶

Порталот uslugi.gov.mk, како што наведовме погоре, содржи податоци за 14 јавни услуги поврзани со невработеност. Сите овие услуги се испорачуваат на конвенционален начин и ниедна од нив не се однесува на евидентирањето на невработените лица.

Порталот uslugi.gov.mk, исто така, содржи и 25 услуги поврзани со вработување. Од вкупно 25, само 8 се обележани како електронски услуги, односно дека може да се добијат преку порталот. 12 од вкупните услуги ги обезбедува Агенцијата за вработување, додека другите се однесуваат на различен вид лиценци, одобрија, потврди и упис во регистри кои се во надлежност на Министерството за труд и социјална политика, Централниот регистар или Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство. Невработените лица можат да се јават како корисници на шест од вкупно дванаесетте услуги што ги обезбедува Агенцијата за вработување, и тоа:

- Издавање на историјат на работни односи;
- Издавање на потврда за евидентирано друго лице кое бара работа;
- Издавање на потврда за евидентирано невработено лице;
- Активни мерки за вработување;
- Услуги за вработување; и
- Работно оспособување на невработено инвалидно лице.

Покрај овие услуги се појавува и услугата „Издавање на извод од компјутерски запис – образец м1/м2 од пријава/одјава во задолжително социјално осигурување“, но оваа услуга е идентична како услугата „Издавање на историјат на работни односи“, само што имаат различни називи.

Услугата „Издавање на потврда за евидентирано невработено лице“ е обележана како електронска услуга за која е потребно ниско ниво на електронска идентификација²⁷, но во делот „Начини на доставување на услугата“ единствено е наведено „Се подига лично“ и „Апликацијата со документите можете да ги доставите на: шалтер или усно.“ Друга јавна услуга која се вбројува во категоријата „вработување“, а е од наш интерес е: „Издавање на историјат на работни односи“ т.е. „Издавање на извод од компјутерски запис – образец м1/м2 од пријава/одјава во задолжително социјално осигурување“. Иако се користат два различни називи, станува збор за иста услуга чија испорака ја тестиравме преку електронскиот систем на Агенцијата за вработување, до кој нè доведе порталот uslugi.gov.mk. За да ја добиеме оваа услуга, потребно е да креираме кориснички профил што е лесно и одзема околу 5 минути доколку имате стабилна интернет-врска. За да добиеме историја на работни односи електронски, откако се најавивме во системот на Агенцијата за вработување, ја избравме опцијата „работни места“. На овој начин ни се појавија тековните и поранешните вработувања поделени според работодавач. За секое вработување се нудат две опции:

1. Да ги прегледате вашите лични податоци, податоци за работодавачот, како и датум на пријава во задолжително социјално осигурување/вработување; основ на осигурувањето; работно време

²⁶ Извор: <http://www.e-potsetnik.mk/Home/AboutUs>

²⁷ Повеќе информации околу различните нивоа на електронска идентификација и условите за премин во повисоко ниво може да најдете на следниот линк: <https://uslugi.gov.mk/service/e-id.nspx>

(часови неделно); видот на вработување (определено/неопределено); времетраењето на работниот однос (за работен однос на определено време); начинот на вработување и број на оглас врз основа на кој е извршено вработувањето. Образецот за поранешни вработувања, покрај сите горенаведени податоци кои ги има во образецот за тековното вработување, содржи и информации кои се однесуваат на датумот на престанување на социјалното осигурување/вработувањето, како и основот на престанок на вработувањето.

2. Да испечатите еден или повеќе од обрасците. Ако ја изберете оваа опција, автоматски ќе ви се спушти образецот што ги содржи сите информации кои можат да се прегледаат со избор на првата опција и што ги содржат и конвенционалните, хартиени обрасци. Дополнително, ваквиот документ содржи и податок дека истиот е извод од компјутерски запис, како и датум и време во кое е симнат образецот.

Во нашиот случај, сите податоци беа усогласени со фактичката состојба и процесот на добивање на услугата го оценуваме како брз, лесен и практичен. Софтверот не нуди можност за да се пријави грешка во податоците наведени во обрасците.

Заклучоци и препораки

Воведување на информации за услугата „Евидентирање на невработено лице“ на порталот uslugi.gov.mk, можност за електронско пријавување на невработените лица и дигитализирање на другите услуги за невработените лица. Со ослободувањето од обврската за пријавување на невработените лица во време на пандемијата, Агенцијата за вработување директно признава дека се потребни промени во начинот на евиденција на невработените лица. Ваквото ад-хок решение, иако веројатно ги заштитува и невработените и вработените во центрите за вработување од инфекција со Корона вирусот, во отсуство на можност за пријавување на невработените лица преку Интернет, не е одржливо на долг рок, не нуди автентичен преглед на состојбата на пазарот на труд и не е во согласност со одредбите од Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност.

Од тие причини, предлагаме прво да се додаде услугата „Евидентирање на невработено лице“ на порталот uslugi.gov.mk. Ова ќе им овозможи на невработените лица лесно да добијат пристап до информации за потребните документи, рокови, услови и надлежни институции за нивното евидентирање како невработени. Потоа, да се воведат можност за електронско пријавување на невработените лица. Со оглед на тоа што Агенцијата за вработување веќе располага со информации за лицата кои се пријавени во задолжителното социјално осигурување, не би можело лицата кои се вработени да се евидентираат како невработени и да користат права во случај на невработеност и шансите за злоупотреба на оваа можност се минимални. Повторно во насока на намалување на шансите за изигрување на системот, за оние кои се пријавуваат електронски, може да се воведат следење на времето кое го поминале најавени на нивниот профил на електронскиот систем на Агенцијата за вработување во ажурирање на својата кратка биографија, следење на активните огласи и комуникација со огласувачите. Доколку ова време е под минимумот што би се утврдил, лицето може да се избрише од евиденцијата на невработени.

Покрај дигитализација на пријавувањето, препорачливо е да се дигитализираат и другите јавни услуги за невработените, на пример пријавувањето за користење на надомест во случај на невработеност и креирање на индивидуален план за вработување. Креирањето на индивидуален план за вработување е секако специфичен процес кој е речиси невозможно да се спроведе преку порталот uslugi.gov.mk, но лесно може да се изведе преку алатките за комуникација на далечина: Skype, Zoom, Google Hangouts, Microsoft teams, па дури и Viber. Содржината на ваквиот план лицето би ја потврдilo преку најавата на електронскиот систем на Агенцијата за вработување.

Притоа, нагласуваме дека електронската испорака на овие услуги не треба да биде единствен начин на евиденција на невработените лица и/или пристап до правата во случај на невработеност, туку таа да постои и да се усовршува паралелно со конвенционалната испорака.

Вложување во развој на човечките ресурси на Агенцијата за вработување. Оваа препорака е очигледна и логична, но е многу важна за да се спречи повреда на правата на невработените лица. Затоа, потребно е да се промовира култура на доживотно учење и континуирано да се спроведуваат обуки за вработените во Агенцијата за вработување за правата и обврските на невработените лица. За да се заштитат интересите на корисниците, би било добро да се воведат и менторството за нововработените во Агенцијата од страна на нивните колеги со подолг работен стаж. Треба да се посвети внимание и на комуникациските вештини на персоналот и да се поттикнува љубезен и конструктивен однос со странките.

Ефективна комуникација. Респонзивноста на институцијата која се докажа откако поставивме прашање на Фејсбук е добра практика што треба да се задржи. За да се олесни комуникацијата помеѓу Агенцијата за вработување и невработените лица би било добро да се објават одговори на прашањата кои најчесто се упатуваат до вработените во Агенцијата на нејзината веб-страница, на Фејсбук-страницата, како и во просториите на центрите за вработување. Секако, ова не ги ослободува вработените од обврската да им одговараат на евентуалните прашања на странките.

Воведување можност за невработените лица да се пријавуваат во административните згради на општините во кои живеат. Со оглед на тоа што Центарот за вработување на Град Скопје покрива навистина голема територија, би било многу корисно доколку постои можност невработените лица, покрај во просториите на Центарот за вработување, да ја исполнуваат обврската за редовно пријавување и во административните згради на своите општини. На овој начин, процесот на регистрација ќе се олесни за сите корисници, а особено за оние кои живеат во рурални средини.

Продолжување на рокот за евиденција на вработените лица и скратување на периодот во кој на лицата кои биле избришани од евиденцијата на невработени им е забрането повторно да се пријават. Според актуелното решение уредено со Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност, невработените лица кои ќе пропуштат да се пријават во Агенцијата за вработување се бришат од регистарот и можат повторно да се пријават дури по една година. Ваквата казна е многу строга ако се земе предвид нискиот животен стандард и високата невработеност во државата, предизвици со тенденција да се продлабочуваат поради кризата со Корона вирусот. Затоа, предлагаме ваквиот рок да се скрати на четири месеци. Дополнително, ако се земе предвид дека дури 56% од невработените лица чекаат вработување 12 или повеќе месеци, логичен заклучок е дека за најголем број од невработените лица состојбата не се менува на месечно ниво. Затоа, оценуваме дека е потребно и продолжување на овој рок на минимум три месеци.

Воведување можност за потсетување на невработеното лице за рокот во кој треба да се пријави како невработен преку алатката е-потсетник. Со оглед на тоа што рокот во кој граѓаните можат да го потврдат статусот на невработени е прилично краток и може да се случи да се заборави, би било корисно невработените лица да можат да се регистрираат за добивање на писмено известување дека наскоро ќе треба да се пријават како невработени.

Поголема (онлајн) промоција на порталот uslugi.gov.mk. Земајќи ги предвид глобалните и националните тенденции за дигитализација на општеството, веруваме дека треба да се работи на што е можно поголема промоција на порталот uslugi.gov.mk.

Една од добрите практики кои треба да се задржи и мултиплицира во насока на промовирање на порталот uslugi.gov.mk е начинот на пријавување за ваучер за обуки за дигитални вештини за млади лица на возраст до 29 години. Оваа мерка е воведена во јуни 2020 година²⁸ и треба да им овозможи на младите лица поголема конкурентност на пазарот на труд. За да добијат ваучер за обуките, младите треба да се пријават преку порталот uslugi.gov.mk. Ваквиот начин на пријавување го оценуваме како ефективен метод на промоција на порталот, но потенцираме дека треба да се користи многу внимателно и секогаш да биде усогласен со потребите и предизвиците на конкретната целна група.

Според нас, со оглед на опсегот и диверзитетот на нејзините корисници, најсоодветна платформа за промоција на порталот би била социјалната мрежа Фејсбук. Според еден податок од август 2019 година, социјалната мрежа Фејсбук имала 1,1 милион корисници во Република Северна Македонија,²⁹ а со настапување на пандемијата најверојатно довело до зголемување на овој број.

Во услови кога најголем дел од населението беше затворено во своите домови и најголем дел од времето го поминуваше на Интернет, последната објава на Фејсбук-страницата на uslugi.gov.mk е од месец февруари, а во текот на март, април, мај и најголем дел од јуни не е објавено ништо. Ваквата неактивност треба да се промени што е можно побрзо. На страницата можат да се најдат повеќе видеа кои ги промовираат добрите страни од дигитализацијата на услугите и самата платформа, но најголем дел се премногу општи за да можат да информираат и поттикнат недоволно упатени граѓани да го користат порталот. Затоа, предлагаме редовно да се објавуваат видео упатства односно кратки туторијали за процесот на аплицирање и добивање на конкретни јавни услуги преку порталот. Овие видеа се интересни за најголем дел од корисниците, без оглед на возрасната група во која припаѓаат, и веруваме дека би дале позитивен ефект не само во поглед на користењето на порталот, но и за унапредување на дигиталните вештини на населението.

Покрај за корисниците, оценуваме дека ваквите информативни видеа можат да се развиваат и за вработените во органите на јавната власт. Предлагаме да се изработат две категории вакви видеа: општи – за функционалностите на порталот, како и користа за давателите на јавни услуги од дигитализацијата (намалени редици за чекање кои создаваат тензија за сите, а во услови на пандемија можат да бидат многу опасни, намалување на бирократијата, завршување на работите во пократок рок и слично) и индивидуализирани – прилагодени на спецификите на услугите кои ги нуди определена институција односно на кој начин можат да ги обезбедат јавните услуги од нивниот работен делокруг преку Интернет. Идеално би било доколку сите лица што се директно инволвирани во процесот на давање на услугите би имале обврска да ги следат овие видеа, а потоа би добиле и краток прашалник за евалуација на совладаниот материјал.

²⁸ Извор: <https://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2955>

²⁹ Извор: shorturl.at/uC047

2. ИЗВЕШТАЈ ЗА КВАЛИТЕТОТ НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ ВО ОПШТИНА КУМАНОВО, КИЧЕВО И ПРИЛЕП

- ЛИЛЈАНА ЈОНОСКИ

2. ИЗВЕШТАЈ ЗА КВАЛИТЕТОТ НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ ВО ОПШТИНА КУМАНОВО, КИЧЕВО И ПРИЛЕП – ЛИЛЈАНА ЈОНОСКИ

Извршно резиме

Потребата од електронски услуги од страна на институциите се покажа како неопходна во изминатиот период, особено од почетокот на пандемијата предизвикана од Корона вирусот. Исто така, во меѓувреме стана достапен и порталот за е-услуги на национално ниво, па како граѓани бевме исправени пред нов предизвик, особено оние граѓани кои сè уште се навикнати да ги добиваат услугите на традиционален начин односно директно на шалтер и со посета на самите институции. Меѓутоа, тука веднаш се поставуваат прашањата дали ваквиот систем е подеднакво функционален и користен на локално и на национално ниво, потоа, дали сите услуги целосно може да се трансформираат во електронска верзија? А што станува со услугите коишто ги издаваат директно самите општини или, пак, локалните институции? Како и доста значајното прашање дали ваквите услуги се подеднакво достапни за сите граѓани?

Во рамките на истражувањето, преку анализа на дел од услугите коишто се потребни за земјоделците и населението кое инвестира во руралните средини преку ИПАРД програмата, ќе се даде преглед на издавањето на дел од најчесто бараните услуги во секторот земјоделство и рурален развој, а се прави и компаративна анализа на давање на услуги коишто се директно врзани за општините. Наодите од истражувањето треба да дадат јасна слика за процесот на дигитализација на услугите, понатаму колку граѓаните се подготвени да ги користат истите, кои се најголемите предизвици при електронското издавање на услугите, како да се зголеми и унапреди користењето на Националниот портал на е-услуги итн.

Заклучоците од истражувањето, а воедно и препораките упатуваат на тоа дека треба да се работи на промоција и запознавање на локалното население со услугите и можностите коишто се нудат преку Националниот портал за е-услуги, но од друга страна дека е потребно и подигнување на нивото на информациска и компјутерска писменост кај населението, особено кај одредени категории на граѓани како што се земјоделците, повозрасното население, жените во руралните средини, лицата со попречености итн.

Вовед

Квалитетот на услугите коишто ги даваат општините кон граѓаните во локалната заедница се клучот за ефикасна и ефективна администрација и високо ниво на задоволство на граѓаните кога говориме за локалната самоуправа, затоа што општините се тие коишто се најблиску до граѓаните, а локалните институции, најчесто се оние првите со коишто граѓанинот доаѓа во контакт. За брзо извршување на услугите многу придонесува и дигитализацијата и електронското издавање на услугите, меѓутоа каква е реалната состојба кога станува збор за општините? Колку граѓаните имаат навика да комуницираат електронски со институциите? За првпат во Северна Македонија достапен е електронскиот портал на услуги <https://uslugi.gov.mk/> којшто овозможува издавање на дел од услугите по електронски пат. Меѓутоа, дали со порталот се опфатени сите услуги што ги даваат општините, но и дали истите се целосно електронски достапни или само во делот на информирањето?

За да се добијат одговорите на поставените прашања беше спроведено истражување во три различни општини – Куманово, Прилеп и Кичево, а областа во којашто се спроведува истражувањето

е земјоделство и рурален развој. Земјоделците мака мачат во комуникацијата со институциите и премногу често го губат времето од врата до врата, од институција до институција, за да ги обезбедат сите документи коишто најчесто им се потребни при постапките за аплицирање за субвенции преку Програмата за директни плаќања или, пак, за инвестиции кои им се овозможени во рамки на Програмата за рурален развој и ИПАРД-от. ИПАРД програмата е најkomplицирана и бара пообемна документација за да се исполнат условите за аплицирање за добивање на средства за инвестиции во земјоделското производство и руралниот развој, затоа што станува збор за програма во која 80% од средствата се обезбедени од Европската Унија, а 20% од Националниот буџет на државата.

При аплицирањето за добивање на средства за финансиска поддршка преку ИПАРД програмата треба да се обезбедат бројни документи со поддршка на институциите за да биде комплетна апликацијата, но за целите на истражувањето беа разгледувани дел од нив, како и нивната достапност од страна на институциите и тоа:

- издавање на историјат за работни односи;
- издавање на уверение за платени даноци;
- издавање на потврда за платени придонеси по основ на здравствено, инвалидско и пензиско осигурување бидејќи задолжителен е условот да има минимум едно вработено лице;
- потврда дека барателот не е во стечајна или ликвидациона постапка;
- потврда дека против барателот не е изречена прекршочна санкција забрана за вршење на професија, дејност или должност, или пак привремена забрана за вршење одделна дејност;
- издавање на имотен лист;
- издавање на потврда за дозволено користење на вода и платени обврски за користење на вода; и
- издавање на решение за одобрен елаборат за заштита на животната средина или потврда за заштита на животната средина доколку станува збор за помала инвестиција.

Во текот на самото истражување се наметна, исто така, уште едно прашање, а тоа е издавањето на дозвола за движење од страна на Министерството за информатичко општество и администрација за земјоделците поради прогласувањето на вонредна состојба заради епидемијата предизвикана од Ковид-19.

Согласно правната и институционална рамка (Законот за земјоделство и рурален развој³⁰ и Законот за животната средина³¹), како и критериумите за доделување на средства за инвестиции во земјоделското производство и руралниот развој наведени во Упатството за аплицирање на ИПАРД програмата³², земјоделците имаат обврска при аплицирањето меѓу другите документи како што се

³⁰<http://zpis.gov.mk/Upload/Documents/Zakon%20za%20zemjodelstvo%20i%20ruralen%20razvoj%20mart%202017.pdf>

³¹<http://www.moepp.gov.mk/wp-content/uploads/2014/09/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D1%81%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%20%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%2019.07.2013.pdf>

³²<http://ipard.gov.mk/mk/merki-2014-2020/%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B8-%D0%B2%D0%BE-%D0%B7%D0%B5%D0%BC%D1%98%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%81%D0%BA%D0%B8-%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2/attachment/%D1%83%D0%BF%D0%B0%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE-%D0%B7%D0%B0-%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8-%D0%B7%D0%B0->

деловен план, барање итн., да обезбедат и потврда за заштита на животната средина, односно дека инвестицијата нема да ја загадува животната средина. Ваквата услуга се обезбедува од страна на локалната самоуправа, а земјоделците ја посочија како една од услугите кои е најтешко да се добие на локално ниво, а често пати може да биде и клучна за добивање или одбивање на барањето за инвестицијата во земјоделското производство или руралниот развој. Бидејќи станува збор за поголем сет на документи, а се со цел да се утврди ефикасноста и ефективноста во издавањето на документите и услугите од страна на јавната администрација, целиот сет на документи беше земен во предвид во рамките на истражувањето. За да се утврди дали услугите се унифицирани во сите општини кога станува збор за издавање на документи на локално ниво, како предмет на истражување беа опфатени 3 општини и тоа: Куманово, Прилеп и Кичево.

За спроведување на истражувањето се користеше мешовит истражувачки пристап кој вклучи примена на повеќе истражувачки методи и тоа:

- Анализа на состојбата во областа – достапни права и услуги, релевантни информации од поранешни истражувања, понатаму дали во текот на актуелната криза заради Ковид-19 има услуги кои се особено потребни или предизвикуваат повеќе проблеми отколку во редовна ситуација;
- Деск-истражување – анализа на услугите на порталот www.uslugi.gov.mk од одбраната област, споредба за гореспоменатите услуги дали има информации на порталот, колку вистински може да се добијат преку порталот, анализа на веб-страниците на трите општини опфатени во истражувањето (Кичево, Прилеп, Куманово) и министерствата за земјоделство, животна средина и за информатичко општество и администрација кои ги даваат услугите;
- Компаративна анализа – споредба на информациите и постапките за добивање на услугите лично во органите и преку порталите;
- Експеримент – проверка на достапноста на услугите, можноста и начинот на нејзино остварување преку веб-страниците на општините и порталот www.uslugi.gov.mk, како и споредба при добивање на услугата преку службите во општините;
- Спроведување интервјуа – со лица корисници на услуги околу задоволството од добиените услуги и најчестите проблеми со кои се соочуваат при нивно добивање, како и спроведување на интервјуа со службениците од одделенијата/секторите за животна средина во општините, како и преку доставување на барање за пристап до информации од јавен карактер.

Наоди од истражувањето

1. Анализа на состојбата

Во почетокот на истражувањето беше активен повикот за Мерката 1 – Инвестиции во основни средства во земјоделското стопанство за што беа потребни документите коишто се предмет на ова истражување. Во меѓувреме се прогласи и вонредна состојба, како и полициски час со што беше ограничено движењето на сите граѓани, па и на земјоделците, па начинот на којшто се вадеше дозволата за земјоделците, во однос на останатите граѓани, предизвика исто така внимание во истражувањето.

Меѓу другото, како основни документи коишто се потребни за да биде комплетна една апликација за ИПАРД програмата, а се мисли на документи коишто се издаваат од страна на различни институции во државата се следниве:³³

[%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%B0-1-%D0%BC%D0%BA%D0%B4/](http://www.uslugi.gov.mk)

³³ <http://ipard.gov.mk/mk/merki-2014-2020/%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B8-%D0%B2%D0%BE->

1. Доказ за редовно или привремено вработување на минимум едно лице во земјоделското стопанство или правното лице/фирма;
2. Доказ за подмирени обврски по основ на даноци, пензиско и инвалидско осигурување и здравствено осигурување;
3. Доказ дека барателот не е во постапка за ликвидација;
4. Доказ дека против барателот не е изречена прекршочна санкција забрана на вршење професија, дејност или должност и привремена забрана за вршење одделна дејност;
5. Имотен лист за објект, и/или земјиште;
6. Дозвола за користење на вода, како и доказ за платени обврски за користење на вода;
7. Решение за одобрен елаборат за заштита на животна средина или потврда за заштита на животната средина доколку станува збор за помала инвестиција.

При истражувањето на сетот на услуги коишто се значајни за аплицирањето на ИПАРД програмата, а треба да се обезбедат од страна на институциите, се утврди дека кога се говори за достапноста на истите, услугите се достапни подеднакво до сите граѓани кои имаат интерес за издавање на документите, а поради вонредната состојба и ограниченото движење на граѓаните како најбарана услуга во периодот додека траеше истражувањето беше дозволата за движење на земјоделците. Кај сите останати документи како што се имотен лист, понатаму документите или потврдите за стечај, ликвидација, за вработено лице итн., можеше да се забележи дека има задоцнување во однос на времетраењето на постапката, но тоа повторно се должеше на состојбата во којашто сите функционираат како граѓани речиси повеќе од три месеци, а фреквентноста на барањата беше особено засилена заради објавениот јавен повик за користење на средства од Мерката 1 на ИПАРД програмата која се однесува на вложување во основни средства во земјоделските стопанства. Повикот беше објавен на 29.02.2020 година. Во меѓувреме поради вонредната состојба и доцнењето во издавањето на документите како и создавањето на гужви пред шалтерите, како и неможноста да се обезбедат сите документи навреме до крајниот рок на повикот, истиот беше ставен во мирување. Секако, освен поради самата состојба, повикот беше ставен во мирување и поради поголемиот број на административци коишто беа ослободени од работа и минималното функционирање на институциите. Она што може да се забележи е дека поради вонредната состојба се утврди нагорен тренд во електронското барање и издавање на услуги, што претходно не било случај кога станува збор за земјоделската популација. Но и тука се јавија главните проблеми поради ниското ниво на дигитална и компјутерска писменост на оваа категорија на граѓани, па најбарана како услуга беше дозволата за движење заради извршување на земјоделските работи.

Иако на порталот www.uslugi.gov.mk како и на порталот на Министерството за информатичко општество и администрација беше јасно наведено дури и со водич и упатство како може да се извади дозвола за движење, сепак кога станува збор за земјоделците како категорија на граѓани не важеше истото, затоа што првично мораше да се обраќаат до Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство за да се утврди дали им следува дозвола, па дури потоа да се обратат до МИОА. Во име на земјоделците барањата до МИОА ги поднесуваа вработените во подрачните единици на Министерството за земјоделство, па потоа доколку земјоделецот има оставено е-пошта истото ќе го добие електронски, а доколку не, дозволата ќе мора да ја подигне од подрачната единица лично. Бидејќи најголемиот број на земјоделци немаат или не ги користат електронските адреси повторно се

[%D0%B7%D0%B5%D0%BC%D1%98%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%81%D0%BA%D0%B8-%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2/attachment/%D1%83%D0%BF%D0%B0%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE-%D0%B7%D0%B0-%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8-%D0%B7%D0%B0-%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%B0-1-%D0%BC%D0%BA%D0%B4/](#)

создаваа гужви пред шалтерите во подрачните единици, па откако помина некој период и се увиде дека ваквиот принцип и постапка на издавање на дозволите е нефункционален, следуваше измена на начинот на издавање на дозволите.

По донесената одлука на Владата за промена на начинот и важноста на дозволите за движење на земјоделците се пристапи кон издавање на трајни дозволи, односно оној земјоделец којшто еднаш извадил дозвола да нема потреба повеќе истата да ја вади до крајот на вонредната состојба. Но, повторно и покрај достапната можност за електронска услуга и целосно издавање на услугите по електронски пат, сепак земјоделците и понатаму се обраќаа до подрачните единици на Министерството за земјоделство, а гужвите беа намалени поради тоа што оној кој еднаш извадил дозвола немаше потреба повторно да оди и да ја повторува постапката. Исто така, дополнително олеснување кое на ниво на општина го преземаа кризните штабови на самите општини во соработка со МВР и подрачните единици на Министерството за земјоделство, во периодот кога беше екот на земјоделските работи, испитаниците во истражувањето истакнаа дека било доволно само да се најават во МВР дека ќе работат на нивите. Исто така, ако се враќаат од нивите по започнувањето на полицискиот час, доволен бил телефонски повик до полициската станица со име, презиме и број на лична карта, па на таков начин имале можност да се движат од нива до домот и обратно без да бидат казнети. Она што, исто така, барем во овој сектор беше проблематично е тоа што се издаваше дозвола само на едно лице, што е премалку за да се извршуваат работите на нива, но од друга страна пак олеснување беше и тоа што на земјоделците им се овозможи доколку обработливите површини се наоѓаат во атарот на местото на живеење дозволи воопшто да не се бараат. Исто така, друг сегмент, со оглед на тоа што голем дел од земјоделците се на возраст над 67 години, не им беше дозволено да се движат, а од друга страна, пак, доколку во семејството немаа помлади од 67 години, по одреден период и тоа се промени, односно се дозволи и на ваквите лица да им се овозможи движење за извршување на земјоделските работи.

Во однос на квалитетот на услугите коишто беа предмет на истражување, ако се земе предвид генералната слика, истиот беше намален во почетокот на кризата најмногу поради новите протоколи за работа, намалувањето на административниот кадар, работата од дома, ротирањето на службениците, скратеното работно време, како и воопшто условите во коишто се функционираше, а и сè уште се функционира. Овде може да се направи разлика или дистинкција помеѓу оние услуги коишто беа достапни електронски и пред настапувањето на кризата или кај коишто е електронски достапно барем барањето за добивање на услугата и оние услуги кои воопшто не се електронски достапни. Па така, на пример, вадењето на историјат за работни односи или, пак, потврдите од Централен регистар чиешто барање исто така може да се достави по електронски пат, или пак имотен лист, во однос на квалитетот на услугата остануваат исти, па дури и ако се оди на шалтер бидејќи станува збор за потврда на веќе постоечка состојба. Тука веднаш би можела да се спомене и препораката, онаму каде што до половината услугите се достапни електронски истите да се надградат и направат целосно достапни во електронска верзија, што особено се докажа како потребно за да се олесни и комуникацијата на граѓаните со институциите, а во исто време ќе се зголеми и квалитетот на услугите, како и задоволството на граѓаните. Но, тука би се споменала дополнително и потребата од едукација на граѓаните за електронската достапност на услугите и добивање на истите, и тоа за секоја услуга поделно затоа што се издаваат од различни институции, а особено промоција и едукација и за самиот сајт www.uslugi.gov.mk.

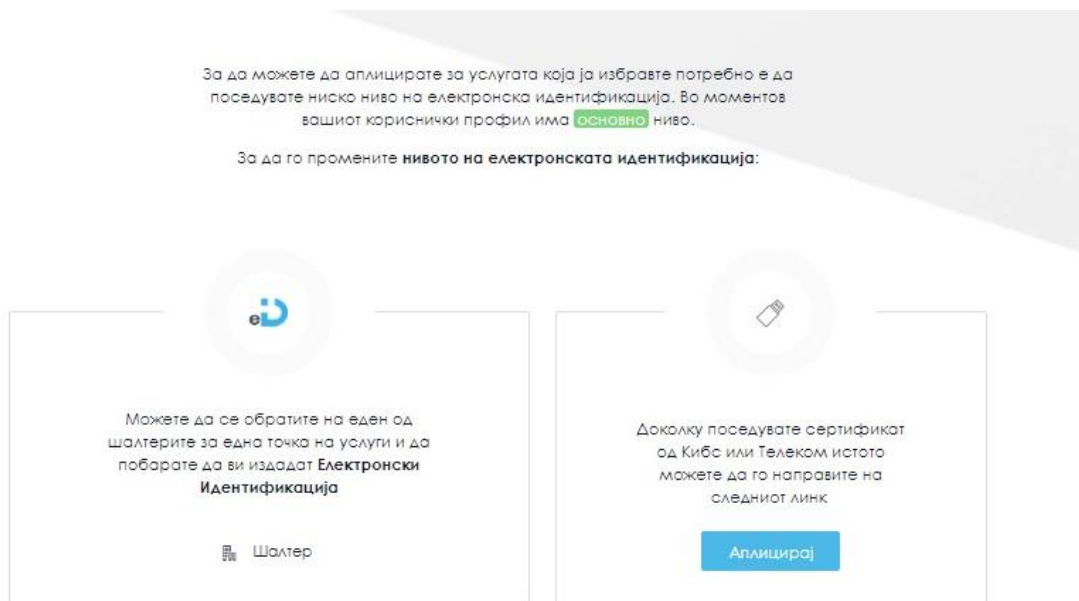
Кога доаѓаме, пак, до општините или добивањето на услугите на локално ниво, сликата е сосема поинаква. Дури и пред започнување на епидемијата, кога станува збор за услугите коишто се достапни на локално ниво, истите многу потешко или за многу повеќе време се добиваат во споредба со оние што се достапни на национално ниво. Дека тоа е така се докажа и во текот на епидемијата, што прво упатува на фактот дека треба многу повеќе внимание да се обрне на процесот на децентрализација и квалитетот на услугите коишто се издаваат од страна на локалните власти. Во истражувањето локалните услуги коишто беа предмет на разгледување и набљудување (дозволите и потврдите за плаќање на вода, како и потврдите или решенијата за заштита на животната средина) се утврди дека не само што постои

потреба за ставање акцент на децентрализацијата, туку исто така низ самиот тој процес на децентрализација е потребно да се подобри квалитетот, времетраењето на издавање на услугите и секако нивна електронска достапност, особено во случаите каде што станува збор само за потврди на веќе постоечката фактичка состојба. Ова може да послужи воедно и како препорака што треба да се преземе во овој дел во наредниот период. Доказ дека тоа е нужно потребно се утврди и при самото истражување и практичните обиди за добивање на услугите во трите пилот општини, при што особено беше тешко да се добијат услугите во општина Кичево, па потоа како се развиваше епидемијата и во општина Прилеп и Куманово. Задоволството на граѓаните сведено на минимум поради долгите чекања, потоа враќањето на земјоделците по принципот на „дојди утре“, „дојди задутре“, а вистински хаос се создаде со издавањето на дозволи за движење за што во повеќе наврати сведочеа и медиумите. Од сетот на услуги коишто се потребни за ИПАРД апликацијата, а наведени погоре, само потврдата за заштита на животната средина којашто се издава од страна на општините не беше достапна, а и воопшто не е поставена за издавање по електронски пат, што, пак, ако се сумира целата ситуација и нема некое големо значење со оглед на тоа што земјоделците се сè уште навикнати сите документи да ги вадат на шалтер. Тоа, пак, упатува на фактот дека во овој случај граѓаните се тие коишто ќе треба да ги променат своите навики и да го зголемат електронското комуницирање со институциите за да можат поефективно и поефикасно да ги добиваат услугите.

2. Деск-истражување

Анализирајќи го порталот www.uslugi.gov.mk и пребарувајќи ги услугите коишто се потребни за да се комплетира ИПАРД апликацијата беа утврдени следниве наоди:

- **Доказ за редовно или привремено вработување на минимум едно лице во земјоделското стопанство или правното лице/фирма** - како услуга е достапна на порталот за електронски услуги со информации и објаснувања, како да се добие услугата. Истата е достапна на самиот портал, но да се напомене дека е потребно да се креира кориснички профил со корисничко име/е-пошта и лозинка за што добивате потврда за креираниот профил и дури потоа може да се најавите на порталот и да барате одредена услуга да Ви биде издадена електронски, доколку за тоа постои можност или, пак, само за поднесување на електронското барање. Информациите за оваа, а и за сите услуги коишто се електронски достапни може да ги прочитате и без да креирате кориснички профил. За да ја добиете, пак, целосно услугата преку порталот www.uslugi.gov.mk потребно е да имате ниско ниво на електронска идентификација коешто се добива преку една точка за услуги или на шалтер. При самата регистрација со кориснички профил добивате основно ниво на електронска идентификација и со ова ниво најголем број од услугите достапни на порталот не може да ги добиете електронски или, пак, електронски да поднесете барање за нивно издавање.



Слика бр. 1 – Ниво на достапност на новоотворен кориснички профил на порталот Е-услуги

- Дополнително беше испратено барање за надградба на профилот од основно на ниско ниво на електронска идентификација, по што во рамките на истиот ден кога беше поставено прашањето се доби одговор дека во моментот нема активни регистрациони канцеларии. Пуштена е функционалноста за надградба на профил од основно на ниско ниво на порталот преку корисничка сметка на УЈП. Во вашиот профил треба да изберете „Кориснички подесувања“ и во делот eID (електронска идентификација) преку означениот линк ќе пристапите на страна на која треба да изберете „Надградба преку УЈП“. По успешната надградба се одјавувате од профилот и треба да се најавите повторно.
- Токму тоа е и вториот начин на регистрација на порталот со е-пошта и лозинката коишто им се дадени на граѓаните при изготвување на електронската годишна даночна пријава. Меѓутоа, ако пак немате ваков профил за изготвување на годишна даночна пријава, а од одговорот на прашањето погоре утврдено е дека нема регистрациони регионални агенти и канцеларии, ниту, пак, една точка за услуги во општините за да биде поблиску до земјоделците, ваквите услуги остануваат недостапни за граѓаните.
- Доколку се префрлите директно на порталот на Агенцијата за вработување, таму целосно може да се добие услугата електронски за историјатот на вашите работни односи или познатите M1/M2 образци. Со самото тоа што се врши електронска регистрација со матичен број, на е-пошта се добива известувањето поврзано со работниот однос. И на двата портала услугата е достапна и за физички, и за правни лица со тоа што се внесува матичниот број од вработениот. Она што може да се забележи во однос на оваа услуга е дека барањето за да ја добиете услугата не е достапно електронски да го пополните, туку на порталот за електронски услуги стои дека барањето се подигнува во просториите на Агенцијата за вработување. Доколку имате понапредно ниво на кориснички профил, тогаш барањето и целосно услугата е достапна електронски и на порталот за е-услуги и на веб-страницата на Агенцијата за вработување. Услугата е бесплатна и се издава веднаш и по електронски пат, и на шалтер.
- **Доказ за подмирени обврски по основ на даноци, пензиско и инвалидско осигурување и здравствено осигурување** – доказот за подмирени даноци се издава од Управата за јавни

приходи каде што се вади преглед за платени даноци за физичко или правно лице. Барањето, ниту пак информациите за услугата не се достапни на порталот за е-услуги, туку само на веб-страницата на Управата за јавни приходи - <http://www.ujp.gov.mk/>. Електронски може да се аплицира за добивање на уверение за платени даноци, но само доколку поседувате дигитален сертификат, што пак бара дополнително време и е посебен процес за да го добиете истиот. Доколку не го поседувате ваквиот сертификат тогаш барањето како и потврдата се достапни исклучиво со доставување на барање на шалтер, а не и електронски. Тука може да се потенцира, бидејќи станува збор само за преглед, истиот да се унапреди како електронски достапна услуга затоа што комуникацијата подрачните одделенија и регионалните дирекции ја остваруваат електронски, па таква може да биде и комуникацијата со граѓаните. Подмирените обврски по основ на пензиско, инвалидско и здравствено осигурување, исто така, се објавени и објаснети на електронскиот портал во рамките на M1/M2 обрасците, а доколку сте регистрирани на порталот на Агенцијата за вработување - <https://av.gov.mk/> може да се види целосната историја на работни односи и платено пензиско, инвалидско и здравствено осигурување. Дополнително, истата ваква листа може да се добие и во Фондот за пензиско и инвалидско осигурување, како и во Фондот за здравствено осигурување со едноставно доставување на барање за услугата. Услугата се издава веднаш и не се наплаќа.

- **Доказ дека барателот не е во постапка за ликвидација** – услугата не е достапна на порталот Е-услуги, меѓутоа многу добро е објаснета на страницата на Централен регистар како надлежна институција којашто ја издава потврдата, а притоа е достапно барањето коешто треба да се поднесе за да се добие потврда дека правното лице не е во постапка за ликвидација. Доколку правното лице поседува електронски потпис може да ја извади потврдата и по електронски пат преку посебен систем на регистрација за корисници, а во спротивно доколку таков потпис нема, тогаш услугата ќе мора да се добие на шалтер. Цената на услугата е 257 денари и истата е доста барана услуга заедно со потврдата дека не е поведена стечајна постапка, особено кога се аплицира за какви било средства, фондови или слично во националните или локалните институции. Добивањето на услугата на шалтер оди доста брзо, односно за неполн час по пополнување на барањето, а и има можност за плаќање со картичка на самото место, што уште повеќе го олеснува процесот на добивање на услугата и го зголемува задоволството кај граѓаните. Меѓутоа, тука би се потенцирало дека постои долгогодишна иницијатива ваквите документи да се обезбедуваат по службена должност, слично како и тековната состојба за здруженијата или, пак, истата електронски да биде достапна без никаков надомест како податок од отворен карактер. Како оваа услуга е и таа за поведување на стечајна постапка бидејќи само се потврдува одредена состојба, па затоа се препорачува истите да се постават на порталот за е-услуги и да може целосно електронски да се издаваат со поднесување на барање и впишување на матичниот број на правното лице. Во сличен формат, само за проверка, ваквата услуга веќе е достапна на порталот на Централниот регистар, па потребна е само надоградба, електронски да се издава потврдата во вид на документ или да се постави на порталот и истата да биде целосно достапна до моментот додека да профункционира едношалтерскиот систем, па истите тие документи да се обезбедуваат по службена должност, што всушност би била идеалната слика.
- **Доказ дека против барателот не е изречена прекршочна санкција за забрана на вршење професија, дејност или должност и привремена забрана за вршење одделна дејност** – достапна на порталот Е-услуги затоа што истата сега се издава преку Централниот регистар, додека пак до пред неколку години истата се издавала преку судовите. На порталот Е-услуги целосно е објаснет процесот на добивање на потврдата, истата чини 298 денари, дадена е дури и уплатницата доколку се оди на шалтер да се подигне потврдата, а електронски не може да се добие целосно, туку само на шалтерите на Централниот регистар доколку сте на основно ниво како корисник на порталот и немате дополнителна електронска идентификација за дополнително од основно на ниско ниво на електронска идентификација. Доколку сте регистрирани со профилот којшто го имате креирано преку УЈП, тогаш веднаш го добивате ниското ниво на електронска идентификација и за еден ден услугата целосно може да ја добиете по електронски пат. Исто така и ваквата потврда, кога станува збор за достапност на

услугите, треба да биде обезбедувана по службена должност согласно принципот на едношалтерски систем или додека да профункционара системот истата може и целосно, но без наплата да биде достапна преку порталот Е-услуги.

- **Имотен лист за објекти/ земјиште** – оваа услуга бележи особен напредок во однос на ефикасноста и ефективноста на издавањето на услугата затоа што истата не е достапна електронски, освен информациите како да се добие истата и тоа само на веб-страницата на Агенцијата за катастар на недвижности на РСМ - <http://www.katastar.gov.mk/>. Меѓутоа, за разлика од поранешните долги редици и чекање со денови, сега услугата се издава за еден ден со поднесување на барање, плаќање за услугата на самото место, како и можност за издавање на имотниот лист во електронска форма, а притоа истата чини 150 денари за електронска верзија и 180 денари за имотен лист во хартиена верзија. Дополнително, овозможено е и електронско пребарување по имотни парцели, па може да се заклучи дека оваа услуга е една од тие кои бележат најголем напредок во однос на нивното унапредување. Бидејќи веќе најголем дел од услугата и системот се достапни електронски, самата услуга за почеток во делот на информациите и достапноста за преглед по парцели може да се постави и електронски, како и самото барање и издавање на имотен лист. Услугата како таква веќе е достапна на шалтерите, па потребно е само поставување на услугата на порталот и поврзување помеѓу Агенцијата за катастар на недвижности и порталот за е-услуги.
- **Дозвола за користење на вода, како и доказ за платени обврски за користење на вода** е услуга којашто исто така е потребна како дел од ИПАРД апликацијата, при што дозволата за користење на вода се издава преку Министерството за животна средина и просторно планирање, додека пак доказот за платени обврски за користење на вода се издава преку јавните претпријатија за водостопанство. Во рамките на издавањето на ваквите услуги истите се издаваат преку поднесување на барања директно во рамките на самото министерството или во претпријатијата за водостопанство, така што во овој случај услугите сè уште не се ни започнати со процесот на дигитализација иако истата е возможна по принципот на доставување на електронски сметки за користење на вода во домаќинствата или слично. Кризата со Корона вирусот го зголеми издавањето на електронски сметки и плаќањето онлајн, барем во поголемите градови, па по тој принцип понатаму треба да се развива и електронското издавање на потврдите за платени обврски и придонеси за вода бидејќи таков преглед во самата институција веќе постои. Потребно е порталот да се надгради со услугите коишто се издаваат на локално ниво и секаде онаму каде што се издаваат потврди за веќе постоечка состојба како што беше случајот со дел од услугите погоре. Доколку истите се направат целосно електронски достапни, ќе се придонесе во надминувањето на еден од најголемите предизвици кога станува збор за давањето на е-услуги на локално ниво каде што и најтешко оди самиот процес на електронско давање на услуги. Таков е случајот и со последната услуга од сетот на услуги кои беа набљудувани во рамките на истражувањето, а тоа е издавањето на потврди за заштита на животната средина коишто се опишани подолу.
- **Решение за одобрен елаборат за заштита на животната средина или потврда за заштита на животната средина** – решението за елаборат е посебен процес којшто во друг труд може и целосно да се анализира со оглед на неговата комплексност и обемност, но она што беше во фокусот на ова истражување е издавањето на потврда за заштита на животната средина од страна на општините како задолжителен документ за земјоделците при аплицирање на ИПАРД програмата. Издавањето на овој документ е во надлежност на секторот или одделението за животна средина во зависност од структурата и систематизацијата на општината. Како услуга, истата не е унифицирана и за истата не постои унифицирано барање, ниту пак унифициран формат во којшто се издава барањето. Исто така, доста интересен е фактот дека општините каде што се позастанени земјоделците имаат подобро разбирање за оваа услуга за разлика од општините каде што земјоделците ги има во помал број. Имено, од трите општини кои беа земени како пилот општини во истражувањето, Куманово и Прилеп се доста добро запознаени со процесот на поднесување на барање и издавање на потврда за заштита на животната средина, додека пак општина Кичево речиси досега и да не се соочила или не е запознаена со

ваква потврда потребна за земјоделците. Ова се докажува и со добиените одговори од поднесените барања за слободен пристап до информации од јавен карактер, како и со спроведените телефонски интервјуа со вработени во општините. Оваа услуга не е достапна електронски и ја нема ниту на веб-страниците на општините, ниту пак на порталот Е-услуги, а нема и какво било објаснување или информации за начинот на добивање на услугата. Потврдата со оглед на специфичноста на намената и со оглед на тоа што е различна од проект до проект, истата целосно и не би можела да се издава електронски, меѓутоа може да се стават информации за начинот на нејзиното добивање, барањето за истата, кои се потребните документи за да се издаде истата, па така земјоделците или сите граѓани на кои ќе им биде потребна да може подготвени да ги достават сите документи заедно со барањето и да се скрати времето како на поднесување на документацијата, така и на издавање на потврдата. Многу е важен и временскиот рок во којшто се издава истата, односно треба да биде помал од 5 дена бидејќи кога за ИПАРД апликацијата се бара дополнителна документација, истата треба да се достави во рок од 8 дена, па потребно е земјоделецот да има доволно време да ја собере и да ја испрати документацијата до Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој, како надлежна институција за ИПАРД програмата.

3. Компаративна анализа и експеримент

Кога станува збор за споредба помеѓу добивањето на услугите на шалтер и електронското добивање на услугите, тука се направи компаративна споредба и експеримент кај три услуги коишто се достапни целосно или делумно во електронска форма. Кај дел од нив сè уште недостасува во електронски облик барањето, како на пример кај Агенцијата за вработување каде што на порталот Е-услуги стои дека барањето за доказ за работен однос и платени придонеси може да се подигне на шалтерите во Агенцијата, а додека пак на самата веб-страница на Агенцијата преку соодветна регистрација со вашиот матичен број може да се добие целосен електронски преглед на бараната услуга. Исто така, електронски не се достапни барањата на порталот Е-услуги за постапките за стечај и ликвидација, како и барањето за потврда дека не е изречена прекршочна санкција, забрана за вршење на должност или дејност, додека пак истите барања во електронска форма се достапни на страницата на Централниот регистар, па тука би можело да се направи унапредување и усогласување на страниците, а понатаму би можело да се размислува и за целосно електронско издавање на ваквите потврди со електронски потпис од институцијата, затоа што станува збор за унифицирани формати и услуги. Истите може да се обезбедуваат и по службена должност ако профункционира едношалтерскиот систем. Доказот за платени даноци којшто се издава преку УЈП не е достапен воопшто на порталот Е-услуги, а на порталот на Управата има објаснување за процесот на издавање на услугата, но истата се издава шалтерски. Единствено кога станува збор за добивање на услугите кои се под надлежност на општините на порталот Е-услуги, конкретно за потврдата за заштита на животната средина којашто беше и предмет на истражување нема никакви информации, а истото тоа е случај и со веб-страниците на трите општини кои беа земени како пилот општини во истражувањето: Куманово, Кичево и Прилеп. Тука, целосните информации се добиваат со директна посета на општините и секторите или одделенијата задолжени за услугата.

Кога станува збор за комплицираноста при процесот на добивање на услугите истите се со ниско ниво на комплицираност, односно мошне е јасна постапката и документите потребни за добивање на услугите. Секако дека појасни и пообемни се информациите кога истите се добиваат на шалтер затоа што има можност да се поставуваат и дополнителни прашања, да се комуницира со службеникот итн. Барем кога станува збор за услугите коишто се добиваат од националните институции наведени погоре, задоволството кај корисникот е прилично на високо ниво затоа што сè уште кај секоја од услугите преовладува традиционалниот начин на издавање на крајната услуга/производ, но тоа важи за повозрасните граѓани. Помладите граѓани, пак, бараат целосна дигитализација на услугите или функционирање на едношалтерскиот систем, за најголемиот дел од услугите да се издаваат по службена

должност. Главниот предизвик и во рамките на ова истражување, а и во годините што претстојат ќе биде како да се дојде до електронски услуги на локално ниво, како што во конкретниот случај е и со потврдата за заштита на животната средина или барем доколку не постои можност за нивно електронско издавање да бидат достапни информации за процедурите, постапките и документите неопходни за да се издаде бараната потврда/документ.

4. Интервјуа со корисници на услугите

Во рамките на истражувањето, иако првично беше предвидено да се одржат фокус групи во трите општини, поради настанатата ситуација со Корона кризата беа направени телефонски интервјуа врз основа на прашањата наведени во истражувачката матрица. Вкупно беа направени 15 интервјуа по 5 во секоја од пилот општините вклучени во истражувањето – Прилеп, Куманово и Кичево. На прашањето како ги добивате услугите наведени погоре, 100% одговорија дека тоа го прават на традиционален начин, односно на шалтер во институцијата чијашто услуга ја бараат. Високи 90% од испитаниците никогаш не ни слушнале за порталот за е-услуги, а дополнителен доказ кон нискиот степен на користење на електронските услуги и можности е и издавањето на дозволи за движење на земјоделците каде што имаше можност за нивно електронско издавање на е-пошта на земјоделците. Речиси сите од нив поднеле барања преку подрачните единици на Министерството за земјоделство, а од тука и ги подигнале издадените дозволи од Министерството за информатичко општество и администрација. Поради големите гужви и некористењето на можноста за електронска комуникација со институциите, еднаш издадените дозволи за движење беа направени од траен карактер за да се намалуваат посетите на институциите.

Тука, како препорака би се истакнало дека е потребно поголемо информирање, па дури и спроведување на обемна информативна кампања за постоењето на самиот портал, начинот и постапката за добивање на услугите користејќи го порталот, па дури да има и едукативни денови. Во исто време, како што беше погоре и наведено за дел од услугите каде што се издава само потврда на веќе постоечка состојба, да се започне и со дигитализација на услугите коишто ги нема на порталот, а се потребни при речиси секое аплицирање било да е тоа за фондови, програми или за други услуги од кои имаат потреба земјоделците и руралното население. Дополнителна препорака тука би било и обезбедувањето на стабилна интернет-конекција во руралните средини, што исто така е еден од клучните сегменти кој не може да биде изоставен кога станува збор за зголеменото користење на порталот Е-услуги.

Во периодот на прибирање на останатите документи за аплицирање за ИПАРД програмата, испитаниците одговорија дека истите ги добиваат во текот на еден ден кога станува збор за националните институции како што се Централниот регистар или Агенцијата за вработување, но со забелешка дека за дел од нив сè уште се плаќа, иако најголем број од документите треба да се набавуваат и по службена должност од страна на институциите со што би се намалиле трошоците, но и времето коешто земјоделците го минуваат по шалтерите на институциите. Земјоделците особено го истакнаа проблемот којшто го имаат со општините при издавањето на потврдата за заштита на животната средина, најмногу поради тоа што нема унифицирани барања за поднесување, па земјоделците се принудени сами да смислуваат што да напишат во барањето, а поддршката од службениците е минимална. Дека институциите се многу, а документите најразлични, може да се види и од следната табела која дава приказ на целокупната документација и институциите од каде што се вадат документите:

Сликвито прикажано тоа би изгледало вака:

Документи потребни за аплицирање за ИПАРД ³⁴		
Ред. број	Назив на документот	Институција која го издава
1.	Комплетно пополнето барање за мерката и инвестицијата	Агенција за финансиска поддршка/Платежна агенција
2.	Копија од лична карта и трансакциска сметка на барателот	Овие документи барателот сам ги подготвува
3.	Изјава на барателот дека на крајот инвестицијата ќе биде внесена во регистарот на семејни земјоделски стопанства	
4.	Доказ за завршено образование или обука за земјоделско производство, или изјава дека истата ќе се спроведе доколку се добијат финансиски средства	
5.	Доказ/потврда дека минимум едно лице е во редовен работен однос ако аплицира правно лице на повикот или дека е привремено ангажирано	Агенција за вработување
6.	Доказ за подмирени обврски по основ на даноци, пензиско, инвалидско и здравствено осигурување	Управа за јавни приходи
		Фонд за здравствено осигурување
		Фонд за пензиско и инвалидско осигурување
7.	Изјава на барателот дека до крајот на инвестицијата ќе биде за вршење на дополнителна дејност доколку барателот не е претходно регистриран	Сам ја подготвува барателот
8.	Доказ дека не е во постапка на стечај или ликвидација	Централен регистар
9.	Доказ дека не е изречена прекршочна санкција за забрана за вршење на професија, должност или дејност, или должност и привремена забрана за вршење на одредена дејност	Централен регистар
10.	Имотен лист за објект или земјиште	Агенција за катастар на недвижности
11.	Договор за закуп или концесија на земјиште	
12.	Доказ за редовно подмирени обврски кон банката доколку барателот има земено кредит	Банка

³⁴ Сите документи коишто се доставуваат во прилог на барањето за користење на средства од ИПАРД програмата (2014–2020) треба да се оригинал или копија заверена на нотар, доколку поинаку не е одредено во самиот документ. Документите не треба да бидат постари од 3 месеци од денот на објавување на повикот, а оние поврзани со платени даноци и придонеси да не се постари од еден месец.

13.	Дозвола за користење на вода и подмирени обврски за користење на вода за наводнување	АД Водостопанство
14.	Решение за одобрен елаборат или потврда за заштита на животната средина	Општината каде што ќе се реализира инвестицијата/сектор/одделение за животна средина или урбанизам во зависност од големината на општината
15.	Три различни понуди за набавката	Три различни фирми
16.	Бизнис/деловен план	Агенција за поттикнување на развојот на земјоделството/АПРЗ
17.	Други документи, копии итн., во зависност од видот и големината на инвестицијата	

Табела бр. 1 – Листа на документи потребни за аплицирање за ИПАРД и институции

Втор проблем којшто го посочија е долгото времетраење за издавање на услугата, односно иако од службениците се дава усно известување дека потврдата ќе биде готова за два-три дена, кога земјоделците ќе отидат да ја побараат истата најчесто не е готова, па одат и по два-три пати во општината, бараат блиски контакти или лични врски за да им се заврши работата итн. Ова особено е критично ако ваквата потврда е побарана како дополнителен документ при административната проверка во процесот на оценување на доставените апликации за ИПАРД каде што најчесто рокот за доставување на дополнителна документација изнесува 8 дена, а притоа истата се доставува во хартиена форма по пошта. Од тука произлегува и незадоволството кај земјоделците при издавањето на ваквата услуга. За порталот Е-услуги не слушал ниту еден од испитаниците и не користеле електронски услуги ниту во периодот на вонредна состојба или, пак, при поднесувањето на барање за движење за време на полициски час. Како најчести причини за тоа ги напоменуваат недовербата во институциите, ниската информатичка писменост, немањето на современи уреди за електронска комуникација итн.

При директното поднесување на барањето за издавање на потврдата во трите различни општини се бараат различни документи, односно во две од трите, затоа што општина Кичево не даде одговор на барањето испратено за слободен пристап на информации од јавен карактер дури и по изминување на рокот од 30 дена за одговор. Што се однесува, пак, до останатите две општини, интересен е фактот што двете општини Куманово и Прилеп немаат унифициран формат за издавање на потврдата, меѓутоа исто така бараат и различни документи. Општина Прилеп бара само барање за издавање на потврда и изјава од подносителот на барањето дека потврдата му е потребна како дел од задолжителната документација за ИПАРД апликацијата, додека пак во Куманово се потребни следниве документи:³⁵

- Барање за издавање на мислење за изработка на елаборат за заштита на животната средина со точно наведена дејност/активност со којашто е заведен подносителот на барањето во Министерството за земјоделство;
- Копија од решението за запишување на земјоделското стопанство во единствениот регистар на земјоделски стопанства издадено од МЗШВ;

³⁵Одговор на барање за слободен пристап до информации од јавен карактер на општина Куманово бр. 30-2978/4

- Доколку се занимава со сточарство (крави, свињи, кокошки итн.) да достави потврда за бројна состојба на одгледувалиште издадена од ветеринарен доктор.

Според погоре изложеното станува јасно дека секоја општина бара различни документи, а како дополнителен документ којшто е заеднички за сите е решението за упис во единствениот регистар на семејни земјоделски стопанства во Министерството за земјоделство. Тука се препорачува да дојде до унифицирање, како на форматот на барањето за издавање на потврдата, така и во однос на документацијата којашто се доставува како прилог на барањето за потврда, како би имале една иста и унифицирана постапка за издавање на услугата, но и на самата потврда како документ.

Кога станува, пак, збор за можноста за електронско издавање на услугата, со оглед на тоа што ниту еден од испитаниците не користел електронска услуга, ниту пак слушал за порталот Е-услуги и повеќе од јасен станува одговорот на прашањето кој начин на услуги го преферираат, односно традиционалниот начин на издавање на услуги кој, пак, се утврди дека знае да биде и доста комплициран и отежнувачки ако се работи во вонредни услови како што беше случај изминатите месеци. Истата ситуација ќе преовладува и во наредниот период каде што и покрај постоењето на електронски систем за аплицирање за субвенции, поради недовербата во системот, но и во сопствените знаења, канцелариите на подрачните единици за земјоделство повторно ќе се наполнат со земјоделци кои барањата за субвенции ќе ги поднесуваат на стариот традиционален начин односно во хартиена форма.

5. Интервјуа со службеници

Поради настаната ситуација со пандемијата од Корона вирусот, интервју беше реализирано само со одговорното лице во Одделението за животна средина во општина Кичево, додека пак во општините Куманово и Прилеп интервјуата беа реализирани по пат на телефонски разговор. Во општината Кичево, што се однесува до издавањето на потврда за заштита на животната средина ми беше споменато дека немале ниту едно такво барање во последниот квартал од 2019 година, но и дека во текот на целата година такви потврди издавале едвај 10-тина во текот на целата година. Во општините Прилеп и Куманово бројките се далеку поголеми, па во Куманово во последниот квартал од 2019 година издале вкупно 239 потврди со оглед на тоа што имаше 2 ИПАРД повици последователно еден после друг кон крајот на годината, а општина Прилеп издала 323 потврди за заштита на животната средина. Бидејќи станува збор за услуга којашто се добива само во хартиена верзија, промена во бројките пред и после пуштањето на порталот за електронски услуги нема кога станува збор за ваквите потврди.

Од страна на самите службеници беше напоменато дека ваквите потврди бидејќи се однесуваат за различни физички или правни лица со различни дејности и слично, истите не може целосно да се дигитализираат, но унапредување може да се направи во делот на објавување на потребните информации и документи, како и самото барање на порталот за е-услуги по примерот на другите веќе објавени документи и услуги, бидејќи на таков начин би се олеснил и забрзал процесот на доставување на потребните документи, би се унифицирал форматот на барањето, а и сите општини би ги барале истите документи за издавање на потврдата и во ист рок.

Доста внимание привлекува одговорот на прашањето *за колкав временски период се издава потврдата*, каде што сите три одговори во сите три општини се различни, односно општина Кичево ваквата потврда ја издава за еден ден, општина Прилеп за два дена, а општина Куманово за седум дена. Во однос на прашањето дали се подготвени самите да одговараат на електронски барања, најчестиот одговор беше ДА, затоа што тие барањата ги примаат електронски по основ на други услуги, меѓутоа повторно обработката на барањата и издавањето на документите оди во хартиена верзија. Речиси во

сите општини напоменаа дека е премногу рано да се говори за какви било ефекти од воведувањето на порталот и, воопшто, од електронското поднесување и добивање на услугите затоа што сè уште премногу е присутен традиционалниот начин на добивање на услугите на шалтер, а тоа пред сè се должи според нив на ниската доверба којашто граѓаните ја имаат во институциите на системот, а за себе сметаат дека квалитетно и соодветно ги издаваат услугите или документите коишто им се побарани, притоа запазувајќи ги дадените рокови за издавање на услугите. За да се испромовира порталот на локално ниво и да започне трендот на електронско барање и добивање на услуги на локално ниво, според нив ќе биде потребна редовна и континуирана промоција на порталот и услугите коишто ги нуди истиот, потоа едукација на локалното население, но и на државните и јавни службеници, како и постепенa целосна замена на шалтерските услуги со електронски, секако, таму каде што тоа е можно. Електронската комуникација со институциите, генерално, сè уште се одвива најмногу на национално ниво, но дека тоа ќе мора да се промени доказ беше и пандемијата и лимитираната функционалност на институциите на којашто сите бевме сведоци во изминатиот период.

Во однос на бројот на приговори/тужби во сите три општини беше истакнато дека бројот е 0, а дека инспекциски надзор се спроведува многу ретко на локално ниво. Поставеноста на порталот онака како што е во моментов овозможува електронско поставување и на голем дел од барањата на локално ниво како што е и случајот со потврдата за заштита на животната средина, ако ништо друго барем во делот на поставувањето на барањето и објаснувањата, и информациите.

6. Ефикасност и ефективност на услугите

Кога доаѓаме до делот дали граѓаните и службите се подготвени за користење на е-услуги не постои едноставен одговор ДА или НЕ затоа што самиот процес зависи од многу фактори. Сепак, едно е сигурно, а тоа е дека електронските услуги барем таму каде што се можни треба, а и ќе станат дел од нашето секојдневие и комуницирањето со институциите бидејќи истите штедат време, средства, но и се неопходни во ситуации како оваа што не снајде во моментов, која особено во земјоделскиот сектор покажа дека дигитализацијата и електронската комуникација се неопходни. Целокупно, процесот на електронско издавање на услуги кај нас сè уште е процес на учење и за службите, и за граѓаните, па така сметам дека и едните и другите се и повеќе од подготвени за овој процес или дури и мораат да бидат, а тоа се докажа во изминатиот период во условите во коишто функциониравме и функционираме како последица од Корона кризата.

Електронските услуги се преферирани секако кај помладата популација, бизнис секторот, граѓанските организации и слично, односно кај сите оние категории на граѓани кои ги следат последните трендови во светот и, секако, кои се подготвени истите да ги прифатат. Повозрасната популација, пензионерите, земјоделците се дел од категориите на граѓани кај кои потешко ќе оди прифаќањето на услугите поради причините коишто неколку пати беа наведени погоре во истражувањето, а тоа се недовербата во електронскиот начин на комуникација, недовербата во самите институции дека ќе ја завршат работата по електронски пат, ниската компјутерска и дигитална писменост итн.

Во однос на обуките и нивото на дигитална писменост кај граѓаните секако дека ќе треба да се работи уште многу и дека обуки за дигитална писменост ќе ни бидат и повеќе од потребни на сите нас како граѓани, а особено на некои категории на луѓе како што се, на пример, земјоделците и руралното население, потоа жените во руралните средини како посебна категорија, младите исто така од руралните средини каде што сè уште нема ни стабилен Интернет, а камоли можност за користење на електронски услуги.

Проблеми со сите горенаведени услуги при аплицирањето и при издавањето, освен кај потврдата за заштита на животната средина, нема. Единствениот проблем кај услугите коишто се издаваат на локално ниво е најчесто нестручниот или неажурен кадар кој се вработува по партиска линија со несоодветно образование на несоодветно работно место, а и секако неунифицираните формати на барања и потврди во сите општини, па се случуваат проблеми од типот: земјоделците да се враќаат и по неколку пати за да доставуваат дополнителни документи, потврдата не се издава во рокот којшто ќе го наведат, па се случува земјоделците за тој еден документ да доаѓаат по неколку пати во градот, што значи трошење на време и пари. Сето тоа упатува на фактот дека дигитализацијата на услугите на локално ниво ќе оди далеку потешко за разлика од национално ниво. Во останатите институции како што се Централниот регистар или Агенцијата за вработување бидејќи станува збор за национални институции со свои подрачни одделенија или канцеларии, сликата за издавање и прилагодување кон системот на електронски услуги е сосема поинаква. По електронски пат услугите коишто се наведени во истражувањето во целост не се издаваат, ама и до овој степен до којшто се електронски приспособени, сепак, не се користат сè уште од страна на земјоделците, па се практикува традиционалниот начин кој, пак, се соочува со проблемите коишто се наведени погоре.

Процедурите за издавање на документите не се премногу сложени и комплицирани, меѓутоа треба да бидат добро разбрани од страна на граѓаните за што ќе биде потребно зголемување на нивото на компјутерска и дигитална писменост и на таков начин да дојде до поголема искористеност на Националниот портал на услуги на локално ниво. Во тоа би се состоеле и главните препораки во однос на препораките за подобрување, односно најпрво многу повеќе да се вложи во неговата промоција, а понатаму и во неговата надоградба со услугите коишто се даваат од страна на општините на локално ниво.

Заклучоци и препораки

1. Поставување на услугите коишто ги нудат општините на Националниот портал за е-услуги барем со делот на информации и објаснувања за услугата, како и поставен формат на барање и потребна дополнителна документација со цел да не се оди од шалтер на шалтер за да се добијат потребните информации за услугата.
2. Јавно достапни контакт информации за службеникот или институцијата на видливо место за барањата за коишто се чека по неколку дена, за да може граѓаните да не доаѓаат на лице-место, туку да се информираат и телефонски за процесот со изготвување на бараниот документ. За дел од институциите на порталот ова го има или, пак, е општ контакт, па подобро би било тоа да е објавено по сектори или директно со лицата коишто се задолжени за обработка на барањата и издавање на услугите.
3. Дел од документите коишто се обезбедуваат преку Централниот регистар или Агенцијата за вработување да се обезбедуваат по службена должност преку едношалтерскиот систем и меѓусебната комуникација или, пак, да се направат целосно електронски, како на пример потврди за ликвидација, стечај, тековна состојба и слично.
4. Да се зголеми достапноста до институцијата за лицата со посебни потреби, како и да има вработен кој ќе може повеќе внимание да им посвети на овие лица за да може услугата да ја добијат навремено и без дополнителни напори како и останатите граѓани.
5. Да се зголеми нивото на дигитална писменост кај населението преку неформални обуки, едукација, кампањи итн.
6. Да се вложат повеќе средства и напори во промоцијата на порталот за е-услуги, но и да се обучат службениците и на локално ниво како да одговараат на електронските барања и да го промовираат овој систем на добивање на услугите.

7. Правилата кои се поставени да важат за сите без исклучоци, а не доколку имате познат или роднина дел од правилата или постапката да може да се прескокне, или пак да постојат различни рокови за издавање на една иста услуга, да се усогласат правилата помеѓу општините, но и почитувањето и спроведувањето на постапката за добивање на услугата да бидат исти за сите граѓани.
8. Да се воспостави јасен систем за жалби и поплаки каде што граѓаните ќе може да го изразат своето незадоволство, па и своите пофалби од издавањето на услугите електронски, да се води статистика со цел да се утврди со какво темпо ќе се преминува од традиционален кон електронски начин на издавање на услугите, а статистиката како на национално, така и на локално ниво да биде јавно достапна.
9. Електронскиот портал да се промовира и на локалните веб-страници на институциите, локалните самоуправи, со цел за истиот да се информираат што е можно повеќе граѓани.
10. Со самото објавување на повиците за аплицирање за различни мерки во секторот земјоделство и рурален развој да се спроведува информативна кампања поблиску до земјоделците за тоа кои од услугите може да ги добијат по електронски пат и како да го направат тоа, а да има можност и преку регионалните канцеларии да им се помогне на земјоделците за регистрација на порталот, надградба на нивото на регистрација итн., со цел да се намали губењето на време и шалтерското издавање на документите за земјоделците, но и трошоците за истите.
11. Потврдите за заштита на животната средина, како и барањата за потребни документи да се унифицираат и да се издаваат во ист формат во сите општини, да се започне и со дигитализација, односно електронска достапност на услугите коишто се даваат од локалните институции и општините.
12. Да се развива електронското издавање на потврдите за платени обврски и придонеси за вода бидејќи сметките се веќе достапни во електронска форма во дел од локалните јавни претпријатија, што значи дека и прегледите за платени обврски на лицата веќе постојат и потребно е порталот да се надгради и со услугите коишто се издаваат на локално ниво и секаде онаму каде што се издаваат потврди за веќе постоечка состојба.
13. Имотниот лист и прегледот како услуга во системот се достапни електронски, па самата услуга за почеток во делот на информациите и достапноста за преглед по парцели може да се постави и електронски, како и самото барање и издавање на имотен лист бидејќи услугата како таква веќе е достапна на шалтерите, па потребно е само поставување на услугата на порталот и поврзување помеѓу Агенцијата за катастар и порталот за е-услуги.

**3. ИЗВЕШТАЈ ЗА КВАЛИТЕТОТ
И ДОСТАПНОСТА НА ЈАВНИТЕ
УСЛУГИ ВО ДЕЛЧЕВО И
ЗАДОВОЛСТВОТО НА
ГРАЃАНИТЕ ОД НИВ –
ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА
УСЛУГАТА „БЕСПЛАТНА
ПРАВНА ПОМОШ“ ПРЕКУ
МИНИСТЕРСТВО ЗА ПРАВДА –
ПОДРАЧНА ЕДИНИЦА
ДЕЛЧЕВО**

- ЗОРАН БИКОВСКИ

3. ИЗВЕШТАЈ ЗА КВАЛИТЕТОТ И ДОСТАПНОСТА НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ ВО ДЕЛЧЕВО И ЗАДОВОЛСТВОТО НА ГРАЃАНИТЕ ОД НИВ – ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА УСЛУГАТА „БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ“ ПРЕКУ МИНИСТЕРСТВО ЗА ПРАВДА – ПОДРАЧНА ЕДИНИЦА ДЕЛЧЕВО – ЗОРАН БИКОВСКИ

РЕЗИМЕ

Истражувањето има за цел да даде одговор за функционалноста на бесплатната правна помош за граѓаните од Делчево, ефикасноста на услугата и достапноста на истата по дигитален пат. Оваа услуга реално е достапна за жителите од општина Делчево само преку Подрачното одделение – единица на Министерството за правда во Делчево. Втората можност е Здружение за граѓани регистрирани за бесплатна правна помош, но најблиско такво здружение имаме дури во Штип, на оддалеченост од 80 км. Бесплатна правна помош е помош која се одобрува и финансира од државата за ранливите категории на граѓани кои поради недостиг на финансиски средства не можат да ги решат правните проблеми со кои се соочуваат. Незадоволството од стариот закон кој беше исклучително рестриктивен, нефункционален и кој само во исклучителни ситуации му служеше на граѓанинот, после две години беше заменет со нов и пофлексибилен закон. Дополнително, државата се заложи услугите да се добиваат и по дигитален пат затоа што на тој начин се овозможува поголема ефикасност во интерес на корисниците, заштеда на време, пари и можност за правовремена информираност. За засегнатите граѓани ќе беше корисно услугата за бесплатна правна помош да биде достапна преку националниот веб-портал <https://uslugi.gov.mk/>.

Токму ова истражување дава приказ за тоа колку некои од законите кои се наменети за најранливите категории, реално им служат на истите. Како методологија за прибирање податоци беше употребено: а) барања за слободен пристап до информации од јавен карактер; б) директна посета на просториите на Подрачното одделение на Министерството за правда во Делчево; в) тестирање на националниот веб-портал <https://uslugi.gov.mk/>; г) спроведување на фокус-група со корисници на која им била потребна правна помош, а истата ја побарале во НВО „КХАМ“ Делчево; д) проверка на веб-страната на Министерството за правда.

Согласно податоците добиени од барањата за слободен пристап до информации од јавен карактер, за периодот од 1 октомври 2019 година до 31 март 2020 година, Подрачната единица Делчево на Министерството за правда има дадено само 6 услуги. Ниту една од услугите не е по дигитален пат и ниту една од услугите не е за секундарна правна помош. Канцеларијата е на втор спрат од зграда и има пристап за инвалидните лица единствено само до приземјето. Подрачната единица нема своја посебна веб-страница, а телефонскиот број на службеникот и неговата е-пошта ги најдовме испишани на лист хартија на самата врата дури по настапувањето на пандемијата поради Ковид-19. При посетата на канцеларијата на 15 октомври 2019 година, службеникот сè уште не располагаше со архивска книга, и иако законот беше во функција сè уште не ги регистрираше пријавите за бесплатна правна помош, велејќи дека нема напатствија. Во текот на месец јуни 2020 година во НВО „КХАМ“ Делчево се спроведоа две фокус-групи со корисници на бесплатна правна помош и од двете фокус-групи беше единствен одговорот дека, иако имаат слушнато за постоење на оваа услуга не знаат како, кога и каде истата услуга може да ја добијат. По проверката на националниот портал <https://uslugi.gov.mk/> се утврди дека

не може да се аплицира електронски за овој вид на услуга, туку единствено може да се запознаете за исполнувањето на условите за бесплатна правна помош.

Од овде и потребата за приближување на Законот за бесплатна правна помош до целните групи кои се потенцијални корисници на оваа услуга. Од една страна стои фактот дека не смее законот да се рекламира, а од друга страна стои работна обврска - „информирање на граѓаните за користење на бесплатна правна помош“. Како второ, доста важно е оваа услуга да биде дигитално достапна согласно новата реалност, пред сè со Ковид-19. [<https://www.pravda.gov.mk/sektor/10>]

Дека оваа услуга е исклучително важна, стои фактот дека за истиот период повеќе од 80 лица кои не можеле да си дозволат правна помош, правни совети добиле од НВО „КХАМ“ Делчево.

ВОВЕД

Долгоочекуваниот нов Закон за бесплатна правна помош се донесе во септември 2019 година, со примена од октомври 2019 година. Со тоа се очекуваше да се овозможи достапност на оваа услуга за ранливите категории на граѓани кои поради недостиг на финансиски средства не можат да ги решат правните проблеми со кои се соочуваат. Суштинската промена во законот беше да се олеснат критериумите за добивање на оваа услуга бидејќи истата беше достапна само за моменталните корисници на социјална помош и семејства кои не поседуваат речиси никаков имот и приход, што е под секое човечко достоинство. На овој начин е замислено да се обезбеди правда за сите.

Согласно новиот закон, бесплатна правна помош можат да остварат сите физички лица кои имаат живеалиште или престојувалиште на територија на Република Северна Македонија кои се: корисници на правото на инвалидски додаток, кои не остваруваат друг приход по основ на заработувачка или приходи од недвижности, лица издржувани од него; корисници на најниска пензија кои живеат во семејна заедница со две или повеќе лица издржувани од него; семејства или самохран родител со едно или повеќе малолетни деца кои остваруваат право на детски додаток; лице на кое му е признаено правото на азил, барателите на азил, внатрешно раселени лица, како и раселено или прогонето лице на територијата на Република Северна Македонија и други лица утврдени со законот.

За жителите на Делчево најважна е одредбата со која покрај корисниците на социјална помош, оваа услуга ќе можат да ја користат и вработени, но сиромашни лица кои земаат само минимална плата и кои имаат дополнителен приход до 20% за секој дополнителен член од семејството. Ова е можност и за семејствата без приход или низок приход, но и вработени во текстилните и други фирми кои се ниско платени, да имаат пристап до правдата. Бесплатната правна помош се состои од примарна и секундарна правна помош. Примарната правна помош се состои од: а) општа правна информација; б) општ правен совет; в) помош при пополнување на формулари; г) помош при пополнување на формулари за секундарна правна помош; д) составување на претставки до Народниот правобранител или до Комисијата за заштита од дискриминација. Секундарната правна помош се состои од: а) услуги од овластен адвокат; б) ослободување од такса и трошоци за судска постапка; в) ослободување на корисникот од трошоци за вештачење.

Сепак, она што е од посебно значење е преземената обврска од страна на Министерството за информатичко општество и администрација и од самата Влада да ги направи јавните услуги дигитални. Со таа цел е креиран и националниот веб-портал <https://uslugi.gov.mk/>. На тој начин ќе се зголеми достапноста на услугите, оддалеченоста нема да е толку сериозна бариера, па со тоа ќе се зголеми и ефикасноста на самите услуги. Исто така ќе се елиминираат и огромен број на дискриминаторски практики, посебно за лицата со инвалидности и лицата кои живеат во руралните средини. Дигитализацијата на јавните услуги е од огромно значење ако се земе предвид и новата реалност која ја создаде пандемијата со Ковид-19.

НАОДИ ОД СПРОВЕДЕНОТО ИСТРАЖУВАЊЕ

Согласно методологијата и планот на активности, подготвените барања за информации од јавен карактер во два примерока беа поднесени во Министерството за правда – Подрачно одделение Делчево. Со тоа се направи и директна проверка за физичката достапност на институцијата за целните групи, како и видливоста и информираноста за услугите кои ги нуди. На самата зграда не постои никаков натпис или табла која би укажала на постоење на оваа институција. Одделението се наоѓа на втори спрат и до институцијата се доаѓа по два свиока, каде на самата врата е напишано името на институцијата, името на службеникот, неговиот службен телефонски број и е-пошта. Ова е сменето во однос на октомври 2019 година кога на вратата стоеше само името на институцијата и името на службеникот. Новата практика е произлезена согласно препораките од Министерството за правда за родителите кои имаат деца до 10 години да бидат ослободени, а услугите да ги даваат по електронски пат или по телефон. Во телефонски разговор со службеното лице ми беше укажано за комуникацијата да не биде со физички контакти, а барањата за информации да ги пратам на адреса на канцеларијата, по што ќе добијам одговор во законски рок. Барањата беа поднесени преку пошта, а одговорите беа добиени во законски предвидениот рок. Согласно добиените одговори од Министерството за правда, Подрачното одделение од Делчево за периодот 1 октомври 2019 до 31 март 2020 година има дадено само 6 услуги за бесплатна правна помош. Од овие услуги во дадениот период, ниту една услуга не била побарана по дигитален (електронски) пат. Половина од услугите се дадени во периодот октомври-декември, а останатата половина се дадени од јануари до март. Што е уште поинтересно, ниту една од побараните услуги не се однесува на секундарна правна помош.

Следен чекор: организирање на фокус-група за перцепцијата на граѓаните кои имаат право да ја користат оваа услуга, но сепак редовно бараат помош од НВО „КХАМ“ Делчево. На прашањето дали имаат слушнато за можноста за бесплатна правна помош, дури 66% од учесниците одговорија дека воопшто не слушнале. Од останатите кои слушнале за овој вид на помош, ниту еден од нив не знае дека оваа услуга може да ја користи преку Министерство за правда. Ниту еден од учесниците нема добиено информација дека услугата може да ја користат вработени со ниски приходи и пензионери со минимални пензии. На прашањето дали имале потреба од секундарна правна помош, 60% изјавија дека имале потреба од адвокат, додека 40% имале потреба да направат жалби на решенија, барања за рефундирање на средства или правно советување. Во едно сите беа единствени, а тоа е дека не се запознаени со услугите кои би можеле да ги побараат по електронски пат. Согласно податоците што ги достави „КХАМ“ за периодот 1 октомври 2019 - 31 март 2020 година, околу 80 лица од општина Делчево побарале помош при остварување на социјални и здравствени права, изработка на жалби и поплаки, најмногу до Центарот за социјални работи, до Инспекторатот за труд, жалби и поплаки до ЕВН, имотно-правни спорови, разводи, како и барања за деблокирање на сметки од извршители и банки. Исто така, „КХАМ“ во овој период има посредувано во 3 судски случаи со адвокат. Очигледно е дека главен проблем претставува неинформираноста на граѓаните за да можат реално да ја користат услугата за бесплатна правна помош. Од една страна, искуство е дека бесплатната правна помош не смее да се рекламира, а оваа информација исто така ја даде и службеникот од Одделението на Министерство за правда, но од друга страна во рамките на задачите на службеникот стои:

Во подрачните одделенија се вршат следните работи и задачи [<https://www.pravda.gov.mk/sektor/10>]:

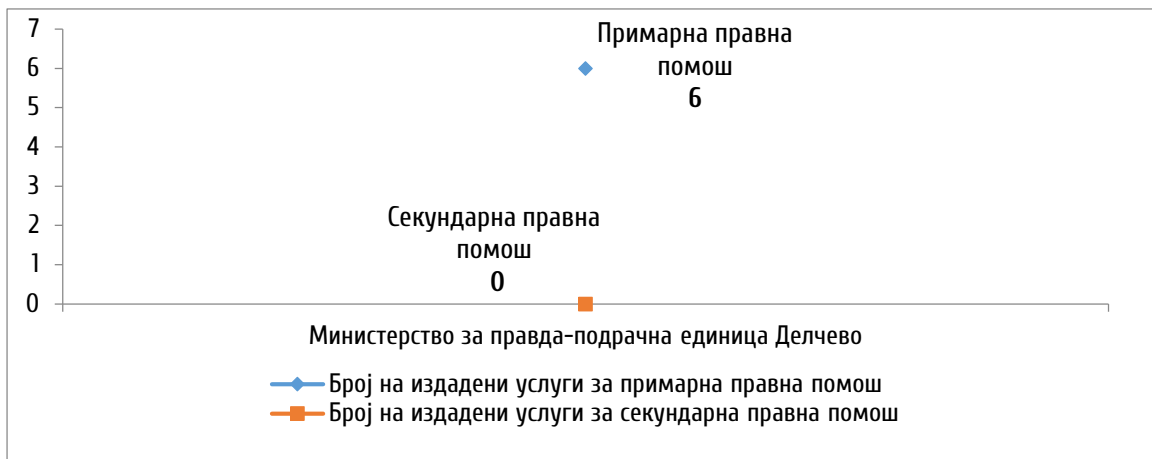
- комплетирање на документацијата по барања за бесплатна правна помош;
- давање претходна правна помош;
- водење евиденција на примени барања за бесплатна правна помош;
- водење евиденција за доставени барања до други органи;

- информирање на граѓаните за користење на бесплатна правна помош;
- врши други работи определени со закон и друг акт.

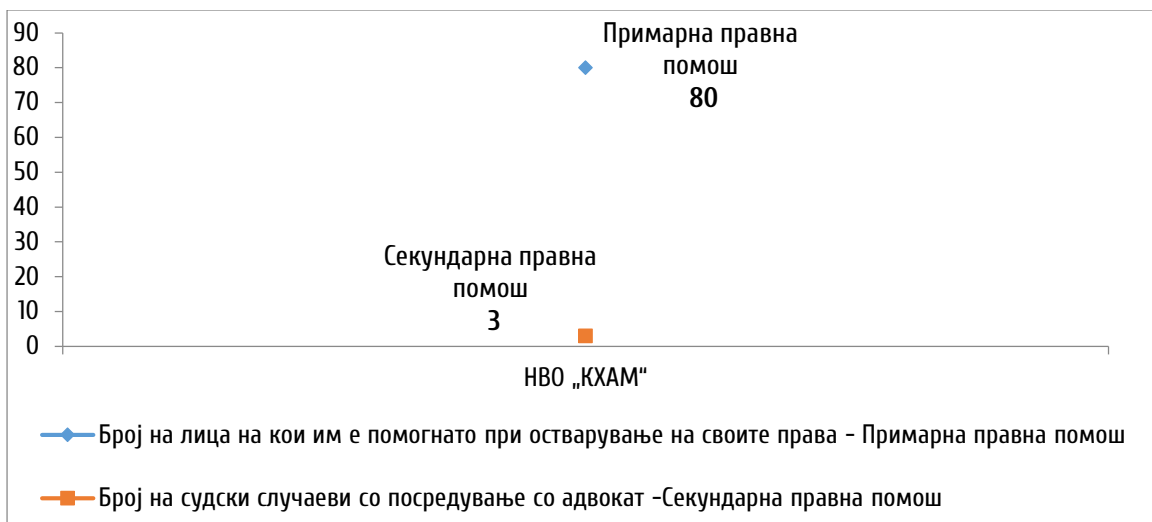
Тука е и најголемата конфузија на кој начин и со кои алатки би можел службеникот да ги информира потенцијалните корисници без да ја рекламира услугата на пошироката јавност.

Следните две табели ги прикажуваат бројот на услуги дадени од подрачната единица на МП во Делчево, наспроти бројот на лица на кои се дадени овие услуги од граѓанската организација „КХАМ“.

Графикон бр. 1



Графикон бр. 2





Деск-истражување: Проверка на веб-страната на Министерство за правда и на националниот веб-портал <https://uslugi.gov.mk/>

а) Проверката на веб-страната на Министерството за правда даде доволно објаснување за тоа како се остварува бесплатната правна помош преку подрачните единици. Постои опис кој е разбирлив и дава објаснувања со едноставен речник што е тоа примарна правна помош, како и која е постапката за остварување на секундарната правна помош. Исто така, стои дека подрачните единици на Министерството за правда ќе продолжат своите услуги да ги даваат без директна/непосредна комуникација и дека сите службеници ќе ги објават своите електронски адреси и телефонски броеви на видливи места на нивните канцеларии. Сепак, до 31 март, а и во периодот кога го контактираа службеникот, ниту еден граѓанин нема побарано правна помош по електронски пат. Очигледно е дека оваа услуга е невидлива за граѓаните, посебно кога истата би требало да се реализира по електронски пат бидејќи најпрво граѓаните не се запознаени кој се може да ја очекува и да ја добие оваа услуга.

б) Проверка на националниот портал <https://uslugi.gov.mk/>. Услугата „Бесплатна правна помош“ е вклучена на порталот и со негова посета на разбирлив начин е објаснето во што се состои бесплатната правна помош и кој се може да ја дава истата. На националниот портал <https://uslugi.gov.mk/> во делот за правна помош има три категории на услуги: примарна правна помош, секундарна правна помош и пристап до бесплатна правна помош на барателите на азил. Во делот за примарна правна помош дадени се информации за примарна правна помош која ја даваат службените лица и овластените здруженија.

Во описот на услугата е дадена дефиниција за примарна правна помош, а потоа директно се преминува на објаснување на условите за секундарна правна помош. Односно, во делот на примарна правна помош, лицата кои би сакале да се информираат или да го остварат ова право би биле збунети бидејќи во овој дел нема детални информации за примарната правна помош, туку се објаснува начинот на добивање на секундарната правна помош. Во делот за секундарна правна помош прецизно се објаснети условите за добивање, но и основите за недобивање на секундарната правна помош. Сепак, добивањето на оваа услуга не е едноставно, односно потребни се документи од институции за докажување на поставените услови како:

- имотен лист;

- потврда од МВР за евидентирано патничко моторно возило или други документи кои се обезбедуваат за докажување дека лицето спаѓа во категориите граѓани кои се подобни да користат секундарна правна помош.

Тоа значи дека за добивање на оваа услуга неизбежни се административните оптеретувања за подносителите. Во делот на пристап до бесплатна правна помош на барателите на азил, исто така се дадени условите, како и описот за оваа услуга.

За сите три услуги во делот на правна помош се дадени контакт телефони и е-пошта адреса до Одделението за бесплатна правна помош. Националниот портал за електронски услуги не овозможува електронско аплицирање за правна помош, туку служи само како алатка за информирање за услугите. Сето ова значи дека, иако оваа услуга која е од огромна важност за ранливата категорија, сè уште најпрво не е промовирана во јавноста и второ, е дигитално нефункционална.

Заклучоци и препораки

Согласно прибавените информации и утврдување на фактичката состојба, видливо е дека Законот за бесплатна правна помош е со бројни слабости и недостатоци, па така далеку сме од можноста да вршме проценка на ефикасноста од примената на истиот. Самиот закон не предвидел на кој начин ќе се приближи до целните групи кои имаат потреба од истиот, односно на кој начин тие да имаат пристап до правда. Иако имаме подобрување во рамките на самиот закон, ги даваме следните препораки кои можат да придонесат не само за жителите на општина Делчево, туку и на граѓаните на целата територија на Република Северна Македонија:

- Подрачната единица на Министерството за правда во Делчево видно да ја обележи својата канцеларија надвор пред зградата, да се постави телефонски број и е-пошта од службеникот, со што ќе се обезбеди пристап за лицата со физичка попреченост.
- Да се прецизира на кој начин лицата кои имаат право на бесплатна правна помош ќе се информираат за реално да можат да ја користат услугата.
- Националниот портал <https://uslugi.gov.mk/> да ја нуди можноста да се аплицира за бесплатна правна помош, а не само да се информира кои услови треба да се исполнат за користење на ова право.
- Потребни се чисти правилници за колку време барателот ќе треба да ја добие услугата од примарна правна помош или секундарна правна помош.
- Да се објави листа на адвокати кои ќе даваат бесплатна правна помош, да може барателот и да го избира адвокатот.

**4. ИСПОРАКА НА ЈАВНИ
УСЛУГИ НА ЛОКАЛНО НИВО –
СТУДИЈА НА СЛУЧАЈ СО
ИЗДАВАЊЕ ИЗВОДИ ОД
МАТИЧНИ КНИГИ И ЛИЧНИ
ДОКУМЕНТИ**

- ЛЕНЧЕ ЈАНАКИЕВА И МИТКО ШОПОВ

4. ИСПОРАКА НА ЈАВНИ УСЛУГИ НА ЛОКАЛНО НИВО – СТУДИЈА НА СЛУЧАЈ СО ИЗДАВАЊЕ ИЗВОДИ ОД МАТИЧНИ КНИГИ И ЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ – ЛЕНЧЕ ЈАНАКИЕВА И МИТКО ШОПОВ

Овој извештај „Испорака на јавни услуги на локално ниво“ е дел од програмата „Подобра испорака на јавни услуги за граѓаните преку активна вклученост на Собранието“. Оваа програма има генерална цел да поттикне дебата во јавноста за подобрување на квалитетот на јавните услуги кои најчесто ги користат граѓаните. Во рамките на оваа програма која е во реализација на Центарот за управување со промени, ние како ЕД Планетум со уште 9 невладини организации вклучени сме како претставници на граѓанското општество. Покрај нас, како невладини организации во оваа програма се вклучени и пратениците во Собранието на Република Северна Македонија. Во насока на остварување на поставената цел во рамките на програмата, покрај другите преземени активности, беше реализирано и континуирано следење на квалитетот на испорака на најрелевантните услуги за граѓаните од страна на 10-те невладини организации како претставници на граѓанското општество. Резултатите од ова следење ќе претставуваат основа за воспоставен дијалог меѓу граѓаните и граѓанските организации со пратениците во Собранието за подобрување на услугите на централно и на локално ниво.

Во текот на нашето истражување, ние како ЕД Планетум го анализиравме степенот на достапност на следниве услуги:

- Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена);
- Издавање на Уверение за државјанство;
- Издавање Извод од матична книга на умрени;
- Издавање Извод од матична книга за родени;
- Упис на новороденче во Матична книга на родени.

При ова истражување кое беше спроведено на ниво на општина Струмица, беа користени различни методолошки алатки и тоа: анализа на состојбата на услугата, деск-истражување, интервју со корисници/службени лица преку телефон, интервју со корисници преку анкетен прашалник, компаративна анализа и експеримент, како и користење на алатката слободен пристап до информации од јавен карактер.

Во текот на ова истражување се консултирани портали на институциите, но како референца се земени и вонинституционални портали (комерцијални) кои се предмет на истражување бидејќи граѓаните можеби би можеле да ги користат како извор на информации.

Анализа на состојбата со услугите во областа

Истражувањето покажа дека сите услуги, кои се дел од ова наше истражување, се достапни во однос на традиционалниот или шалтерскиот систем. Што се однесува на тоа, колку се овие услуги електронски достапни за граѓаните, може да кажеме дека во однос на електронско поднесување барање за Издавање на Извод од матична книга на родени и Издавање Извод од матична книга на умрени електронски се достапни и тоа на линкот <https://e-portal.uvmk.gov.mk/external/portalHomePage>. За услугите Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена) и Издавање на Уверение за државјанство постои опција за електронско закажување за лични документи на порталот

www.termin.mvr.gov.mk која за време на нашето истражување не беше во функција, иако имаме потврда од двајца интервјуирани корисници преку анкета, дека истиот портал бил функционален пред да започне нашето истражување. За услугата Запишување во Матична книга на родени има информации на порталот www.uslugi.gov.mk.

Според анкетните прашалници, од страна на корисниците најбарана услуга која е предмет на ова истражување е Издавање Извод од матична книга на родени (во 2019 година/2020 се евидентирани вкупно 38 корисници), а најслабо барана услуга е услугата за Издавање на Извод од матична книга на умрени (11 корисници за 2019/2020).



Според бројките кои ни се доставени од службените лица за период од последен квартал на 2019 и прв квартал на 2020 година, најбарана услуга која е предмет на ова истражување е *Издавање Извод од матична книга на родени*.

Постапката за добивање на услугите кои се дел од ова истражување ги има објаснето на повеќе портали и тоа како за шалтерскиот, така и за електронскиот начин на добивање на услугите. Така што постапките за добивање на *Извод од матична книга на родени* и *Извод од матична книга на умрени* покрај на порталот www.uvmk.gov.mk ги има и на порталите www.uslugi.gov.mk и www.akademik.mk. Постапките за добивање на услугите *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* и *Издавање на уверение за државјанство* се достапни на порталот www.mvr.gov.mk како и на претходно наведените портали www.uslugi.gov.mk и на www.akademik.mk. Тука, како проблем мора да се напомене тоа што на порталот www.uslugi.gov.mk воопшто не е објаснета постапката за *Издавање на Уверение за државјанство*. Постапката за *Упис на новороденче во матична книга на родени* е опишана на порталот <https://akademik.mk/servisni-informacii/postapka-za-upis-na-novorodenche-vo-maticna-kniga-na-rodeni/>, како и на порталот www.uslugi.gov.mk.

Исто така, како проблем се јавува и електронското закажување на термин за лични документи на порталот www.termini.gov.mk во кои спаѓаат и нашите истражувани услуги: *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* и *Издавање на Уверение за државјанство*. За време на нашето истражување беше утврдено дека овој портал не беше во употреба, така што електронско закажување на термини не беше во можност да се изврши. На порталот на www.mvr.gov.mk во е-форма е достапно барањето за *Издавање на Уверение за државјанство*, и подолу во самото барање стои упатството, кое секако корисникот може да го испечати и физички да го достави на шалтер. Во однос на оваа услуга важно е да се напомене дека двата портала www.mvr.gov.mk и www.akademik.mk не се усогласени, односно на првиот портал стои информацијата дека *Уверението за државјанство* се издава

веднаш, додека на вториот портал стои информација дека истото уверение се издава за рок од 5 дена. Напоменуваме дека за оваа услуга има информација исто така и на порталот: <https://www.pravdiko.mk/izdavane-na-uverenie-za-drzhavjanstvo/>) каде може да се најде барањето во електронска форма со можност истото да се испечати, како и уплатниците со информација како треба да се пополнат и на кои жиро-сметки треба да се уплатат средствата за добивање на *Уверение за државјанство*.

Како проблем при *Издавање на Извод од матична книга на родени* и *Издавање на Извод од матична книга на умрени*, во ПЕ Управа за матични книги Струмица, може да се наведе и неможности за плаќање со картичка или безготвинско плаќање на шалтер со објаснување од службениците дека автоматот не работи. Барателот носи уплатница од уплатените средства за добивање на услугата.

На официјалниот портал www.uvmk.gov.mk услугата стои дека се вика *Упис на новороденче во матична книга на родени*, а додека истата услуга на порталот www.uslugi.gov.mk стои дека се вика *Запишување во матична книга на родени*.

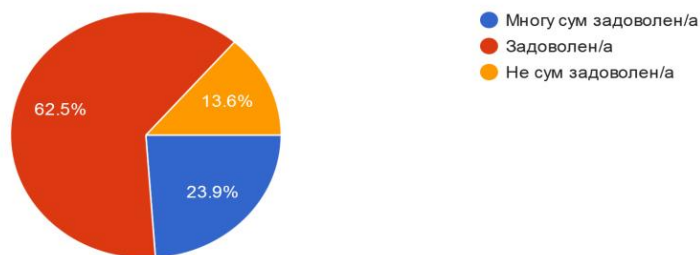
Во однос на порано, нашата анализа покажа дека има некои промени во испораката на услуги и тоа:

- Испораката на услуги сега е целосно достапна електронски за разлика од порано.
- Извод од матична книга на родени/новороденче може да се подигне од кое било подрачје на Управата за матична евиденција, без разлика дали новороденчето пример е родено во Скопје, а е со место на живеење во Струмица.
- Уписот во матична книга на родени, јавните здравствени установи – болниците/породилиштата го прават електронски за разлика од порано.
- Постапката за издавање на *Извод од матична книга на умрени* сега е поедноставена. Порано, *Извод од матична книга на умрени* можеше да се издаде само на местото каде што е пријавена смртта. Пример, за лице починато во Скопје, а е со постојано место на живеење во Струмица, *Извод од матична книга на умрени* можеше да се издаде само таму каде што настанала смртта, во случајот во Скопје. Сега *Извод од матична книга на умрени* може да се издаде од таму каде што лицето било заведено. За лице од Струмица, починато во Скопје, *Извод од матична книга на умрени* сега се вади и во Струмица во ПО Управа за матични книги – Струмица. Исто така може да се извади и по електронски пат.
- При испораката на услуги – *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* и *Издавање на Уверение за државјанство* коешто се врши во МВР, сега постои можност за плаќање со картичка или безготвинско плаќање, што не беше можност порано.

Од претходните истражувања на темава, спроведени на национално ниво и тоа во декември 2017 година, а во врска со тоа колку се задоволни граѓаните од квалитетот на услугите добиени од јавната администрација, само 18 % од граѓаните одговориле дека се задоволни од услугите (извор на податоци од истражувања за „Еврометар“). Слично истражување за потребите на „Детектор“ има спроведено Институтот за политички истражувања Скопје во декември 2019 година, каде што 42,8 % од граѓаните се задоволни од услугите на јавната администрација. Може да се забележи дека за две години процентот на задоволството на граѓаните од услугите на јавната администрација е прилично зголемен.

Од испитувањето на мислењето на граѓаните од општина Струмица, за тоа колку се задоволни од квалитетот на добиените услуги кои беа предмет на нашето истражување во рамки на оваа анализа, од табелата подолу може да видиме дека најголем број од граѓаните односно 62,5% се задоволни од квалитетот на добиената услуга, 23,9% се многу задоволни, додека мал дел од нив односно 13,6 % се целосно незадоволни од квалитетот на добиената услуга.

Колку сте задоволни од услугите што сте ги добиле?
88 responses



Услугите се достапни за лица со физичка попреченост и во двете институции каде се нудат овие услуги, а кои се предмет на нашето истражување односно МВР Струмица и Управа за водење на матични книги – Подрачно одделение Струмица. И во двете институции има предвидено посебен влез односно рампа за лица кои се движат со помош на инвалидска или помошна количка.

Услугите кои се опфатени со ова истражување мора да напоменеме дека произлегуваат од одредена законска регулатива и одредени прописи кои ги донела државата или некое соодветно министерство.

- Услугата *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* произлегува од Законот за лична карта и неколку правилници од оваа област, а надлежен орган е Министерството за внатрешни работи.
- За услугата *Издавање на Уверение за државјанство* исто надлежен орган е Министерството за внатрешни работи, а произлегува од Законот за државјанство и некои соодветни правилници.
- Услугите за *Издавање на извод од матична книга на умрени, Издавање на извод од матична книга на родени* и *Упис во матична книга на новороденче* произлегуваат од Законот за матична евиденција и неколку правилници и упатства, а надлежен орган за спроведување е Управата за водење на матични книги и потпаѓа под Министерството за правда.

При раѓање на дете, здравствената установа е должна да го пријави раѓањето на детето во матичната служба. Детето треба да биде запишано во матичната книга на родените веднаш по неговото раѓање и од раѓањето има право на лично име и право да се стекне со државјанство. Доколку е родено во здравствена организација (болница), здравствената организација е должна да го пријави детето во матичната служба во местото каде што се родило во рок од 15 дена.

Поради тоа што ова истражување се реализираше за време на кризата со Ковид-19, мора да спомнеме дека најважна услуга за граѓаните од сите оние коишто беа опфатени со нашето истражување се покажа дека е *Издавањето на Извод од матична книга на родени*. Оваа услуга е целосно достапна електронски, односно е дигитализирана, што значи можност за избегнување на директен контакт со службениците на шалтер и намалување на ризикот од зараза.

Услугата за издавање на лична карта или други документи за лична идентификација беа многу важни за време на кризата бидејќи во нашата земја беше прогласена вонредна состојба и како документ личната карта му беше неопходна на секој граѓанин, но поради тоа што техничката влада донесе уредба со која им го продолжи рокот на сите истечени лични документи сè додека трае оваа кризна состојба, ова вршење/достапност на услугата беше решено на соодветен начин.

Како, особено, проблематична услуга за време на кризата беше тоа што на почетокот на кризата електронското закажување термин за лични документи функционираше, за потоа да се појави проблем и овој систем воопшто да не биде во функција.

Деск - истражување

ЕД Планетум изврши деск-истражување со кое изврши анализа на порталот www.uslugi.gov.mk во однос на услугите опфатени со ова истражување, споредба за колку услуги има информации на порталот, а колку вистински може да се добијат преку порталот и анализа на веб-страниците на институциите и министерствата кои ги даваат тие услуги.

Нашето деск-истражување и деталната анализа на порталот www.uslugi.gov.mk покажа дека поголемиот дел од услугите кои беа предмет на нашето истражување, односно четири од петте услуги се опишани на порталот и има соодветни информации за услугите, додека една од нив односно услугата за *Издавање на Уверение за државјанство* воопшто не е поставена на порталот и нема никакви информации за оваа услуга.

За сите четири услуги кои се поставени на порталот www.uslugi.gov.mk, а кои се предмет на нашето истражување, објавените информации се јасни и точни бидејќи на самиот портал се поставени условите, постапките, потребните документи, начинот на плаќање, детален опис на услугата, начинот на доставување на услугата и поврзаните законски прописи со услугата. Услугата за *Издавање на Уверение за државјанство* како што и спомнавме погоре не е поставена на порталот и нема никакви информации поврзани со оваа услуга.

Услугите кои ги истражувавме од порталот www.uslugi.gov.mk електронски не може да се добијат, односно овие услуги не се целосно достапни за добивање преку порталот, но го препраќа барателот на порталот www.uvmk.gov.mk.

Во однос на анализата на порталот www.uslugi.gov.mk за услугите кои се дел од ова истражување, и анализата на веб-страниците на институциите и министерствата беше согледана следната состојба:

- Услугите *Издавање извод од матична книга на родени и Издавање извод од матична книга на умрени* се пропишани на порталот www.uslugi.gov.mk. Во областа „Семејство и деца“ се пропишани 17 услуги - семејство, започнување на семејство, деца и старателство, регистри за раѓања, бракови и смртни случаи, престанок на брак. На порталот се поставени условите, потребните документи, информации за плаќање, уплатници, како и рокот за добивање на услугата, детален опис на услугата и поврзаните законски прописи со услугата. Услугата не може да се добие електронски преку порталот www.uslugi.gov.mk и при обид „Аплицирај“ се појавува пренасочување на друг портал и стои: „Услугите електронски се достапни и целосно може да се добијат преку порталот на Управата за водење на матични книги“ <https://portal.uvmk.gov.mk/external/portalHomePage>, односно преку Електронскиот матичен регистар каде се поставени сите информации, ценовник и можни начини на испорака на услугите.

За тоа како да се користи Електронскиот матичен регистар поставено е целосно упатство за корисниците. Овие две услуги се дигитализирани целосно преку порталот на Управата за водење на матичните книги односно Електронскиот матичен регистар, а за практичната примена покажуваат и искуствата на граѓаните и направениот експеримент за целосно добивање на услугата електронски. Преку Електронскиот матичен регистар може да се добијат сите типови на изводи (основен, интернационален и двојазичен).

Постојат, односно, опишани се 3 начини на подигање на изводот:

Во просториите на УВМК, на шалтер:

- Извод од матична книга на родени може да се подигне лично (за малолетно лице – родител/старател) со приложување на документи за лична идентификација со полномошно заверено на нотар;
- Извод од матична книга на умрени може да подигне лице од прв наследен ред или лице ополномоштено со полномошно од наследникот заверено на нотар.

Преку пошта:

- Извод од матична книга на родените може да се подигне лично (за малолетно лице – родител/старател) со приложување на документи за лична идентификација.

Електронски извод:

- Изводот се презема од портал, со избор од мени на „Преглед на нарачки“ и клик на „Линк за преземање“), а при „Изберете опција за начин на подигање“ не постои, односно може да се изберат само две опции: на шалтер и преку пошта, што значи дека овој начин на подигање извод не е достапен.
- Исто така, во Електронскиот матичен регистар во менито на корисникот постои опцијата „Преглед на нарачки“, преку која корисникот може во секое време да види какво барање има поднесено (тип на барање), тип на извод, име и презиме за кого е поднесено барањето, статус на плаќање, начин на подигање, датум на креирање, број на пратка и линк за преземање.

Кај Извод од матична книга на умрени е напоменето дека:

- Барање Извод од матична книга на умрените може да се поднесе само за починати лица кои имаат единствен матичен број;
- Извод од матична книга на умрените може да се подигне само на шалтер и истиот да го подигне лице од прв наследен ред или лице ополномоштено со полномошно од наследникот заверено на нотар;
- Барање за Извод од матична книга на умрени може да се поднесе за лица кои се пријавени за починати, на шалтерите на УВМК;
- Барање може да се поднесе за починати лица кои веќе се пријавени за починати на шалтерите на УВМК.

Услугата Упис на новороденче во матична книга на родени е, исто така, пропишана на порталот www.uslugi.gov.mk. На овој портал детално е објаснето за каква јавна исправа станува збор, условите, потребните документи, начинот на плаќање, рокот на испорака. За разлика од тоа, на веб-страницата на Управата за водење на матични книги <https://www.uvmk.gov.mk/> не е објаснета постапката дека доколку детето е родено во здравствена организација (болница), здравствената организација е должна да го пријави детето во матичната служба во местото каде што се родило во рок од 15 дена. Исто така, постапката е објаснета на веб-страницата <https://akademik.mk/> како и сите потребните документи за добивање на оваа услуга.

Меѓутоа, ниту на порталот www.uslugi.gov.mk, ниту на Електронскиот матичен регистар, и на другите портали не е објаснето дека за Извод на матични книги на родени за новороденче може да се поднесе барање и да се издаде извод во рок од 48 часа во самото породилиште.

Услугата Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена), исто така, е пропишана на порталот www.uslugi.gov.mk во областа „Лични документи и исправи“. Во оваа област достапни се и други услуги: лични карти, патни исправи, возачки дозволи, останати дозволи,

државјанство, пријавување неважечки документи и останати реални акти. На порталот нема наведено дека е задолжително закажување на термини, ниту ги има телефонските броеви за закажување. Услугата е пропишана и на порталот на Министерството за внатрешни работи: <https://mvr.gov.mk/upravni-rab/10>, а има и нагласено дека е неопходен закажан термин и наведен е начинот за закажување. На порталот www.uslugi.gov.mk за услугата *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* има детални информации. Двата портала се усогласени како во однос на плаќање, уплатница, така и во однос на рокови за испорака, но не и во однос на информацијата дека за услугата е потребно претходно закажување термин и контакти или линк каде се закажува. Оваа услуга е целосно опишана на порталот во однос на потребните документи, барањата, начините и роковите на плаќање, испорака, контакт-информации од Министерството за внатрешни работи.

Услуга Издавање на Уверение за државјанство - За добивање на оваа услуга се поднесува барање за издавање на Уверение за државјанство. Деск-истражувањето покажа дека оваа услугата не е пропишана односно достапна на порталот www.uslugi.gov.mk. Инаку, услугата може да се најде на веб-страницата на Министерството за внатрешни работи www.mvr.gov.mk, каде може да се најде во електронска форма барањето за издавање на Уверение на државјанство со упатство, но не и рок на испорака, уплатница итн. Нашето истражување покажа дека нема уплатница за добивање на Уверение за државјанство, иако во прозорчето Услуги, во потпрозорчето Граѓански постапки на линкот Е-наплата-тарифник поединечни услуги има колку треба да се плати за Уверение за државјанство, но нема поконкретни информации на која жиро-сметка, шифра и други податоци. За разлика од официјалниот портал на Министерството за внатрешни работи, на веб-страницата <https://www.pravdiko.mk/izdavane-na-uverenie-za-drzhavjanstvo/> поставен е јасен опис, органот кој го издава и потребната документација, како и можноста за безготовинско плаќање на шалтер.

Во однос на тоа дали овие услуги кои беа предмет на истражување се воопшто подобни за дигитализација, констатиравме дека:

- Услугите Издавање на Извод од матична книга на родени и умрени целосно се достапни електронски на веб-страницата на институцијата, меѓутоа подигањето за Извод од матична книга на умрени се врши на шалтер како што е опишано погоре. Уписот на новороденче кога пријавувањето е извршено од страна на здравствената организација се врши електронски.
- Имајќи предвид дека законски е предвидено при редовна замена на лична карта од барателот односно странката да се земат податоци со биометриски карактеристики, отпечаток од прст и фотографија, а земајќи го во обзир и фактот дека е потребно лично подигање на личната карта, се скратува можноста за дигитализација на оваа услуга. Затоа, оваа услуга непходно е да се оствари шалтерски односно по традиционален пат, освен делот од услугата каде може да се изврши електронско закажување на термин за лични документи.
- Услугата Издавање Уверение за државјанство има можност целосно да биде дигитализирана доколку државјанството веќе е регулирано во регистарот на државјани, бидејќи од потребна документација странката доставува само барање за Уверение за државјанство и уплата на административни такси.

Компаративна анализа и експеримент

Кога правиме компаративна анализа поголем број од информациите на порталот www.uslugi.gov.mk се усогласени со информациите на порталите на релевантните институции и на шалтерите каде што се даваат услугите. Покрај тоа, мал дел од информациите не се усогласени и дел од нив се споменати во поглавјето „Анализа на состојбата со услугите во областа“ од овој извештај. Покрај нив, при нашето истражување увидовме дека при добивање на *Уверение за државјанство* на

официјалниот портал на МВР www.mvr.gov.mk стои дека уверението се добива веднаш, додека на порталот www.akademik.mk има информација дека истото уверение се добива за пет дена. Исто така, на порталот на МВР нема податоци каде треба да се уплатат средствата за лична карта и државјанство (жиро-сметка, приходни шифри и др.), додека на порталот www.akademik.mk има такви информации. Мора да напоменеме дека на шалтерите на МВР каде што се вадат лични карти и државјанство има информации за тоа каде треба да се уплатат средствата со примери од уплатници. За услугата *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* или каков било личен документ на порталот www.uslugi.gov.mk нема информација дека е неопходно претходно закажување на термин, како и линк и телефонски броеви кои, пак, ги има на порталот на релевантата институција - Министерството за внатрешни работи.

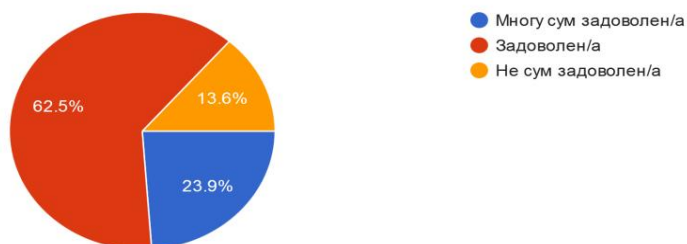
На порталот www.uslugi.gov.mk за услугите кои се предмет на ова истражување достапни се само информации за услугите: опис на услугата, рок на испорака, начин на плаќање итн., и има линк кој води до релевантните институции, како и можност да се испечати потребниот документ, додека на порталите на соодветните институции има покомплетни податоци.

За услугите *Издавање Извод од матична книга на умрени и Извод од матична книга на родени* каде имаме целосно електронска услуга од барање до плаќање, е многу ефикасно и едноставно за разлика од шалтер.

При спроведениот експеримент од страна на истражувачот за добивање Извод од матична книга на родени по електронски пат, преземање на адреса, се потврди дека добивањето на услугата на овој начин е мошне брзо и ефикасно. (Барањето беше пратено електронски со претходна регистрација на Електронскиот матичен регистер, плаќањето се изврши исто така електронски, а начинот на преземање на лична адреса. Изводот од матична книга на родени беше доставен во рок од два работни дена на лична адреса на истражувачот.)

Задоволството кај граѓаните е различно во однос на добивањето на одредени услуги кои се предмет на ова истражување, но генерална е оценката дека поголем број од граѓаните се задоволни од добивањето на услугите, додека само мал дел се незадоволни од добивањето на истите.

Колку сте задоволни од услугите што сте ги добиле?
88 responses



Најчести проблеми со кои се соочиле незадоволните граѓани при добивањето на услугите се од типот на непочитување на редот и термините, бавност на добивањето на услугата, арогантната администрација, технички грешки во издадените документи, шетањето од шалтер на шалтер и др.

Истражувањето покажа дека услугата - добивање Извод од матична книга на родени за новороденче во самото породилиште, која е започната како проект „Добредојде бебе“ на Министерството за здравство од 2017 година, може да се добие во рок од 48 часа за време на престојот

во породилиште. Истражувањето покажа дека се практикува и функционира во ГАК Скопје, за разлика од ЈЗУ Струмица, Акушерско одделение Струмица, каде услугата на самиот почеток од проектот се практикува многу повеќе. Како проблем во последно време за користење на оваа услуга се јавува недостиг од човечки ресурси за промовирање и администрирање на услугата, родителите не се информирани за услугата или, пак, родителите сè уште не знаат кое име ќе му го дадат на новороденчето додека престојуваат во болницата, како би ја искористиле услугата.

Од страна на Управата за водење на матичните книги се промовира услугата за подигање на првиот извод од матична книга за новороденчето, од кое било матично подрачје на Управата, која пак е електронски поврзана. Услугата е воведена како новина и е дел од проектот „Една точка за услуги“ со цел да им излезе во пресрет на родителите на новороденчињата за побрзо да се запишат и побрзо да го добијат првиот извод од матичната книга на родени за 5 работни дена. Истражувањето покажа дека рокот за издавање на изводот за новороденчиња не е запазен и може да потрае две до три недели (од интервју со корисници на услугата).

Кога ќе се изврши споредба со постапката за добивање на услугата по традиционален пат, може да кажеме дека традиционалниот начин во однос на време е побавен и има дополнителни финансиски трошоци (се мисли за дополнителни такси за ПП налог во пошта и пополнување на барања). Искуството покажа дека веќе подолго време системот за безготовинско плаќање не функционира во Управа за матична евиденција - ПО Струмица, а корисниците кога ќе побараат информации од страна на административните службеници во однос на шифра за уплата не ги добиваат, ниту пак се објавени на шалтер, освен барањата. Корисниците се упатуваат кај приватни субјекти кои работат на пополнување барања и се разбира таа услуга не е бесплатна, а изборот за помош од административен службеник или упатство не е достапно, ниту пак е достапно сандаче за пофалби и жалби или електронска можност за изразување на задоволство од услугата.

Истражувањето и праксата покажаа дека некои услуги делумно може да се дигитализирани односно само до фаза барање и неопходна е примена на традиционалниот односно шалтерскиот пат или систем.

Институциите кои беа опфатени со ова истражување се Управата за водење на матични книги при Министерството за правда и Министерството за внатрешни работи кои се даватели на услугите кои беа предмет на ова истражување.

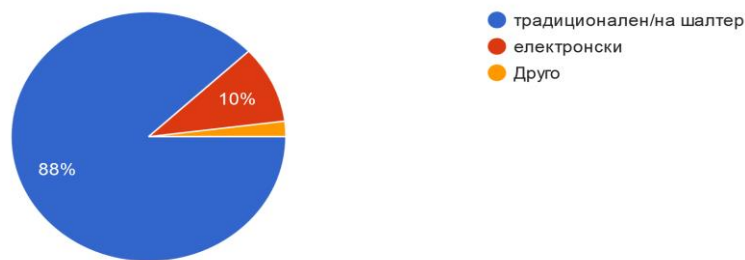
Интервју со корисници

ЕД Планетум спроведе интервју со корисници од општина Струмица со цел да го испита степенот на задоволство од добиените услуги, како и проблемите со кои се соочиле граѓаните при добивањето на услугите. Беа опфатени корисници на услугите со различна полова и возрасна структура, беше користен методот на анкетен прашалник. На корисниците им беа поставени повеќе прашања и се изврши обработка на истите.

На прашањето за тоа како граѓаните ги добиваат услугите, дали на традиционален начин или по електронски пат, поголем број од граѓаните односно 88% од нив мислат дека овие услуги сè уште се добиваат на традиционалниот начин, а само 10% од нив мислат дека овие услуги граѓаните ги добиваат електронски.

Што мислите како граѓаните ги добиваат услугите повеќе?

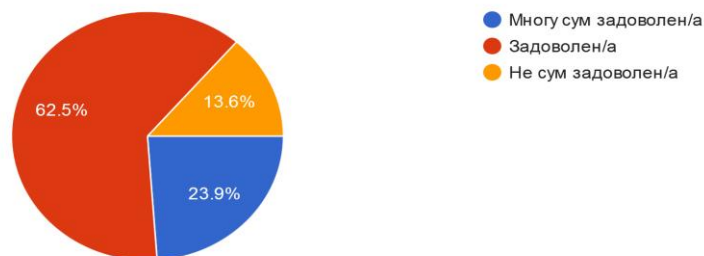
100 responses



За тоа дали граѓаните се задоволни од услугите што ги добиле, повеќето од нив односно 62,5% одговориле дека се задоволни од услугите, 23,9 % дека се многу задоволни, а пак процентот на незадоволни граѓани е 13,8%, што, генерално, води кон заклучокот дека поголем број на граѓани се задоволни од услугите што ги добиле. Од оние кои се незадоволни од услугите повеќе од половината припаѓаат на помладата популација на граѓани на возраст до 30 години.

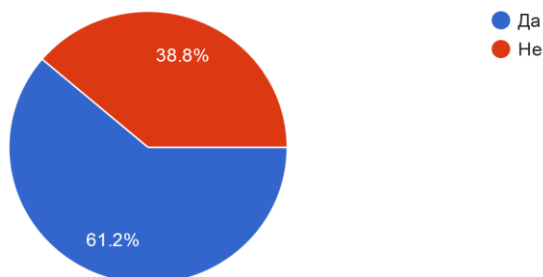
Колку сте задоволни од услугите што сте ги добиле?

88 responses



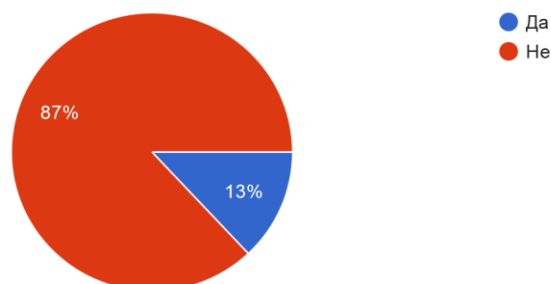
Кога беа прашани дали се информирани за достапноста на услугите на порталот www.uslugi.gov.mk, 61,2% од нив одговориле потврдно, а 38,8 % не биле информирани за достапноста на услугите на самиот портал. Исто така, самата анализа покажа дека од оние кои не се информирани за достапноста на услугите на порталот предничи најстарата популација над 60 години односно 57% од нив и најмладата популација до 30 години односно 44% од нив.

Дали сте информирани за достапност на услугите на порталот www.uslugi.gov.mk
98 responses



На прашањето дали некогаш добиле услуги преку порталот www.uslugi.gov.mk или преку друг портал по електронски пат, 87% од испитаниците одговориле негативно, а само 13% од нив одговориле позитивно односно дека користеле услуги по електронски пат преку различни портали.

Дали некогаш сте добиле услуги преку порталот www.uslugi.gov.mk или преку друг портал по електронски пат?
100 responses

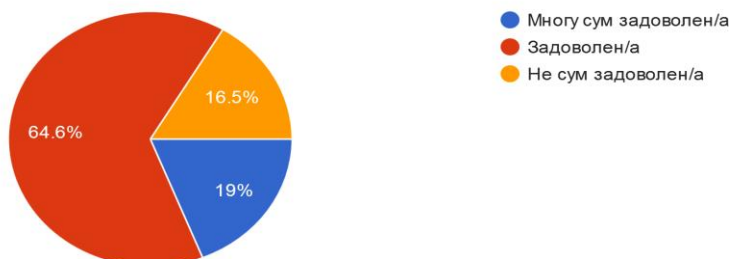


Најчести портали кои се користат од граѓаните за добивање на услуги по електронски пат покрај порталот www.uslugi.gov.mk се и порталите на ЕВН, УЈП, Агенција за катастар на недвижности, порталите на мобилните оператори, Систем 48 (систем за пријавување на комунален проблем кој функционира во општина Струмица), МИОА, УВМК и др.

Иако на претходното прашање дали користеле услуга по електронски пат поголем број од граѓаните одговорија негативно, сепак на прашањето колку се задоволни од електронските услуги добивме голем број на одговори (што упатува на фактот дека или не го разбрале претходното прашање или користеле електронски услуги без да бидат свесни за тоа). На тоа прашање 64,6% од испитаниците одговориле дека се задоволни, 19% се многу задоволни, а 16,5% дека се незадоволни.

Колку сте задоволни од електронските услуги?

79 responses



Од незадоволните, најголем процент од 54% потпаѓа на возрастната категорија под 30 години, на возрастната категорија од 31 до 45 година потпаѓа 31%, додека на другите две возрастни категории од 46-60 години и над 60 години потпаѓа по 7,5%.

На прашањето дали граѓаните имале практични проблеми во добивањето услуги, над 90% од нив се изјасниле дека немаат никакви проблеми при добивањето на сите овие услуги, додека само мал дел кој се движи од 3,5% до 8% во зависност од услугата имале проблеми при добивањето на истата.

Дали сте имале практични проблеми во добивањето услуги



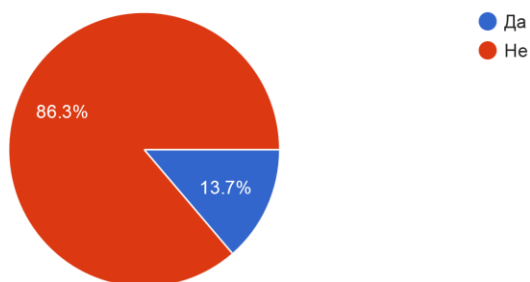
Најчести проблеми кои се посочуваат при добивањето на услугите се:

- Непочитување на редот и термините;
- Спорост на добивање на услугите заради немање на обрасци;
- Проблеми со шалтерските работници и арогантна администрација;
- Нечување на веќе изготвени документи од страна на администрацијата поради неможност за подигање на документот заради оправдани причини од страна на граѓанинот;
- Технички грешки во документите: датум или година на раѓање, име или презиме и сл.;
- Чекање подолго време на шалтер и шетање од шалтер на шалтер;
- Долг временски рок на чекање за добивање на одреден документ.

Кога граѓаните беа прашани дали, евентуално, им биле побарани документи/докази кои се добиваат од друга јавна институција за да се добијат одредени услуги, 86,3% од нив рекле дека не им било побарано никаков документ, додека 13,7% од нив се изјасниле позитивно, односно дека им било барало одреден документ или доказ.

Дали Ви биле побарани документи/докази кои се добиваат од друга јавна институција за да се добијат овие услуги?

95 responses

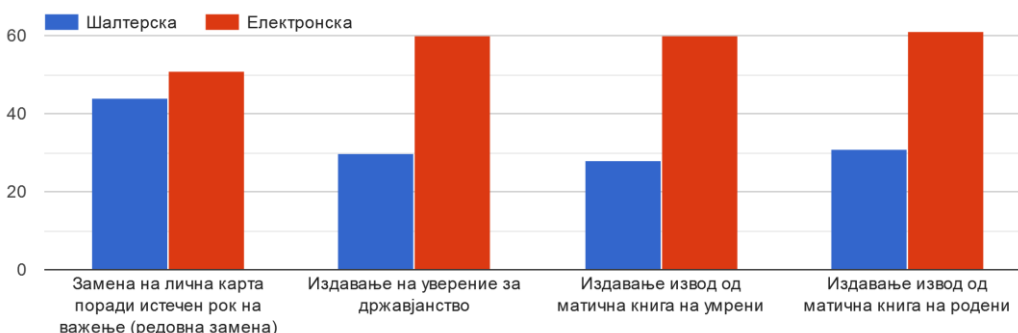


На прашањето какви документи ѝ се барани и каде, граѓаните одговориле дека се бараат дополнителни документи при:

- Ин-витро процедура - се бара Извод од венчани
- За здравствено осигурување - се бара Извод од родени/венчани

За тоа дали граѓаните повеќе преферираат шалтерска или електронска услуга, како што можеме да видиме од графиконот подолу, за сите услуги граѓаните повеќе би преферирале добивање на услугата по електронски пат наспроти шалтерскиот начин на добивање на услугата.

Дали Вие повеќе преферираате шалтерска или електронска услуга?



Најчести одговори зошто граѓаните го преферираат повеќе електронскиот наспроти шалтерскиот начин на добивање на документи се:

- многу е полесен и заштедуваш време и пари;
- побрз, попрактичен и поефикасен начин;
- работи 24/7, не треба да чекаш ред и нема паузи;

- може да стигне на која адреса сакаш;
- бидејќи на шалтер нема добра услуга;
- почитување на моето и времето на службениците;
- во духот на економичноста, еколошката заштита и заштеда на хартија, принципите на брзина и ефикасност.

Оние граѓани, пак, кои одговориле дека го преферираат шалтерскиот начин на добивање на услугата најчесто тоа го прават поради:

- поради навика;
- неможност електронски да се снајде и да пополнува обрасци;
- немање на технички можности;
- на шалтер може да прашаш што сакаш;
- поради добрата соработка со вработените;
- електронските услуги не се прилагодени кон повозрасната категорија на граѓани, премногу сложени се и не се целосни;
- неинформираност за електронско добивање на услуга.

За тоа дали граѓаните побарале и добиле некоја услуга за време на кризата Ковид-19, резултатите се следните:

- услугата за замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена) за време на криза ја користеле - 9 граѓани;
- издавање на Уверение за државјанство – 3 граѓани;
- издавање Извод од матична книга на умрени – 5 граѓани;
- издавање Извод од матична книга за родени – 7 граѓани.

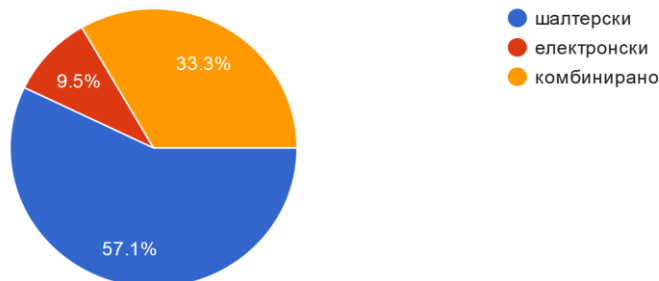
Дали сте добиле некоја од овие услуги за време на кризата од COVID 19



На прашањето како ја добиле одредената услуга за време на кризата Ковид-19, повеќето од граѓаните односно 57,1% од нив одговориле дека услугата ја добиле шалтерски, 9,5% електронски, а 33,3% истата ја добиле по комбиниран пат.

Ако сте одговориле барем на едно прашање со ДА од горенаведените услуги, Ве молиме наведете дали истата сте ја добиле?

21 responses



Преку методата на директен контакт беше извршено интервју и за достапноста на услугата за Упис на новороденче во матичната книга на родени. За услугата Упис на новороденче во матична книга на родени беа интервјуирани повеќе корисници/баратели на услугата со различни искуства, односно за новороденчиња родени во ЈЗУ Општа болница Струмица - Гинекологија и акушерство (во понатамошниот текст само болница Струмица), Гинеколошко - акушерски клиника Скопје (во понатамошниот текст ГАК Скопје) и приватна клиника Ремедика - Гинекологија и акушерство Скопје.

Случај 1. Родилка од Струмица со место на живеење Струмица која се породила на ГАК Скопје, упис во матична книга на родени извршено од страна на ГАК Скопје, директно родителите поднесуваат на шалтер во ГАК: барање за издавање Извод од матична книга на родени со документ Извод од матична книга на венчани. Изводот од матична книга на родените за новороденчето го добиле во болницата, ниту пријавувале, ниту подигнале извод од матичната управа - подрачно одделение Скопје.

Случај 2. Родилка од Струмица со место на живеење Струмица, која се породила во приватната клиника Ремедика, уписот во матична книга на родени односно пријавувањето на новороденче е извршено од страна на родителот, конкретно таткото во подрачно одделение Скопје - поранешна Комерцијална банка, со издадена потврда од Ремедика и сите други потребни документи: важечка лична карта од двајцата родители и Извод на венчани. Изводот за новороденчето успеале да го извадат после три недели, односно да го подигнат на шалтер во подрачното одделение на Управа за матична евиденција - Струмица.

Случај 3. Родилка од Валандово (место на живеење Валандово), која се породила во Струмица, уписот на новороденче/пријавување во матична книга на родени е извршено од страна на болницата во Струмица, барање за издавање извод поднесува администраторот преку мој термин, изводот си го подигнале од болницата после неколку недели, кога била родилката на преглед.

Случај 4. Родилка од Струмица со место на живеење Струмица, која се породила во ЈЗУ Општа болница - Гинекологија и акушерство Струмица, уписот на новороденче во матична книга на родени/пријавување е извршено од страна на болницата во Струмица, барање за издавање извод поднесува родителот со соодветните документи во Управата за матична евиденција ПО Струмица.

Интервјуа со службеници

За потребите на истражувањето за достапноста на одредени услуги од јавен карактер, ЕД Планетум побара информации од јавен карактер од одредени институции, а изврши и интервју со службеник од ЈЗУ Општа болница Струмица.

Барање за пристап до информации од јавен карактер беше испратено до Министерството за внатрешни работи за достапноста на услугите *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* и *Издавање на Уверение за државјанство*. До Управата за водење на матични книги, пак, беше испратено барање за услугите *Издавање извод од матична книга на умрени* и *Издавање извод од матична книга за родени*.

На прашањето колку барања за одредени услуги имаат процесирани вашите вработени на шалтерите во последниот квартал на 2019 година, од Министерството за внатрешни работи одговориле дека за услугата:

УСЛУГА	БРОЈ – важи за цела држава
<i>Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)</i>	90176
<i>Издавање на Уверение за државјанство</i>	13400

Додека на истото прашање Управата за водење на матични книги одговориле дека:

УСЛУГА	Број – последен квартал 2019 – важи за ПО Струмица	Број – прв квартал 2020 – важи за ПО Струмица
<i>Издавање Извод од матична книга на умрени</i>	450	640
<i>Издавање Извод од матична книга на родени</i>	3200	2520

Исто така, констатирано е од нивна страна дека бројот на барања во првиот квартал на 2020 година по објавувањето на порталот www.uslugi.gov.mk не е променет во голема мера.

За овој временски период, односно последниот квартал од 2019 година и првиот квартал од 2020 година, до МВР нема поднесено ниту еден приговор/тужба како резултат на недобиени услуги, додека од Управата за водење на матични книги на ова прашање не одговорија. На прашањето дали се спроведува инспекциски надзор во овие области од двете институции беше одговорено дека се спроведува инспекциски надзор. Инспекцискиот надзор во МВР го врши Управниот надзор во управните служби.

Од МВР и Управата за водење на матични книги сметаат дека граѓаните се задоволни од квалитетот на услугите кои ги добиваат, а самите тие позитивно ги оценуваат услугите кои ги даваат на граѓаните.

На прашањето „По колку електронски барања имате постапено во првиот квартал на 2020 година по објавувањето на порталот www.uslugi.gov.mk“, одговорија дека барањата за издавање на лични карти и на уверенија за државјанство се поднесуваат на шалтер во управните служби, а не електронски. На тоа прашање од Управата за водење на матични книги одговорија дека за услугата за *Издавање на Извод од матична книга на умрени* по електронски пат имаат постапено на едно барање, додека за услугата *Издавање на Извод од матична книга на родени* по електронски имаат постапено за 50 барања.

За тоа дали се подготвени да постапуваат по електронските барања, од МВР за двете услуги добивме два различни одговори. За услугата *Издавање на Уверение за државјанство* се подготвени да постапуваат по електронските барања, додека за услугата *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена)* не се подготвени. Основната причина е што од управно-правен аспект барањата се поднесуваат лично на шалтер и странката мора да е лично присутна за земање на биометриски податоци. Исто така, тие сметаат дека се потребни големи вложувања за да се имплементираат дигиталните/електронските услуги. Од Управата за водење на матични книги изјавија дека ПО Струмица во секој момент е подготвена да постапува на електронските барања за услугите *Издавање на изводи од матична книга на родени* и *Издавање на изводи од матична книга на умрени*. Исто така, тие истакнаа дека за побрзо и поефикасно издавање на изводите потребно е поголемо вложување во опрема (компјутери и печатачи) со што би се унапредил самиот процес на електронско издавање.

Од МВР, исто така, одговорија дека не забележале зголемено користење на електронските барања за време на кризата со Ковид-19. Од Управата за водење на матични книги одговорија дека за време на кризата Ковид-19 нема зголемени електронски барања за услугата *Издавање на изводи од матична книга на умрени*, додека за услугата *Издавање на изводи од матична книга на родени* се забележани поголем број на електронски барања.

За достапноста на услугата *Упис/пријавување во матична книга на родени на новороденче* беше користен методот на интервју. Интервјуте се изврши преку телефон со вработена во ЈЗУ Општа болница Струмица – Гинеколошко-акушерско одделение. Постапката за упис/пријавување во матична книга на родени на новороденче беше објаснета и е идентична со постапката објаснета на веб-страниците <https://akademik.mk/servisni-informacii/postapka-za-upis-na-novorodenche-vo-matichna-kniga-na-rodeni/> и www.uslugi.gov.mk. Откако ќе се роди новороденче се пополнува електронски пријава од страна на болницата, во пријавата се внесуваат информациите за родителите, најчесто по Извод од матична книга на венчани или важечка лична карта, ако не се венчани се бара Извод од матична книга на родени за мајка, татко, или важечка лична карта, се пишуваат сите податоци за новороденчето. Оваа пријава електронски се испраќа во Управата за водење на матични книги - ПО Струмица.

Интервју преку телефон со администраторот на „Мој термин“ одговорен за проектот: „Добредојде бебе“. Услугата е достапна за родилките во породилиштето во Струмица, за тоа има поставено и известување со телефонски број од администраторот. Постапката е следна: родителите кои сакаат да аплицираат за таа услуга, додека родилката уште е во болница се јавуваат кај администраторот и сите потребни документи ги доставуваат до него. Администраторот во „Мој термин“ ги пополнува барањата за издавање Извод од матична книга на родени за новороденче. Постои можност или да се подигне изводот од болница, ако веќе родилката е замината, или лично родителите да си го подигнат изводот од матичното подрачје. На почетокот проектот многу силно заживеал и се користела таа услуга. Пример: ако има новородени 50 деца, за 30 деца е побарана таа услуга. Во последно време услугата е најбарана за новороденчиња од др. општини, пример од Валандово, Берово, за кој администраторот аплицира, а родителите само го подигаат изводот од матичното одделение, или при некој следен преглед директно од болницата. Она што се јавува како проблем е дека многу од родителите немаат одлучено за името на новороденчето и не можат да ја искористат услугата. Исто така, голем проблем е и недостигот од персонал. Во случајот администраторот за време на интервјуте беше посочено и дека од Управата за книга на родени, многу се чека за добивање на ЕМБГ.

Заклучоци и препораки

Нашето согледување во однос на услугите кои се предмет на ова истражување е дека, генерално, има подобрување и напредок при испораката на услугите за разлика од порано, како по традиционален или шалтерски пат, така и по електронски пат. Општиот впечаток што го добивме е дека и граѓаните и службите се отворени за соработка, позитивен е и впечатокот од страна на МВР и Управата за матична евиденција во испраќањето на решението за одговор на барањето за слободен пристап на информации од јавен карактер.

Во оваа анализа посебен акцент е ставен на порталот www.uslugi.gov.mk, во однос на информираноста на граѓаните со порталот, информациите кои ги нуди за услугите кои се предмет на истражувањето и можноста да се добијат услугите преку истиот. Генерално е дека порталот ги има сите потребни информации за услугите: *Замена на лична карта поради истечен рок на важење (редовна замена), Издавање Извод од матична книга на умрени, Издавање Извод од матична книга за родени, Упис на новороденче во матична книга на родени*, освен за услугата *Издавање на Уверение за државјанство*. Но ниту една услуга од горенаведените не може да се добие електронски, директно, од самиот портал, туку самиот портал автоматски префрла на порталот www.uvmk.gov.mk.

Исто така, во однос на дигитализација на услугите за разлика од порано има голем напредок. Така, на пример: услугите *Издавање на Извод од матична книга на родени и Извод од матична книга на умрени* се целосно дигитализирани преку Електронскиот матичен регистар. Некои услуги како што се *Замена на лична карта* или *Издавање на Извод за новороденче* целосно не може да се дигитализирани поради самата природа на услугата и потребата од физичко присуство, потпис, податоци со биометриски карактеристики итн. Но, би можеле да бидат дигитализирани само во делот на поднесување на барање, додека на пример услугата *Издавање на Уверение за државјанство* може да биде целосно дигитализирана, што би значело големо олеснување за граѓаните.

Интересен е фактот дека од анкетираниите граѓани повеќе од 60% се изјасниле дека се информирани за порталот www.uslugi.gov.mk, но исто така повеќе, односно 80% се изјасниле дека не добиле или не побарале електронска услуга од истиот, односно не користат електронски услуги и повеќе од 85% мислат дека граѓаните ги добиваат услугите на традиционален начин. Ова укажува дека во иднина повеќе да се води сметка за информираноста и едуцираноста на граѓаните за можноста и користењето на електронските услуги, посебно повозрасната популација и маргинализираните групи, меѓутоа и дека треба да се води сметка за граѓаните кои преферираат директен контакт на шалтер, како да дојдат до побрза и поефикасна испорака на бараната услуга.

Општ заклучок е дека многу од родителите не се информирани за услугата добивање *Извод од матична книга на новороденче* во самото породилиште. Здравствените установи на почетокот активно ја промовирале услугата која е дел од проектот: „Добредојде бебе“ од 2017 година, но после тоа се е ставено во заборав од немање доволно кадар на локално ниво во нашиот случај. Исто така, загрижува фактот дека приватната клиника што беше посочена во интервјуто со корисник, воопшто не извршила *Упис на новороденче во матична книга на родени*, спротивно изненадува фактот дека јавните здравствени установи не само што, секогаш, се придржуваат на законската обврска *Упис на новороденче во матична книга*, туку во ГАК Скопје продолжува праксата за *Издавање на Извод на новороденче* во самата клиника, односно породилиштето.

Генерална оценка е дека повеќе од 60% од граѓаните во општина Струмица се задоволни од добивањето на услугите, помалку од 15% не се задоволни и тоа незадоволство произлегува од бавната испорака на услугите, технички грешки во издадените документи, арогантната администрација, непочитување на редот и термините, „шетање од шалтер до шалтер“.

Многу е важен континуитетот и во промовирањето на услугата и во испораката, ако се покаже како ефикасен и со позитивни ефекти да продолжи, да не се дозволи поради „немање кадар“ или „не работи уредот за безготовинско“, или „завршен проект“ да се намали квалитетот и при барање и при

испорака на услугата. Пример: ниту на порталот www.uslugi.gov.mk, ниту на Електронскиот матичен регистар не е објаснето дека за *Извод на матични книги на родени за новороденче* може да се поднесе барање и да се издаде извод во рок од 48 часа во самото породилиште, што укажува на потребата континуирано да се поставуваат новините на порталите (забележавме дека информација за „Добредојде бебе,“ има на веб-страницата www.pravdiko.mk). Или на пример како што е случајот со електронското закажување на термин за лични документи кој во време на криза Ковид-19 се покажа како нефункционален.

Да се обезбеди систем на следење на административните службеници, систем на пофалби и поплаки, како и можноста на брз и ефикасен начин граѓаните да го изразат своето задоволство или незадоволство при барање и користење на услугата.

Да се работи на подобрување на односот и љубезноста на административните службеници кон граѓаните или да се постави лице кое би работело на информации, прашања и одговори, и упатување на граѓаните.

Да се дигитализираат услугите до фаза до која е законски возможно, на пример: *поднесување електронско барање при редовна замена на лична карта* или во делот на поднесување *електронско барање за издавање Извод на новороденче*.

Да се овозможи целосно дигитализирање на услугата *Издавање Уверение за државјанство*, бидејќи и самите служби, конкретно Министерството за внатрешни работи се подготвени да постапуваат електронски за оваа услуга.

Да се зголеми и подобри соработката, како и довербата меѓу институциите, посебно во делот прибавување документи по службена должност, како и да се води повеќе сметка за роковите за испорака.

**5. ИСТРАЖУВАЊЕ НА
ИСПОРАКАТА НА ЈАВНИТЕ
УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО
УПРАВУВАЊЕ СО ИМОТОТ –
МАРИЈАНА ЈАНЧЕСКА
– МАРИЈАНА ЈАНЧЕСКА**

5. ИСТРАЖУВАЊЕ НА ИСПОРАКАТА НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО УПРАВУВАЊЕ СО ИМОТОТ – МАРИЈАНА ЈАНЧЕСКА

Вовед

Оценката за успешноста на локалната администрација, граѓаните најчесто ја носат врз основа на нивното искуство со јавните услуги. Понудените јавни услуги треба да бидат еднакво читливи и разбирливи за сите социјални групи, вклучително и ранливите, што значи дека треба да бидат модифицирани и достапни низ повеќе комуникациски канали. Иако Стратегијата за реформа на јавната администрација веќе подолго време се реализира и бележи позитивни промени, забележливо е дека кај некои кластери на услуги сè уште има потреба од поедноставување на испораката, подобрување на квалитетот и достапноста како по физички, така и по електронски пат.

Јавните услуги поврзани со управување со имот е еден од кластерите на кој треба да му се посвети дополнително внимание. Овој кластер заслужува внимание бидејќи статистиката покажува дека е често користен, поврзан е со основните човекови потреби за домување и за успешен одговор кон граѓаните потребен е голем процент од општинските ресурси.

Предмет на истражувањето се пристапноста и начинот на реализација на услугите поврзани со управување со имот (*даноци, одобренија за градба и доградба, купување и продавање, како и изнајмување*). Истражувањето е спроведено во општина Кисела Вода, но добиените информации и извлечените препораки се целосно применливи и релевантни на национално ниво.

Со зголемување на достапноста и разбирливоста на јавните услуги поврзани со управување на имот ќе се зголеми нивната искористеност и применливост, што од друга страна ќе влијае врз подобрување на општата слика во општеството и зголемување на правната функционалност.

Збор – два на тема „јавни услуги“

Законот за локалната самоуправа ги дефинира „јавните услуги“ како вршење на работи од јавен интерес од локално значење за корисниците. Освен во Законот за локалната самоуправа, јавните услуги се споменуваат и во Законот за установите како услуги од јавен карактер кои ги вршат установите во областа на образованието, науката, културата, здравството, детската заштита, социјалната заштита, заштитата на лицата со телесна и интелектуална попреченост, како и во други дејности кои со закон се дефинирани како јавна услуга. Со вклучувањето на дефиницијата за јавни услуги во овие два закона, се дефинира нејзиното постоење како нестопанска дејност. Законот за општа управна постапка пак, пошироко ги дефинира јавните услуги, односно во нив ги сврстува и донесувањето на управни акти, склучувањето на управни договори, заштитата на корисниците на јавни услуги и услуги од општ интерес.

Имајќи ги предвид дефинициите за јавни услуги во трите наведени закони, може да заклучиме дека јавни услуги се сите услуги кои јавните органи им ги даваат на граѓаните, дополнети со услугите кои граѓаните ги добиваат од правни лица со јавно овластување (преку овие правни лица се води комуникацијата на граѓаните со јавните институции).

Подобрување на пристапноста и квалитетот на јавните услуги е еден од основните постулати на Стратегијата за реформа на јавната администрација 2018–2022. Стратегијата е изградена врз визијата за *„деполитизирана, ефикасна, ефективна и одговорна јавна администрација која обезбедува квалитетни и лесно достапни услуги за граѓаните и бизнис заедницата“*.

Иновации во јавните услуги

Со цел достигнување на визијата зацртана во Стратегијата за реформа на јавната администрација во Северна Македонија за периодот 2018–2022, мноштво промени и иновации треба да се имплементираат во јавниот сектор. Овие промени и иновации треба да воспостават подобрена транспарентност, зголемен квалитет на услугата и корисничкото задоволство. Дополнително, во Стратегијата е наведена потребата од намалување на администрацијата и трошоци по услуга, што ќе доведе до зголемена ефикасност.

Воведување на целосна управна соработка и интероперабилност се две особено силни иновации кои може да го забрзаат достигнувањето на визијата од Стратегијата за реформа на јавната администрација.

Управна соработка значи дека целата постапка може да се води преку една институција. Во суштина тоа значи дека јавната институција што ја води постапката е должна да го информира граѓанинот за сè што е поврзано со добивањето на услугата, односно за сите новини во процедурата.

Интероперабилност е меѓусебна поддршка и размена на податоци и информации меѓу системите за информатичка и комуникациска технологија во јавните институции. Иако е голем предизвик да се постигне интероперабилност меѓу различни информатички системи, многу е важно да се постигне усогласеност. Во превод, тоа би значело дека една јавна институција сама може да ги побара и добие податоците и/или документите што ѝ требаат од друга јавна институција наместо граѓанинот да шета од институција во институција и самиот да ги набавува.

Анализа на состојбите

Поврзани со кластерот на услуги за управување со имот, на сајтот www.uslugi.gov.mk може да се најдат следните подуслуги:

- Изградба
- Купување и продавање
- Промена на живеалиште
- Општинско планирање
- Изнајмување
- Имот

Подеталната проверка на поткатегиите открива дека во *Изградба* има 12 услуги; во *Купување и продавање* не се пронајдени услуги; во категоријата *Промена на живеалиште* има две достапни услуги; додека категоријата за *Општинско планирање* е празна. За поткатегијата *Изнајмување* нема ниту една излистана услуга, додека за поткатегијата *Имот* се достапни 9 услуги.

Во продолжение краток преглед на достапните услуги преку порталот www.uslugi.gov.mk:

Изградба	<ul style="list-style-type: none">• Одобрение на идеен проект за градби од прва категорија• Одобрение за подготвителни работи за градба од прва категорија• Одобрение за адаптација на посебен дел од објект, стан или дел од стан
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Одобрение за реконструкција на објект или дел од објект • Одобрение за употреба на градби од прва категорија • Одобрение за употреба на градби, надградби и доградби од втора категорија • Промена на инвеститор во текот на градбата • Измени во текот на градбата • Одобрение за надградба на градби од прва категорија • Одобрение за доградба на градби од прва категорија • Одобрение за градење на градби од прва категорија • Одобрение за градење на градби од втора категорија
Купување и продавање	Не се пронајдени услуги
Промена на живеалиште	<ul style="list-style-type: none"> • Пријавување и одјавување на престојувалиште • Пријавување и одјавување на живеалиште
Општинско планирање	Не се пронајдени услуги
Изнајмување	Не се пронајдени услуги
Имот	<ul style="list-style-type: none"> • Лиценца за вршење процена од области под Министерството за транспорт и врски • Пренесување на корисничко право на земјоделско земјиште • Основање на заедница на сопственици во Централен регистар • Престанок на правото на користење на градежно земјиште • Времено ослободување од обврска за плаќање надомест и закупнина за градежно земјиште во државна сопственост • Приватизација на градежно земјиште на правни лица со надомест • Приватизација на градежно земјиште на правни лица кои немаат обврска за плаќање надомест • Приватизација на градежно земјиште во државна сопственост на физички лица со надомест • Приватизација на градежно земјиште во државна сопственост на физички лица кои немаат обврска за плаќање надомест

ПРЕГЛЕД НА УСЛУГИ ОД КЛАСТЕРОТ „УПРАВУВАЊЕ СО ИМОТ“ ЗА ВНЕСУВАЊЕ НА Е-ПОРТАЛОТ

Запишување на сопственост во Катастарот на недвижности врз основа на договор за купопродажба³⁶

На кого се однесува услугата? Физички лица и правни лица.

Со кој животен настан е поврзана услугата? Купување или продажба на недвижен имот.

³⁶ Форматот на услугата е преземен од публикацијата „14 најчесто поставувани прашања за 14 најчести јавни услуги за граѓаните“, во издание на Центарот за управување со промени и Асоцијацијата Зенит и достапна на нивните веб-страници.

На што се однесува оваа услуга? Запишувањето на правото на сопственост во Катастарот на недвижности, значи и формално пренесување на правото на сопственост на определена недвижност од едно на друго лице. По запишувањето на правото на сопственост во Катастарот на недвижности, физичкото, односно правното лице може да добие имотен лист како формален доказ за сопственост на определена недвижност.

На кој начин се иницира услугата? По барање на граѓанин и по барање на правно лице (преку правни лица со пренесени јавни овластувања).

Кој е надлежен орган пред кој се поднесува барањето? Агенција за катастар на недвижности.

На кое ниво се поднесува барањето? Барањето се поднесува на локално ниво, во местото каде што се наоѓа имотот.

На кој начин може да поднесете барање? Електронски (само правни лица – нотари, односно не е директно достапна електронски за граѓаните).

На кој начин може да ви го достават имотниот лист? (Добивањето имотен лист е следен чекор по извршеното запишување на промената на правото на недвижност.)

Граѓанинот може да добие имотен лист во писмена или електронска форма. Постапката за добивање имотен лист спаѓа под друга категорија.

Дали услугата е достапна целосно електронски? Да. (Оваа услуга не е достапна за граѓаните, туку за нејзино добивање граѓаните треба да се обратат на нотар.)

Во кој закон е регулирана јавната услуга? Закон за катастар на недвижности.

Кои документи треба да бидат приложени кон барањето?

- Солемизиран договор за купопродажба или нотарски акт; со клаузула за платен аконтативен данок на промет на недвижности;
- Извештај за процена на пазарната вредност на недвижноста;
- Пресметка на аконтативен данок на промет изготвен од страна на овластен проценувач;
- Пополнета аконтативна даночна пријава.

Од што, подетално, се состои услугата? Запишувањето во Катастарот на недвижности се врши и врз основа на solleмизиран договор за купопродажба или нотарски акт, со клаузула за платен аконтативен данок на промет на недвижности, во прилог на кои од страна на нотар, по електронски пат се доставени и извештај за процена на пазарната вредност и пресметка на аконтативен данок на промет, изготвени од страна на овластен проценувач, како и пополнета аконтативна даночна пријава.

Правните основи, заедно со прилозите, Агенцијата за катастар на недвижности во рок од еден работен ден од извршеното запишување во Катастарот на недвижности, по електронски пат ги доставува до надлежната единица на локалната самоуправа.

Каде може да се добијат повеќе информации за услугата? www.katastar.gov.mk

Добивање на имотен лист

На кого се однесува услугата? Физички или правни лица.

Со кој животен настан е поврзана услугата? Со управување со имот, купување или продавање на имот.

На што се однесува оваа услуга? Имотниот лист е јавна исправа со која се докажува запишаното право на сопственост и други стварни права на недвижностите во согласност со закон. Во имотниот лист видливи се катастарските парцели, зградите и посебните делови од зградите и други објекти, носителите на правата на недвижностите, правото на сопственост и други стварни права на недвижностите, како и други права чие запишување е утврдено со закон, правната основа на запишување, висината на побарувањето што се обезбедува со заложното право, предбележувања и прибележувања.

На кој начин се иницира услугата? Имотен лист се издава во катастарски одделенија каде што е востановен Катастар на недвижности. Освен на шалтерите на катастарските одделенија, граѓаните можат да побараат издавање на имотен лист во најблиската општина, нотарска канцеларија, на веб-страницата на Катастарот за недвижности или во канцеларија на приватните геодетски фирми.

Кој е надлежен орган пред кој се поднесува барањето? Агенцијата за катастар на недвижности и сите официјални застапници за добивање на услугата (општини, нотари и приватни геодетски фирми).

На кое ниво се поднесува барањето? Општинско.

На кој начин може да поднесете барање? Писмено или електронско.

Дали е можно електронско поднесување на пријава? Да.

Дали услугата е достапна целосно електронски? Да.

Во кој закон е регулирана јавната услуга? Закон за катастар на недвижности.

Кои документи треба да бидат приложени кон барањето? Се доставува барање во писмена форма и доказ за платен надоместок за услугата. Уплатата може да се врши на шалтерот во Катастарот со платежна картичка на ПОС-терминал или на уплатница (образец ПП 50) во банка или во пошта. Доколку услугата се прибавува електронски, овозможено е и електронско плаќање.

Од што, подетално, се состои услугата? Граѓаните можат да пристапат до основните информации и имотните документи можат да се добијат на Интернет, во хартиена форма преку препорачана пошта или во нотарски канцеларии низ целата земја. Освен имотни листови преку Катастарот на Северна Македонија може да се добијат и потврди за историска евиденција за регистрација на сопственост на недвижен имот, како и копии од катастарски планови.

Каде може да се добијат повеќе информации за услугата? Повеќе информации за услугата може да се добијат на www.katastar.gov.mk

Утврдување на данок на имот³⁷

На кого се однесува услугата? Физички лица и правни лица.

Со кој животен настан е поврзана услугата? Поседување недвижен имот.

³⁷ Форматот на услугата е преземен од публикацијата „14 најчесто поставувани прашања за 14 најчести јавни услуги за граѓаните“, во издание на Центарот за управување со промени и Асоцијацијата Зенит и достапна на нивните веб-страници.

На што се однесува оваа услуга? Данок на имот се плаќа на недвижен имот, освен за оној кој е ослободен од плаќање на данок на имот според овој закон. Недвижен имот се земјишта (земјоделски, градежни, шумски и пасишта) и зградите – станбени згради или станови, деловни згради и деловни простории, административни згради и административни простории, згради и станови за одмор и рекреација и други градежни објекти, како и инсталациите подигнати врз нив или под нив и трајно споени со нив.

Обврзникот на данок на имот е должен да поднесе даночна пријава до 31 јануари во годината за која се врши утврдување на данокот. Обврзникот на данокот на имот кој еднаш поднел даночна пријава нема обврска за истиот имот да поднесе нова пријава, доколку нема промена на податоците содржани во претходно поднесената даночна пријава, а кои имаат влијание врз висината на даночната обврска.

Во Градот Скопје висината на данокот и платените, односно неплатените обврски може да се погледнат електронски. Таа услуга не е достапна за граѓаните од останатиот дел на државата.

На кој начин се иницира услугата? По барање на граѓанин или правно лице. Надлежниот орган го донесува првото решение на даночниот обврзник за данокот на имот по пријава/барање, а следните решенија по службена должност.

Кој е надлежен орган пред кој се поднесува барањето? Општина, а за општините во Градот Скопје надлежен е Градот Скопје.

На кое ниво се поднесува барањето? Барањето се поднесува на локално ниво, во местото каде што се наоѓа имотот.

На кој начин може да поднесете барање? Усно или писмено на шалтер.

Дали е можно електронско поднесување на пријава? Не е можно.

На кој начин може да ви го достават решението за утврден данок на имот? По пошта или можете лично да го подигнете на шалтер.

Дали услугата е достапна целосно електронски? Не.

Во кој закон е регулирана јавната услуга? Закон за даноците на имот.

Кои документи треба да бидат приложени кон барањето?

- Даночна пријава – ДИ, со прилог образец ДИ/П.
Утврдувањето на данокот на имот не се наплаќа.

Од што, подетално, се состои услугата? Обврзник на данокот на имот е правно и физичко лице – сопственик на имотот. Обврзникот на данокот на имот е правно и физичко лице – корисник на имотот, во случај кога сопственикот не е познат или не е достапен. Обврзник на данокот на имот може да биде и плодотворителот на имотот во согласност со закон. Ако имотот е во сопственост на повеќе лица, секој од нив е обврзник на данокот на имот сразмерно на сопственичкиот дел. Обврзникот на данокот на имот е и правно и физичко лице – корисник на недвижен имот во сопственост на државата и општината. Основа за данокот на имот претставува пазарната вредност на недвижниот имот. Утврдувањето на пазарната вредност на недвижен имот ја врши лице – проценувач кое е вработено во единицата на локалната самоуправа, а по барање на единицата на локалната самоуправа може да ја врши и лице кое е овластен проценувач. Стапките на данокот на имот од членот 3 на овој закон се пропорционални и изнесуваат од 0,10% до 0,20%. Стапките на данокот на имот можат да се утврдат според видот на имотот. Стапките на данокот на имот за земјоделско земјиште кое не се користи за земјоделско производство можат да се зголемат од три до пет пати во однос на овие стапки.

Каде може да се добијат повеќе информации за услугата? Повеќе информации за услугата може да преземете од интернет-страниците на општините и Градот Скопје, како и на www.ujp.gov.mk/e-vodic/category/858

Плаќање на данок на имот

На кого се однесува услугата? Физички и правни лица.

Со кој животен настан е поврзана услугата? Управување со имот.

На што се однесува оваа услуга? Плаќање на данок на имот.

На кој начин се иницира услугата? Електронски, на шалтер во банка или пошта.

Кој е надлежен орган пред кој се поднесува барањето? Општина, а за општините во Градот Скопје надлежен е Градот Скопје.

Дали е можно електронско плаќање на данок на имот? Да.

Дали услугата е електронски достапна преку портал за даноци? Да, на ниво на Град Скопје.

Во кој закон е регулирана јавната услуга? Закон за даноците на имот.

Кои документи треба да бидат приложени кон барањето? Добиеното годишно даночно решение претставува основа за плаќање на данокот на имот.

Од што, подетално, се состои услугата? Порталот на Град Скопје за даноци им овозможува на граѓаните да се регистрираат, да добијат информации за нивните годишни обврски за данокот на имот, а исто така можат да го платат данокот со кредитни или дебитни картички. Меѓутоа, системот не дава можност граѓаните да го платат данокот за продажба на недвижен имот или данокот на наследство. Освен на порталот, данокот на имот може да се плати на шалтерите во банка или пошта.

Каде може да се добијат повеќе информации за услугата? Повеќе информации за услугата може да се добијат на www.danoci.skopje.gov.mk

Анализа на општинските услуги во општина Кисела Вода

Општина Кисела Вода на својата официјална веб-страница има објавено листа на информации кои подлежат на Законот за пристап до информации од јавен карактер. Листата е поделена во неколку сегменти според типот на потребната информација. За некои од предвидените услуги е прикачен потребниот образец за барање на услугата. Слободно може да заклучиме дека ова е чекор напред кон подостапни и потранспарентни општински институции. Дополнително, ваквиот начин на прегледност им заштедува време на граѓаните на Кисела Вода бидејќи во самите барања се наведени придружните документи што треба да се достават. Во продолжение, дел од услугите за кои може да се побара информација од општина Кисела Вода:

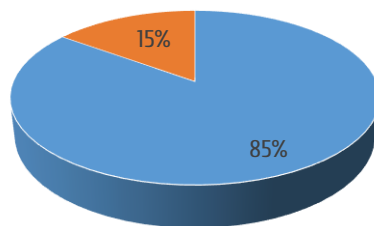
Сектор за нормативно-правни работи	Одлуки, решенија, програми, заклучоци, информации поврзани со работата на Секторот од областа на нормативно-правните работи, општите работи, давање на услуги на граѓаните во управната постапка.
------------------------------------	---

Сектор за финансиски прашања	Буџет на општина Кисела Вода, одлуки поврзани со донесувањето на Буџетот на општина Кисела Вода, Годишен извештај по завршна сметка на Буџетот на општина Кисела Вода, одлуки поврзани со утврдувањето на висината на стапките на данок на имот.
Сектор за јавни набавки	Сите повици во постапката за јавни набавки и тендерска документација утврдени со закон.
Сектор за урбанизам и просторно планирање	Детални урбанистички планови, градежни парцели, урбани блокови и опфатите на ДУП-овите; урбанистички планови и урбанистичка документација за населени и вон населени места на подрачјето на општина Кисела Вода; програми и планови од областа на урбанистичкото планирање; решенија и заклучоци и други акти од водење на управна постапка.
Сектор за комунални работи, инфраструктура, сообраќај и заштита на животната средина	Годишни програми за уредување на градежното земјиште, локални патишта и улици, јавното осветлување; планови, одлуки, програми од областа на комуналните дејности; програма за изградба, реконструкција и одржување на јавното зеленило, одлуки, решенија и други управни акти од областа на животната средина.

Со цел подетално да се запознаеме со услугите кои ги нуди општина Кисела Вода, поднесовме неколку барања за пристап до информации од јавен карактер, а дополнително испративме и барање за статистички податоци, со цел да се види дали е намалено барањето на шалтерски услуги по воспоставување на електронската платформа www.uslugi.gov.mk. Но, по неколкунеделно договарање и преговарање, податоци од општина Кисела Вода не добивме.

Со цел да го слушнеме мислењето на граѓаните, спроведовме анкета за квалитетот на јавните услуги кои ги добиваат од општината. Анкетата беше реализирана во периодот од 20.5.2020 до 27.5.2020 преку електронски пат. Беа добиени вкупно 20 одговори. На анкетата не се бараа демографски податоци, единствено беше важно анкетираните да се жители на општина Кисела Вода.

Како ги добивате услугите - на традиционален начин на шалтер или по електронски пат?



■ На шалтер ■ По електронски пат

На прашањето „Како ги добивате услугите – на традиционален начин на шалтер или по електронски пат?“, дури 17 од 20 анкетирани одговориле дека услугите ги добиваат на шалтер, додека пак само тројца односно 15% од анкетираниите добиваат услуги по електронски пат.



Ниту еден од анкетираниите 20 жители на општина Кисела Вода не е многу задоволен од општинските услуги, додека 60% од анкетираниите се многу незадоволни од добиените услуги. Токму затоа, ги запрашавме граѓаните, дали се соочиле со некои проблеми при добивање на услугите? Од добиените одговори, видливо е дека мнозинството од анкетирани граѓани имале одредени предизвици во процесот на добивање на јавни услуги.



Во продолжение некои од нивните репрезентативни одговори на прашањето со кои проблеми и предизвици се соочиле:

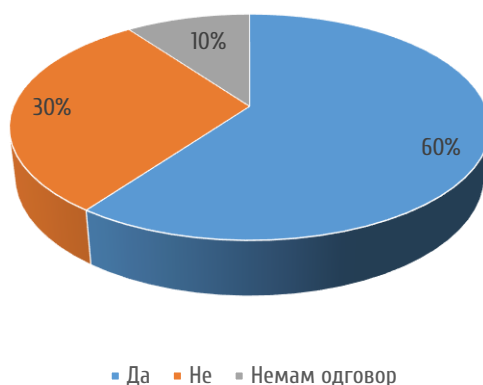
„За една бандера т.е. сијалица за улично осветлување чекаме една година да ја сменат, а плаќаме улично секој месец.“

„Не одговараат на телефон; инспекција како да не постои.“

„Со сите документи од општина, за една потврда им се потребни по 10 работни денови и сл.“

„Недобивање на одговор на повеќе пати посочувани прашања и проблеми.“

Дали сте информирани за достапноста на услугите на порталот www.uslugi.gov.mk?

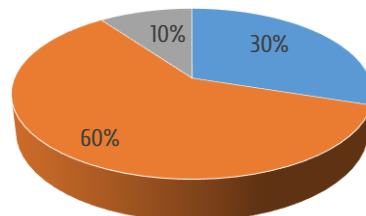


Најголем дел од анкетираниите (60%) се запознаени со порталот www.uslugi.gov.mk. Но, исто така, најголем дел од анкетираниите (84%) никогаш не побарале, ниту, пак, добиле услуги преку порталот. Услугата за која двајца од анкетираниите потврдија дека го употребиле порталот се однесува на изводи.

Дали некогаш сте добиле услуги преку порталот?



Што преферирате повеќе? Шалтерска или електронска услуга?



■ Шалтерска услуга ■ Електронска услуга ■ Немам одговор

Бидејќи најголем дел од анкетираниите (60%) одговорија дека преферираат електронска услуга, ги запрашавме зошто. Во продолжение, некои од нивните одговори:

„Затоа што не мора да се буткам и да ме препраќаат по други места за да ја префрлаат топката поради својата некомпетентност и непрофесионалност.“

„За да имам некаков доказ дека сум искористила некаква услуга од таа институција зошто вака поконкретно кажано, се губат предмети, испаруваат.“

„Поедноставно и не се губи време.“

„Затоа што е полесно, поедноставно, нема препраќање од шалтер на шалтер и кревање раменици.“

Заклучоци и препораки

Истражувањето на секундарните извори на информации покажа дека граѓаните најчесто се соочуваат со предизвици предизвикани од неусогласеноста на правните прописи со практичната ситуација на терен.

Исто така, чести се и ситуации каде дури во канцелариите на јавните установи, граѓаните дознаваат дека им се потребни дополнителни документи од оние што веќе ги имаат прибавено, иако таков документ не бил наведен никаде. Усогласеноста на информациите и прописите на општинско и државно ниво мора да се подобри бидејќи моменталната ситуација создава простор за неизвесност кај граѓаните.

Во иднина, би требало да се направи истражување дали и до кој степен, граѓаните ги знаат своите права според Законот за локалната самоуправа. Но, и дали моменталната поставеност на општините дава простор за соодветно ползување на мерките опишани во Законот за локална самоуправа. Во продолжение претставуваме дел од начините за индивидуално и здружено граѓанско дејствување:

Претставки и предлози – Секој граѓанин има право, поединечно или заедно со другите да доставува претставки и предлози за работата на органите на општината и општинската администрација

(чл.29 ст.1 од Закон за локалната самоуправа). Во рок од 60 дена од приемот на претставката, односно предлогот, градоначалникот е должен да изготви и на подносителот да му достави образложен одговор.

Јавни трибини, анкети и предлози – Во процесот на изготвувањето прописи на општината, советот, односно градоначалникот може претходно да организира јавни трибини, да спроведе анкети или да побара предлози од граѓаните (чл.30 од Закон за локалната самоуправа).

Форум на заедницата – Форумот на заедницата е форма на вклучување на граѓаните од страна на локалната самоуправа во донесувањето одлуки кои се важни за нивниот живот и за самата заедница. Преку низа од средби меѓу граѓаните и локалната самоуправа се воспоставува структурирана дискусија. Граѓаните елаборираат проблеми и нудат решенија за нив.

Препораки:

Она што во овој момент општина Кисела Вода може да го направи во насока на подобрување на своите јавни услуги е:

1. Јавно утврден протокол на добивање на услуга со точно наведено лице за комуникација бидејќи како што видовме од анкетата, многу од граѓаните имаат недоумици каде и кај кого да се обратат за услугите кои им се потребни. Истиот предизвик го имавме и ние кога се обидовме да добиеме пристап до информации од Општината.
2. Јавна кампања за тоа што се јавни услуги и кои услуги може да се добијат на порталот, а кои во просториите на Општината. Од одговорите на анкетираниите граѓани станува јасно дека некои услуги не ни пробале да ги добијат бидејќи не ни знаеле дека имале таква опција.
3. Според горекажаното, граѓаните се свесни за предноста што ја нуди електронското поднесување и добивање на услуги, така што Општината може самата да понуди поголем сет на услуги коишто може да се добијат преку националниот портал.
4. Подобрена комуникација на вработените во Општината бидејќи понекогаш како што се изјаснија граѓаните, препраќани се од еден шалтер на друг, притоа губејќи време и енергија.
5. Подобрено водење на општинската архива. Еден од коментарите на анкетираниите беше дека често се губат предмети и документи од значење.
6. Препорака до сите општински институции е воедначување на своите процедури, бидејќи за наведениот пример за годишен данок на имот во Град Скопје е овозможена електронска проверка и плаќање, додека таа услуга е недостапна за остатокот од државата.
7. Подобра соработка меѓу општините со цел пренесување на добри практики. Доколку го земеме горенаведениот случај, тоа би значело Град Скопје да одржи обука за останатите општини како да овозможат електронска проверка и плаќање на данокот на имот.

Библиографија

1. Групче, Асен. (2001). За републиката и општината како два сегмента на државната власт и за нивната сопственост, Скопје.
2. Закон за катастар на недвижности („Службен весник на Република Македонија“ број 55/2013, 41/2014, 115/2014, 116/2015, 153/2015 и 192/2015).
3. Закон за локалната самоуправа („Службен весник на Република Македонија“ бр. 5/2002).
4. Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер („Службен весник на Република Македонија“ 13/2006, 86/2008, 6/2010, 42/2014, 148/2015, 55/2016, 64/2018, 98/2019).
5. Искра Акимовска Малетик, Југослав Ѓорѓиевски. (2019). 14 најчесто поставувани прашања за 14 најчести јавни услуги за граѓаните. Центар за управување со промени, Скопје.

**6. ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА
ИСПОРАКА НА ЈАВНИ УСЛУГИ
ОД МЕЃУОПШТИНСКИОТ
ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНА
РАБОТА – ШУТО ОРИЗАРИ**

– КЕМАИЛ ИСМАИЛ

6. ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ИСПОРАКА НА ЈАВНИ УСЛУГИ ОД МЕЃУОПШТИНСКИОТ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА – ШУТО ОРИЗАРИ – КЕМАИЛ ИСМАИЛ

ВОВЕД

Целта на истражувањето е да се направи анализа на квалитетот на услугите од Меѓуопштинскиот центар за социјална работа – Шуто Оризари и достапноста за добивање на електронски услуги преку: <https://uslugi.gov.mk/> и <http://www.mtsp.gov.mk/>. Согласно добиените податоци преку слободен пристап до информации и добиените резултати од спроведените анкети, креирани се конкретни предлози за применување на Законот за социјална заштита и постигнување на поефикасна и поефективна услуга која ќе ја добиваат граѓаните од МЦСР – Шуто Оризари.

МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Методологијата за прибирање на потребните информации вклучува:

- Поднесување на барања за пристап до информации од јавен карактер до Меѓуопштинскиот центар за социјална работа (МЦСР) – Шуто Оризари;
- Деск-истражување за достапноста и можностите кои ги нудат: порталот <https://uslugi.gov.mk/> и веб-страницата на Министерството за труд и социјална политика <http://www.mtsp.gov.mk/>;
- Анкета со корисници на права од социјалната заштита и лица од семејства со ниски приходи кои имале потреба од Меѓуопштинскиот центар за социјална работа (МЦСР) – Шуто Оризари и притоа побарале помош од канцеларијата на Романо Чачипе;
- Анкета со службеник од Меѓуопштинскиот центар за социјална работа (МЦСР) – Шуто Оризари;
- Посета на просториите на Меѓуопштинскиот центар за социјална работа (МЦСР) – Шуто Оризари.

НАВРЕМЕНОСТ И КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ ОД СТРАНА НА МЦСР – ШУТО ОРИЗАРИ

За да се постигне целта на истражувањето, една од спроведените активности е анкетирање на корисници на права од социјална заштита. Анкетирани беа 30 лица кои имале потреба од МЦСР – Шуто Оризари, а притоа побарале помош во нашите канцеларии.

Половина, односно 50% од анкетираниите во период од октомври 2019 до март 2020 година се обратиле во МЦСР – Шуто Оризари за остварување на социјалното право – Нега од друго лице. За Гарантирана минимална помош се обратиле 27% од анкетираниите, а исто така застапена е потребата и од останатите социјални права.

Вид на социјално право за кое се обратиле анкетираниите во Меѓуопштинскиот Центар за Социјална Работа – Шуто Оризари во периодот октомври 2019 година – март 2020 година

Нега од друго лице	Гарантирана минимална помош	Право на социјална сигурност	Детски и образовен додаток	Постојана парична помош	Обнова за трето дете
--------------------	-----------------------------	------------------------------	----------------------------	-------------------------	----------------------

Ниеден од анкетираниите не добил решение по поднесено барање во МЦСР – Шуто Оризари во препорачан период од 1 месец. За остварување на правата од социјална заштита, очигледно е дека се чека многу подолго од предвиденото време, одосно 3, 4 или повеќе месеци.

Временски период на чекање решение по поднесено барање во Меѓуопштинскиот Центар за Социјална Работа – Шуто Оризари



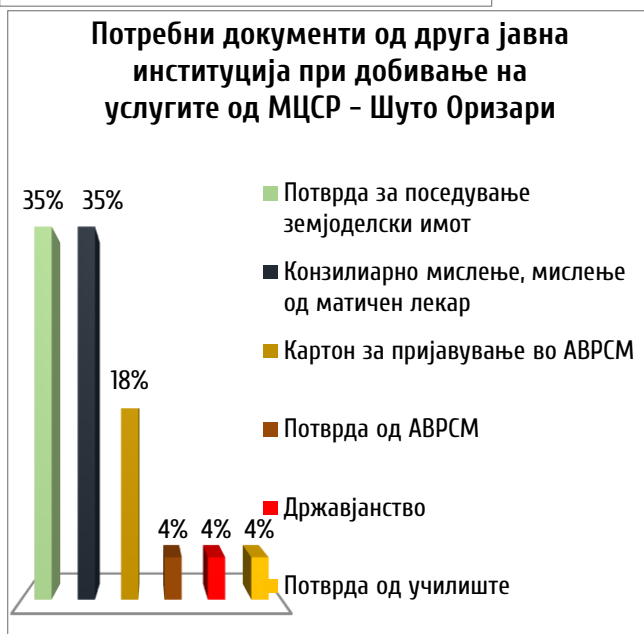
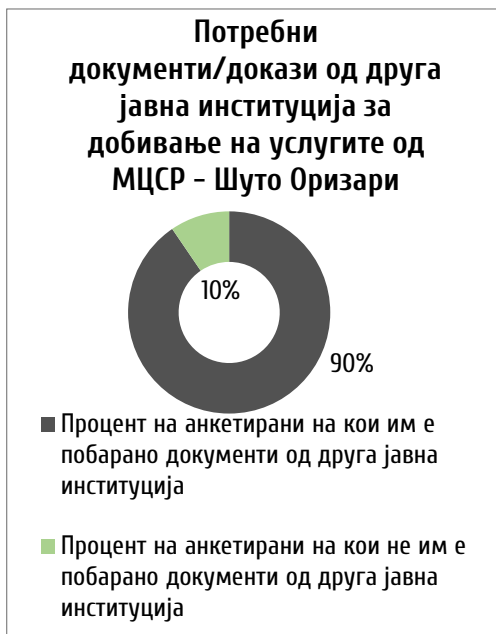
За незадоволството од добиените решенија говори податокот дека 35% од анкетираниите граѓани поднеле жалба на решението. Од искуството на испитаниците може да се заклучи дека периодот на



чекање за добивање на одговор по поднесена жалба е пократок од периодот на чекање на првичното решение.



Според Законот за социјална заштита, доколку медицинската документација не содржи доволно аргументи или истите се на граница за остварување на самото социјално право - Нега од друго лице, задолжителна е физичка посета на лицето од страна на стручна комисија. Сепак, реалноста укажува дека 55% од лицата кои биле одбиени на барањето за нега од друго лице не биле посетени од стручна комисија пред да им се издаде негативно решение, што е спротивно на препораките од правилникот за остварување на ова социјално право.



Наместо да се олесни процесот за добивање на право од социјална заштита, од МЦСР – Шуто Оризари воведуваат нови барања кои уште повеќе им го комплицира и отежнува аплицирањето на граѓаните. 90% од анкетираниите потврдија дека при аплицирање им се побарани дополнителни документи/докази од друга јавна институција. Затоа, овие граѓани морале да одат од врата на врата во институциите да собираат документи, а за некои од документите потребно е и да се плати, што претставува дополнителен трошок за граѓаните.

Сите анкетирани го користат традиционалниот начин за добивање на услугите, но 78% од анкетираниите не се задоволни од услугите кои ги добиле, односно не ги добиле од МЦСР – Шуто Оризари. Причина за незадоволството кај најголемиот дел од анкетираниите доаѓа од непрофесионалниот пристап на вработените и нивната неуслужливост. Некои од нив велат дека вработените во МЦСР – Шуто Оризари им ги затвораат вратите и се однесуваат нехумано. Само 12% од анкетираниите се информирани за достапноста на услугите на <https://uslugi.gov.mk/>, но ниеден не остварил услуга преку овој портал или каде било по електронски пат. Затоа, ги прашавме анкетираниите каква услуга би сакале или

преферираат, па добивме различни мислења и одговори. 70% од анкетираниите преферираат шалтерска услуга бидејќи на тој начин се сигурни дека документите се поднесени, а исто така таа е подобра за постарите лица кои не работат со компјутер. 21% од анкетираниите сметаат дека електронската услуга би била подобра за во иднина и дополнуваат дека во тој случај нема да трпат навреди, буткање, чекање ред и најважно од сè ќе го избегнат контактот со службениците. 9% од анкетираниите би прифатиле и електронска и шалтерска услуга со дополнување дека истите треба да се подобрат.



ЗАДОВОЛСТВО ОД ПОСТАПУВАЊЕТО НА СЛУЖБЕНИЦИТЕ ПРИ МЦСР – ШУТО ОРИЗАРИ

Во овој дел од анализата се дадени резултатите од задоволството на анкетираниите граѓани од постапувањето на службениците при МЦСР – Шуто Оризари.

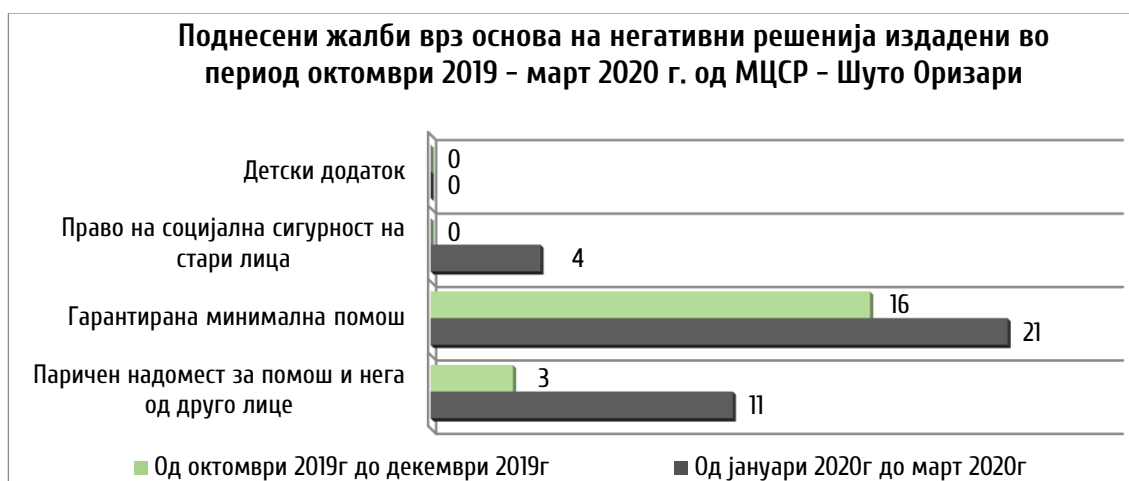


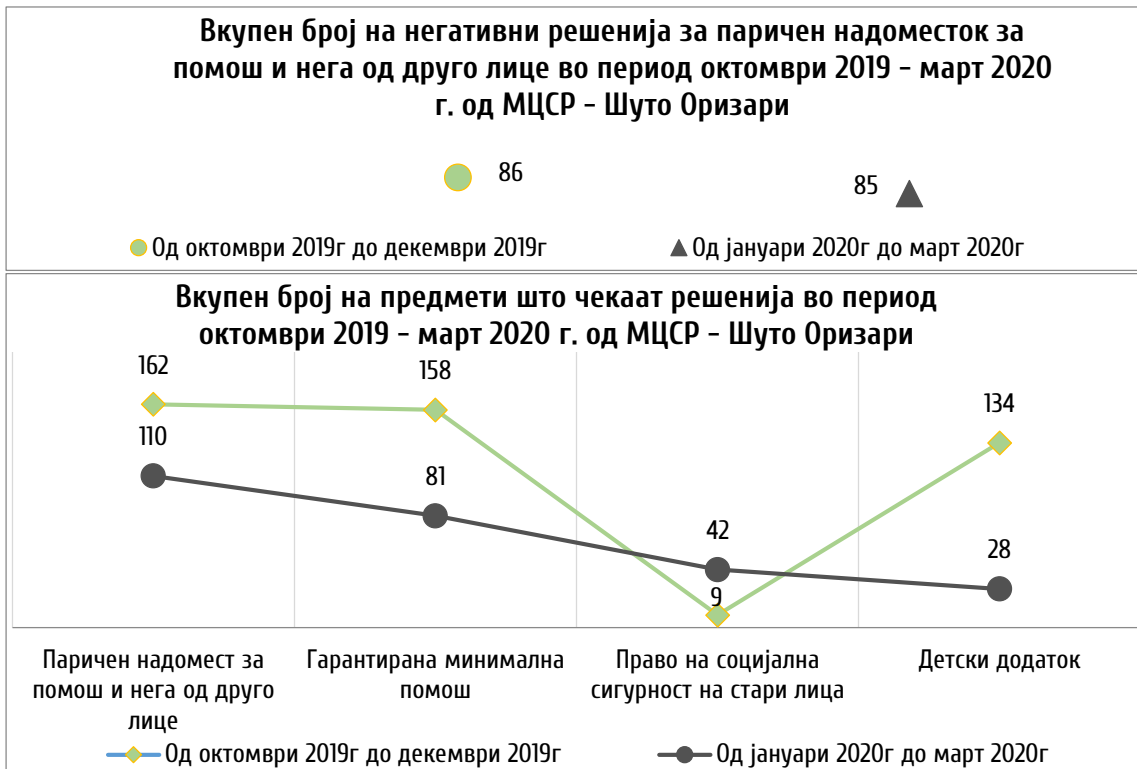


АНАЛИЗА НА ИНФОРМАЦИИТЕ ДОБИЕНИ ОД МЦСР – ШУТО ОРИЗАРИ ПРЕКУ ПОДНЕСУВАЊЕ НА БАРАЊА ЗА ПРИСТАП ДО ИНФОРМАЦИИ ОД ЈАВЕН КАРАКТЕР

За да добиеме вистинска слика дали услугите од МЦСР – Шуто Оризари се ефективни и ефикасни за граѓаните, поднесовме барања за пристап до информации од јавен карактер. Барањата ги поднесовме на 23.04.2020 година по пошта, а одговорите ги добивме по е-пошта на 12.06.2020 година. Во меѓувреме, пред да ги добиеме одговорите од МЦСР – Шуто Оризари, а по истекување на законски предвидениот рок од 20 работни дена, пративме жалба до Агенцијата за заштита на правото на слободен пристап до информации од јавен карактер на 28.05.2020 година заради недобиените информации.

Секој центар за социјални работи треба да има обучено лице вработено како тријажер, па затоа во барањата за пристап до информации од јавен карактер побаравме информација дали центарот има тријажер и од кога ги врши неговите должности. Одговорот кој го добивме ја релативизира обврската на такво лице, па објаснуваат дека немаат таков профил на вработен, односно улогата на тријажер ја вршат социјалните работници кои со овластување од раководител се ротираат секој работен ден. Сепак, улогата на тријажер не може да ја вршат сите социјални работници, туку тоа може да биде единствено стручен работник во центар за социјална работа кој врши првичен прием, проценка и упатување на корисникот заради остварување права на парична помош и/или услуги. Информациите од останатите барања за пристап до информации од јавен карактер се претставени со следниве графици за подетална прегледност.

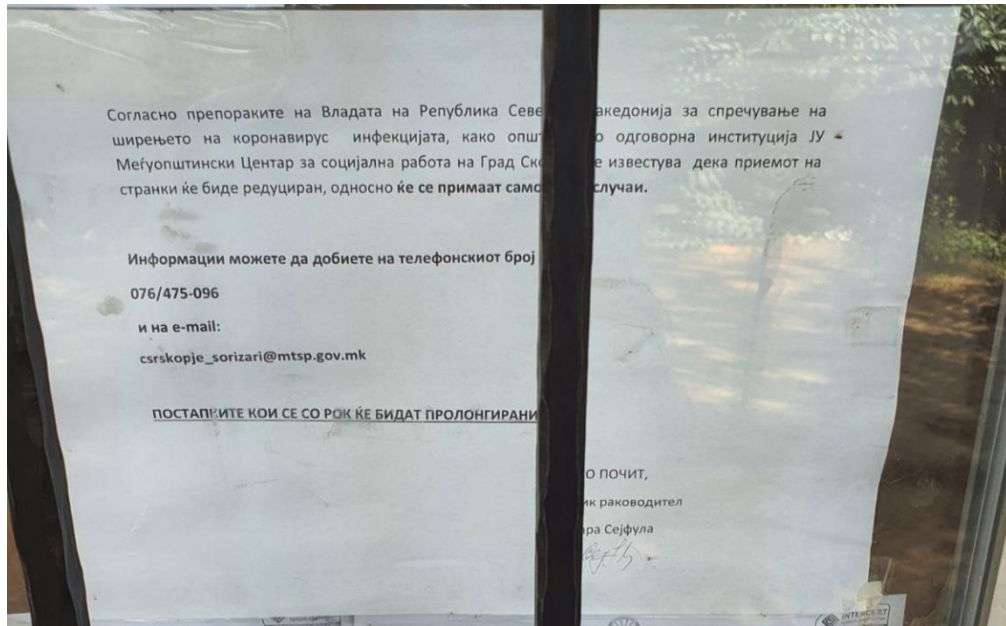




Во поднесените барања за пристап до информации од јавен карактер баравме да ни се достави информација за вкупен број на негативни решенија од октомври 2019 година до март 2020 година за нега за друго лице врз основа на увид на лице-место од страна на стручна комисија. Од страна на МЦСР – Шуто Оризари ова барање го изоставија и ни доставија одговори само за вкупниот број на решенија издадени за паричен надоместок за помош и нега од друго лице. Дали со ова сакаат да ги сокријат вистинските податоци, дали не сакаат да покажат колку работат според законите и за граѓаните, па со тоа на некој начин ги потврдуваат нашите резултати од анкетата која покажува дека 55% од испитаните граѓани добиле негативно решение за нега за друго лице без претходно да бидат посетени од стручна комисија. Непостапувањето од МЦСР – Шуто Оризари во препорачани рокови се докажува со бројот на предмети што чекаат решенија. Па така, 463 предмети кои се поднесени во последниот квартал на 2019 година сè уште чекаат решенија, а веќе од првиот квартал на 2020 година се додаваат дополнителни 261 предмет кои треба да се обработат. Овие податоци, исто така, ги потврдуваат нашите резултати од спроведената анкета дека граѓаните не добиваат решенија во законски рок и чекаат предолго по 3,4 и повеќе месеци.

ПОСЕТА НА ПРОСТОРИИТЕ НА МЦСР – ШУТО ОРИЗАРИ

Во услови на Корона криза, МЦСР ги почитува препораките донесени од Владата за одржување на растојание и носење заштитна опрема, а на влезот имаат поставено инструкции за работно време со странки од 09 до 13 часот. На влезот на институцијата имаат оставено телефон за контакт и е-пошта на службено лице. Информација за време на пауза нема, но со оглед дека приемот на странките е редуциран, нема да има посебно влијание на граѓаните од Шуто Оризари. Видни правилници за одобрување на социјална помош немаат објавено во делот на информации, но постојат информации за потребна документација за продолжување на право на родителски додаток за дете и закажување на мој термин потребен за нега за друго лице. Едно од главните известувања кои се објавени на влезната врата од МЦСР е дека: „Постапките кои се со рок ќе бидат пролонгирани“.



Ставови и информации добиени од службено лице од МЦСР – Шуто Оризари за услугите кои ги нудат и услугите од националниот портал за електронски услуги

Во текот на истражувањето беше спроведена анкета со службеник од МЦСР – Шуто Оризари за да ги разгледаме нивните ставови и мислења за ефикасноста и ефективноста на оваа институција. Врз основа на спроведената анкета ги добивме следниве податоци:

- Службеникот согласно негова лична перцепција вели дека граѓаните се задоволни од квалитетот на добиените услуги од МЦСР – Шуто Оризари, а согласно нашата посета на МЦСР – Шуто Оризари утврдивме дека не постои сандаче за поплаки и пофалби. Според горенаведените резултати од анкетираниите корисници на права од социјална заштита, најголемиот дел од граѓаните се револтирани од некавалитетните услуги од оваа институција.
- На прашањето дали бројот на процесирани услуги на шалтер е променет во првиот квартал на 2020 година по објавувањето на порталот <https://uslugi.gov.mk/>, одговорот е „да“, но на прашањето по колку електронски барања имаат постапено во првиот квартал на 2020 година, одговорот е дека не се поднесени електронски барања. Очигледно дека МЦСР – Шуто Оризари не е вклучен во генерирањето на електронските барања за издавање потврди, а за останатите услуги од социјална заштита порталот <https://uslugi.gov.mk/> не овозможува електронско аплицирање.
- Анкетираниот службеник смета дека се потребни поголеми вложувања за да се имплементираат дигиталните услуги, а кај нив најголем проблем за обработка на електронски барања претставува слабиот Интернет. Оттука, може да кажеме дека е потребна поголема стручност и поголема техничка опременост на службениците од МЦСР – Шуто Оризари.

Анализа за можностите кои ги нуди националниот портал за електронски услуги и веб-страната на Министерството за труд и социјална политика

- На веб-страната на Министерството за труд и социјална политика се достапни правилници со потребните документи и обрасци за остварување на право од социјална заштита. Сепак, преку оваа веб-страна не е овозможено електронско добивање на услугите. Со мотото „Со еден клик до сите услуги“, веб-страната <http://www.mtsp.gov.mk/> не пренасочува на веб-порталот <https://uslugi.gov.mk/>.

- Со цел суштински да ја пронајдеме причината зошто резултатите од анкетираниите граѓани укажуваат дека населението од Шуто Оризари не ги користи електронските услуги од веб-порталот <https://uslugi.gov.mk/>, направивме анализа за можностите кои ги нуди иститот. Според инструкциите кои се дадени за најава на порталот и креирање на профил, може да се каже дека овие чекори би биле едноставни само за граѓаните кои веќе имаат постоечка корисничка сметка од УЈП или, пак, за оние кои досега се регистрирале во регистрациона канцеларија.

Националниот портал за електронски услуги <https://uslugi.gov.mk/> во делот за Нега и социјална помош има 5 категории: Вонинституционална заштита; Институционална заштита; Парична помош од социјална заштита; Детска заштита; и Парична помош за стари лица.

Во категоријата за Вонинституционална заштита моментално нема услуги, додека во Институционална заштита спаѓаат: доставување на податоци што се внесуваат во матичната евиденција; пристап до бесплатна правна помош на барателите на азил; и издавање на идентификациона исправа за барател на право на азил. За сите овие услуги има информации за аплицирање како и контакт од надлежните органи, но за нив не е овозможено електронско аплицирање.

Во категоријата за Парична помош од социјална заштита спаѓаат 12 услуги, од кои 5 се електронски, и тоа се услугите:

- потврда за право на траен надоместок,
- потврда за право на надоместок на плата за скратено работно време,
- потврда за право на надоместок за помош и нега од друго лице,
- потврда за право на надоместок заради попреченост,
- потврда за право на гарантирана минимална помош.

Останатите 7 услуги се услуги за чиешто аплицирање граѓаните мора да го посетат надлежниот центар: еднократна парична помош, надоместок за помош и нега од друго лице, гарантирана минимална помош, рефундирање на средства за набавка на патнички автомобил за лица со попреченост, додаток за домување, надоместок на плата за скратено работно време, надоместок заради попреченост.

Во категоријата за Детска заштита се овозможени 5 електронски услуги, и тоа:

- потврда за користење на право на посебен додаток,
- потврда за користење на право на родителски додаток за дете (за трето дете),
- потврда за додаток за образование-студирање,
- потврда за користење на додаток за образование,
- потврда за користење на право на детски додаток.

Услуги за кои се дадени само информации и услови, без можност за електронско аплицирање се:

- додаток за образование-студирање,
- додаток за образование,
- издавање на лиценца на директори на установи за деца/стручни работници, стручни соработници, воспитувачи и негуватели во установи за згрижување и воспитание на деца од предучилишна возраст,
- еднократна парична помош за новороденче,

- посебен додаток, и
- детски додаток.

Во категоријата за Парична помош за стари лица се наоѓа само една услуга и таа е електронска: потврда за корисници на право на социјална сигурност за стари лица.

- Возможното и едноставно добивање на потврди за користење на право од социјална заштита по електронски пат би претставувало заштеда на време за граѓаните, но и избегнување физички контакти во услови на Ковид-19 при следните процеси: случаи при блокирање од извршител, ослободување од здравствена партиципација (трошоци за: лабораторија, болничко лекување, специјалистичко-консултативни прегледи), стекнување право за народна кујна итн.
- Сепак, корисниците на гарантирана минимална помош или, пак, корисниците на неџа од друго лице, се лица од ранлива категорија, најголемиот дел од нив се со основно образование, некои од нив не можат да се движат и слично. Па така, за нив користењето на услугите од порталот: <https://uslugi.gov.mk/> е пресложена постапка бидејќи тие не се во можност да креираат ниту профил на порталот поради тоа што немаат кориснички профил од УЈП (или не им се познати корисничкото име и лозинката од профилот), а во услови на Ковид-19 не е препорачливо одење по канцеларии. Затоа, ниедно анкетирано лице или лице кое ја посетило нашата канцеларија за помош при аплицирање или жалба за добивање на право од социјална заштита, не се согласува да помине низа на постапки и процедури за креирање профил на електронскиот портал, само за да електронски аплицира за потврда, а истата да ја подигне од надлежниот центар.
- Услугите кои ни се предмет на разгледување: потврда за право на гарантирана минимална помош, потврда за користење на право на детски додаток, потврда за право на надоместок за помош и неџа од друго лице и потврда за корисниците на право на социјална сигурност за стари лица, се значајни и многу важни за корисниците на овие услуги, но иако се наоѓаат во делот на електронски услуги, инструкциите за нив се збунувачки, односно покрај полето за електронско аплицирање стои дека апликацијата со документите може да се достави на писарница или шалтер и начинот на доставување на услугата е лично на барателот или негов полномошник. Затоа, се обидовме да се консултираме со стручните лица од порталот. Безуспешни беа повиците до Контакт-центарот и се обидовме со прашање до тимот за поддршка на Националниот портал за електронски услуги. Одговорот кој го добивме е да се обидеме на Контакт-службата на Министерство за труд и социјална политика. Од Министерството за труд и социјална политика не пренасочија да исконтактираме директно со Центарот за социјална работа во општината каде живееме. Последна станица беше повикот до Меѓуопштинскиот центар за социјални работи – Шуто Оризари. Од таму добивме конечен одговор дека тие го немаат разгледано Националниот портал за електронски услуги, не се сигурни за начинот на функционирање и сметаат дека доколку добиеме електронска потврда, таа нема да има важност без нивниот печат и потпис од службеното лице. Со ова макотрпно истражување и пренасочување од една државна институција до друга, ги разбравме причините за ставовите на нашите испитаници за вербата дека би можеле да ги добијат услугите по електронски пат.

ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ

Заклучоци

Од спроведеното истражување ги донесовме следниве заклучоци:

- Периодот за остварување на правата од социјална заштита е предолг, односно за решение по поднесено барање во МЦСР – Шуто Оризари се чека 3, 4 или повеќе месеци. Непостапување во предвиден законски рок од страна на МЦСР – Шуто Оризари, што се докажа и со поднесените

барања за пристап до информации од јавен карактер. Одговорите на нашите барања ги добивме по истекот од предвидениот законски рок од 20 работни дена.

- Незадоволството на граѓаните од неправилното постапување од МЦСР – Шуто Оризари, што се покажува со резултатите од спроведената анкета, односно 35% од анкетираниите граѓани поднеле жалба на добиеното решение.
- За добивање на услугите поврзани со остварување права од социјална заштита, граѓаните го користат исклучиво шалтерскиот систем. Граѓаните воопшто не се запознаени со порталот <https://uslugi.gov.mk/>.
- Граѓаните од Шуто Оризари не се задоволни од службениците во МЦСР – Шуто Оризари поради нивниот несоодветен пристап, непрофесионалното однесување и отежнување на процесот за добивање на права од социјална заштита.
- Од МЦСР – Шуто Оризари сметаат дека е потребно поголемо вложување за да се имплементираат дигиталните услуги и потребна им е поголема техничка опременост.
- Веб-сајтот <https://uslugi.gov.mk/> не овозможува електронско добивање на правата од социјална заштита. Информациите на сајтот не се прецизни, недостапна е неговата техничка поддршка и сајтот е конфузен за да може секој граѓанин да се информира и да оствари електронска услуга во областа на правата од социјална заштита.

Препораки

- Од горенаведените заклучоци ги даваме следниве препораки:
- МЦСР – Шуто Оризари треба да работи според предвидените законски рокови, да го забрза процесот на обработка и издавање на решенија по поднесени барања за остварување на права од социјална заштита.
- МЦСР – Шуто Оризари треба да биде отворена за соработка со граѓаните, да им помага при аплицирање за нивните права, да ги насочува и да не им го отежнува дополнително процесот за остварување на правата со барање на документи од други институции.
- МЦСР – Шуто Оризари треба да вработи или да обучи стручно лице – Тријажер.
- Потребна е обука за вработените од МЦСР – Шуто Оризари за начинот на функционирање на електронскиот портал <https://uslugi.gov.mk/> за да можат да ги информираат граѓаните за процесот на добивање електронски услуги.
- Во нормални, а посебно во услови на Корона криза, МЦСР – Шуто Оризари не треба да ги пролонгира постапките поднесени од граѓаните бидејќи на многу од нив состојбата на живеење им зависи од добивањето на право од социјална заштита кое им следува.
- Во услови на Корона криза потребно е на службените лица од МЦСР – Шуто Оризари да им се овозможи електронски печат и потпис за да издаваат потврди по електронски пат, со цел остварување на правата од социјална заштита согласно препораките за социјална дистанца.
- Контакт-центарот на Националниот портал за е-услуги треба да биде достапен на телефонскиот број кој е објавен на порталот, за да можат граѓаните да ги решат своите дилеми околу аплицирањето за услугите.
- Тимот за поддршка на Националниот портал за е-услуги да не одговара со пренасочување на прашањата до други институции, а притоа прашањата се однесуваат за функционирање на порталот.
- Националниот портал за е-услуги треба повеќе да се промовира кај граѓаните од страна на центрите за социјална работа за да граѓаните стекнат доверба за електронските услуги.

**7. ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЈАВНИТЕ
УСЛУГИ НАМЕНЕТИ ЗА
ПРЕТПРИЕМАЧИ И ТРГОВЦИ
ПОЕДИНЦИ – ИГОР
ДОБРОСАВЉЕВИЌ
- ИГОР ДОБРОСАВЉЕВИЌ**

7. ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ НАМЕНЕТИ ЗА ПРЕТПРИЕМАЧИ И ТРГОВЦИ ПОЕДИНЦИ – ИГОР ДОБРОСАВЉЕВИЌ

Акроними

Акционерско друштво	АД
Бруто-домашен продукт	БДП
Друштво со ограничена одговорност	ДОО
Друштво со ограничена одговорност на едно лице	ДООЕЛ
Европска комисија	ЕС
Европска Унија	ЕУ
Министерство за економија на РСМ	МЕ
Министерство за финансии на РСМ	МФ
Министерство за информатичко општество и администрација на РСМ	МИОА
Потенцијални претприемачи	ПП
Република Северна Македонија	РСМ
Службен весник на РСМ	СВ
Центар за управување со промени	ЦУП
Централен регистар на РСМ	ЦР
Point of Sale	POS
System 4 Enterprise	S4E
Business-to-Business	B2B
Information Technology	IT
User Experience	UE
User Interface	UI

Вовед

Истражувањето ќе се фокусира на јавните услуги кои се наменети за претприемачи (основачи/сопственици на микрофирми/стартапи) како и трговци поединци. Овие целни групи се поединци кои отвораат или водат свој бизнис и за кои достапноста и квалитетот на јавните услуги се од голема важност. Претприемништвото и самовработувањето стануваат сè поактуелни во Македонија и регионот³⁸, а со тоа и соодветните јавни услуги за целиот процес на основање на фирма/стартап или свој мал бизнис ќе бидат сè повеќе барани. Јавните услуги се важен фактор за еден поединец да реши да основа фирма и целта на ова истражување е да ги евалуира јавните услуги и нивната достапност, како и да даде препораки за нивно подобрување.

Транспарентниот преглед на јавни услуги, дигитализацијата, усогласеноста на информации, директно влијаат врз процесот на донесување на одлука на поединците дали ќе решат да отворат свој (мал) бизнис. Многубројни истражувања ги наведуваат како важни фактори достапноста на информации за јавните услуги, усогласеноста на правната постапка со постапката во пракса, постоење на е-услуги за донесување на одлука на еден поединец да отвори свој мал бизнис³⁹.

Дефиниција за трговци поединци и претприемачи

Според Министерството за економија „трговецот поединец“ е физичко лице кое како вид на занимање врши некоја од трговските дејности определени со овој закон. Трговецот поединец одговара за своите обврски лично и неограничено со сиот свој имот. Како трговец поединец може да се запише во Трговскиот регистар секое деловно способно физичко лице со постојано место на живеење во Република Македонија. Својство на трговец поединец се стекнува со уписот во Трговскиот регистар.⁴⁰ „Занаетчија“ е физичко лице кое врши занаетчиска дејност и е запишано во Занаетчискиот регистар⁴¹. Исто како и трговецот поединец, занаетчијата одговара за своите обврски со целиот свој имот кој се води на негово име. Занаетчијата за разлика од трговецот поединец се води во Занаетчискиот регистар и не се смета за правно лице, меѓутоа сметководствениот процес е исти. Во ова истражување занаетчиите ќе бидат составен дел од трговецот поединец.

Зборот „претприемач“ е користен во различни контексти и не е правно дефиниран од страна на државата, ниту претставува правен ентитет како што е случајот со трговец поединец. Има повеќе значења, но ова истражување ќе го дефинираме како личност која што сака да отвори/или поседува свој (мал) бизнис. Австрискиот економист Јозеф Шумпетер (Joseph Schumpeter) во претприемништвото посебен фокус става на⁴²: нови производи, нови методи на производство, нови пазари, нови начини на организирање.

Истражувачки пристап

³⁸ <https://www.eu-startups.com/2019/11/whats-up-with-the-cee-how-eastern-europes-tech-startup-ecosystem-is-booming/>

³⁹ García, J. R. (2013). *E-Government Success Around The World*. Hershey. Достапно на: <https://books.google.mk/books?id=sNieBQAAQBAJ&lpg=PA296&ots=o2YFriCC2V&dq=public%20e-services%20motivation%20for%20entrepreneurship&pg=PA384#v=onepage&q=public%20e-services%20motivation%20for%20entrepreneurship&f=false>

⁴⁰ Закон за трговските друштва, член 12. Скопје, РС Македонија: Министерство за економија. Законот е достапен на: <http://www.economy.gov.mk/Upload/Documents/ZTD%20konsolidiiran.pdf>

⁴¹ Закон за занаетчиство, „Службен весник“ на РСМ (2015). Законот е достапен на: <https://www.pravdiko.mk/wp-content/uploads/2015/08/Zakon-za-zanaetchistvo-07-12-2015.pdf>

⁴² <http://www.entrepreneur.mk/index.php/faq-menu/151-2009-08-20-12-20-47.html>

Појдовна точка на ова истражување ќе биде анализа на порталот www.uslugi.gov.mk наменета за правните лица и трговците поединци. Дополнително истражување ќе биде направено и на секцијата „Е-услуги за бизнис заедницата“, на веб-страницата на МИОА.

Ова истражување ќе биде базирано и на поединци кои се претприемачи и имаат основано свои стартап компании во Македонија. Авторот е активен член во стартап заедницата и ќе спроведе 2 квалитативни интервјуа (со сопственик на компанија и со трговец поединец) каде што ќе бидат евалуирани услугите на uslugi.gov.mk како нивната оценка за постоечките е-услуги, колку тие имаат интерес, колку се запознаени и нивната потреба за е-услуги, простор каде би имало можност за подобрување на постоечките, и препораки за воведување нови е-услуги.

Студиите на случај (Case studies) за е-услугите во Македонија и Југоисточна Европа ќе бидат анализирани, како и постоечки истражувања на темата каде што квалитетот/достапноста/практичноста на јавните услуги се споменати како една од клучните фактори за одлука на поединец да почне свој бизнис или да работи како трговец поединец.

Анализа на uslugi.gov.mk

Во менито на „Пронајди услуга“, под категоријата „стопанисување“, се наоѓаат повеќе категории, меѓутоа за ова истражување ќе бидат анализирани услугите во поткатегијата „Трговец поединец“ со една услуга и „Регистрација на фирма“ со 17 услуги. Од овие излистани услуги, само 2 се електронски услуги, што значи дека сè уште има простор за напредување и дигитализирање на останатите поткатегији. Од двете понудени електронски услуги, едната е услугата „Објавување на неважечко решение/одобрение за вршење на занаетчиска дејност“, а другата е „Основање на друштво со ограничена одговорност од едно лице - ДООЕЛ“, услуга која е особено важна за претприемачите.

Од друга страна, порталот содржи податоци и за други услуги кои се важни за претприемачите. Во табелата подолу се наоѓа објаснување за неколкуте важни услуги.

Целна Група	Име на услугата	Опис	Рок	НИ	Цена
Трговец поединец	Објавување на неважечко решение-одобрение за вршење на занаетчиска дејност	Документ кој е неважечки, односно кој е загубен или оштетен треба да биде објавен во „Службен весник на Република Северна Македонија“.	7 дена	СВ	75 МКД
Потенцијални претприемачи	Основање на друштво со ограничена одговорност од едно лице - ДООЕЛ	За отпочнување на бизнис, во само неколку чекори може да основате друштво и истото се врши исклучиво во електронска форма преку системот за е-Регистрација.	4 часа	ЦР	0 МКД
Претприемачи	Дозвола за одобрување на давање на потрошувачки кредити	Оваа услуга ви овозможува издавање на дозвола за одобрување за давање на потрошувачки кредити за кредитори.	30 дена	МЕ	2.000 МКД

Првата горенаведена услуга е за трговци поединци и се работи конкретно за неважечки документи, односно загубени или оштетени документи кои треба да бидат објавени во „Службен весник на Република Северна Македонија“, со цел да се спречи каква било злоупотреба на таквиот документ.

Втората и третата услуга се наменети за сопственици на бизниси или потенцијални претприемачи. Втората услуга во табелата е основање на ДООЕЛ фирма, кое е многу брзо, 4 часа според порталот на uslugi.gov.mk и може да се поднесе електронски доколку подносителот ги исполнува условите, т.е. да има дигитален сертификат/електронски потпис, соодветна документација и пријава. Uslugi.gov.mk ве насочува на веб-страницата на ЦР, каде што е објаснет процесот и може да се поднесе електронски барањето. Постои и можноста да се овласти регистрационен агент – сметководител или адвокат. Третата услуга во табелата е дозвола за одобрување на потрошувачки кредит.

Останатите 14 услуги се однесуваат на специфични индустрии, а не на сите бизниси:

- 4 услуги се за основање на финансиски друштва во зависност од странско правно лице, МК правно лице, МК физичко лице, и именување на управител на финансиското друштво.
- - 5 услуги се поврзани со фирми што работат со игри на среќа во врска со условите, просториите итн.
- 1 услуга е за добивање лиценца за автошкола.
- 4 услуги се поврзани со промена на основачки капитал и сопственичка структура за финансиски лизинг.

17 услуги содржат линкови од МФ, МЕ, СВ и ЦР каде што правното лице може да ги добие услугите кои му се потребни.

Интервјуа

Испитаници

За целите на ова истражување, авторот спроведе интервју со основачот и извршниот директор на S4E, г. Стефан Митески. S4E е ИТ Компанија од Скопје која се занимава со B2B и услуги за правни лица во ИТ секторот. Повеќе информации има овде <https://www.it.mk/index/systems4enterprise/>

Второто интервју е со г. Зоран Илиевски, регистриран занаетчија. Работи како ракотворец, односно произведува елементи за во дневна соба и кујна од метал и дрво. artissimo.mk е неговата веб-страница каде што можат да се видат неговите дела.

Резултати

Деталните резултати од квалитативното интервју со г. Илиевски може да се видат во Анекс 3.

Господин Илиевски има 54 години, а од неодамна почнал да користи и електронско банкарство. Мотивацијата за овој чекор е пандемијата од Ковид-19, која го зголеми ризикот на одење лично по банки. Дополнително е и цената на банкарските услуги, кои се за нијанса поевтини онлајн, меѓутоа на квантитативно ниво може да се заштеди парично, а и во предвид го има земено и неговото заштедено време, затоа што не мора да чека ред во банките.

Господин Илиевски обврските спрема државата ги извршувал на шалтер, меѓутоа после епидемијата со Ковид-19 која почна во март 2020 во РСМ, размислува да ги извршува електронски, но и поради интересот на времето.

Својата продажба ја врши онлајн, меѓутоа бидејќи е занаетчија нема можност за ПОС-терминал и можност клиентите да купат директно со картичка на неговата веб-страница. Рекламирањето, исто така, го врши онлајн преку Фејсбук, но меѓутоа не смее да сподели цена за продуктот, затоа што според

Законот за занаетчии е противзаконско, што според него претставува еден голем апсурд, и на крајните корисници им става сомнеж за нетранспарентност или нечесност на продавачот.

Најголемиот проблем според него е што нема институција во која може да се обрати за законските проблеми. Не е запознаен со сајтот uslugi.gov.mk, ниту како тој функционира, или кои информации ги нуди. Преку проект во кој учествувал добил контакти од Министерство за економија на РСМ, меѓутоа одговор на неговите барања за проблеми никогаш не стигнале.

Мотивацијата за добивање електронски услуги постои, и за дигитализирање на неговиот занает, односно за онлајн продажба и за онлајн ПОС-терминал, особено за продавање на странските пазари, каде што и има интерес за неговите продукти. Меѓутоа, нема поддршка од државата, дури државата со „апсурдните“ закони како тоа за цената ги кочи занаетчиите според г. Илиевски.

Деталните резултати од квалитативното интервју со г. Стефан Митески може да се видат во Анекс 2.

Господин Стефан Митески има 33 години и е основач и сопственик на ИТ компанија во Скопје. Запознаен е со веб-сајтот uslugi.gov.mk и ги користи некои од е-услугите како физичко лице кои се нудат на овој сајт. Како правно лице најчесто го користи сајтот на УЈП. Дел од услугите на uslugi.gov.mk г. Митески не ги користи затоа што има конфликт со софтверот кој го користи оваа веб-страница и поврзаните страни со неа. Затоа, бил приморан да ги изврши тие обврски на шалтер, меѓутоа бил пријатно изненаден кога брзо завршил работа, благодарение на дигитализацијата. Конкретно, неговиот пример се однесува на услугата пријава/одјава на вработен.

Господин Митески би сакал да види поголем опсег на услуги на uslugi.gov.mk од моменталните, како на пример да се претплати на Њуслетер (Newsletter), каде што би добивал редовни информации за новости, или кредитоспособноста на компаниите, со цел да знае со кого соработува, итн.

Мотивацијата за користење електронски услуги е голема и испитаникот се надева дека ќе има поголема конзистентност од страна на државата, како и редовно актуализирање на услугите.

Анализа и наоди

Господин Илиевски верува дека пред сè поддршка од државата за онлајн продажба би му помогнало најмногу во неговиот бизнис. Ова би значело државата да даде можност занаетчиите легално да продаваат онлајн. Ова би било од обостран интерес, парите ќе стигаат легално на девизна сметка во банка и државата ќе има увид на средствата, а занаетчиите не мора да бараат „креативни“ начини за продажба во странство и во РСМ.

Последователен проблем на ова е што многу од продавањата на занаетчиите се случуваат „на рака“, односно не е преку банкарскиот систем. Ова е сериозен проблем за занаетчиите и трговците поединци затоа што немаат пристап до финансискиот свет. Доколку еден занаетчија сака да аплицира за кредит, ќе биде одбиен од банката, затоа што најголемиот дел од занаетчиите се пријавени на минимална плата и продажбата ја прават на рака (не преку трансакциска сметка), заради немање можност. Господин Илиевски сакал да земе кредит за еден свој поголем проект, меѓутоа бил одбиен од банката затоа што немал доволно обрт и приходи на сметката. Тука, секако „губитник“ е и државата, затоа што овие трансакции не се вбројуваат во БДП и немаат увид за даночната политика, т.е. реалните приходи на занаетчијата.

Друг сериозен проблем на г. Илиевски поврзан со банкарскиот систем е немањето можност за онлајн ПОС-терминал и можност клиентите да купат директно со картичка на неговиот сајт. Овој проблем е последица бидејќи најголемиот дел се работи неформално и не преку банкарскиот систем, што е и воедно услов на банките за нудење на можноста на онлајн ПОС-терминал. Промена на постоечкиот закон

на занаетчии и можноста на дигитализирање е важен чекор од страна на државата за надминување на овој проблем.

Рекламирањето, исто така, го врши онлајн преку Фејсбук, но меѓутоа не смее да сподели цена за продуктот затоа што според законот за занаетчии е противзаконско, што според него претставува еден голем апсурд, и на крајните корисници им става сомнеж за нетранспарентност или нечесност на продавачот.

Господин Митески како лице од ИТ индустријата и извршен директор и сопственик на ИТ компанија, веб-страниците ги анализира од професионална гледна точка, и верува дека има уште простор за подобрување. Еден од примерите кој го има наведено е дека за поднесување персонален данок на корисникот му треба една верзија на Јава (Java), а за договор на дело на вработен му треба друга верзија. Бидејќи тој има најнова верзија, мора да инсталира постара верзија на Јава, што преставува и безбедносен ризик, и е директна демотивација за него да ја користи таа електронска јавна услуга, и да бара решение по традиционален пат (на шалтер).

Господин Митески верува дека најголем мотиватор за правните лица да користат електронски јавни услуги би било ако владините веб-сајтови имаат добар интерфејс (UX & UI дизајн) и да се отворат услуги за правни лица на uslugi.gov.mk. Тоа значи да има добро структуриран и ажуриран дизајн, да се прави статистика на кликови и да се адаптира по потреба. Дополнително, потребно е прибирање повратна информација (feedback) од самата страница. Кога ќе биде извршена некоја услуга не добиваш повратна информација или потврда, и тоа влева несигурност кај корисникот и пониско ниво на доверба. За разлика од тоа корисниците одат на шалтер бидејќи не ги познаваат процесите и таму има одговорно лице и директен повратна информација за потенцијален проблем.

Најважниот дел во врска со интерфејсот би бил негова стандардизација. Сите владини сајтови да имаат унифициран изглед, и тоа ќе придонесе поголема ефикасност и побрзо завршување и навигирање на корисниците.

Поврзано со интерфејсот, најголемиот предизвик според г. Митески е што нема централен систем за најавување, таканаречениот Single sign-on, што би значело со едно корисничко име и лозинка да се логираш на сите владини сајтови.

Задоволен е од јавните е-услуги за правни лица за плата, завршна сметка, и би користел и пријава/одјава на вработен во иднина доколку софтверски се реши проблемот со Јава.

Простор за подобрување во uslugi.gov.mk има и во погрешно искомунцирани пораки. Неговото искуство е дека се регистрирал, но заборавил да ја потврди е-поштата за автентикација. По некое време кога пробал да се логира, системот на uslugi.gov.mk јавувал погрешна лозинка, и се обидува да ја ресетира лозинката, а всушност проблемот бил во непотврдена е-пошта (автентикација).

Друго подобрување би можело да има во комуникацијата. Наместо активен пристап (сам да ја отвара страна и да гледа новости), убаво би било да има Њуслетер каде што корисникот би можел да бира/штиклира теми од интерес од повеќе избор на теми, и редовно да добива информации на е-пошта на избраните теми. Така, редовно би бил информиран корисникот за сите новости, без „обврска“ да ја следи веб-страницата.

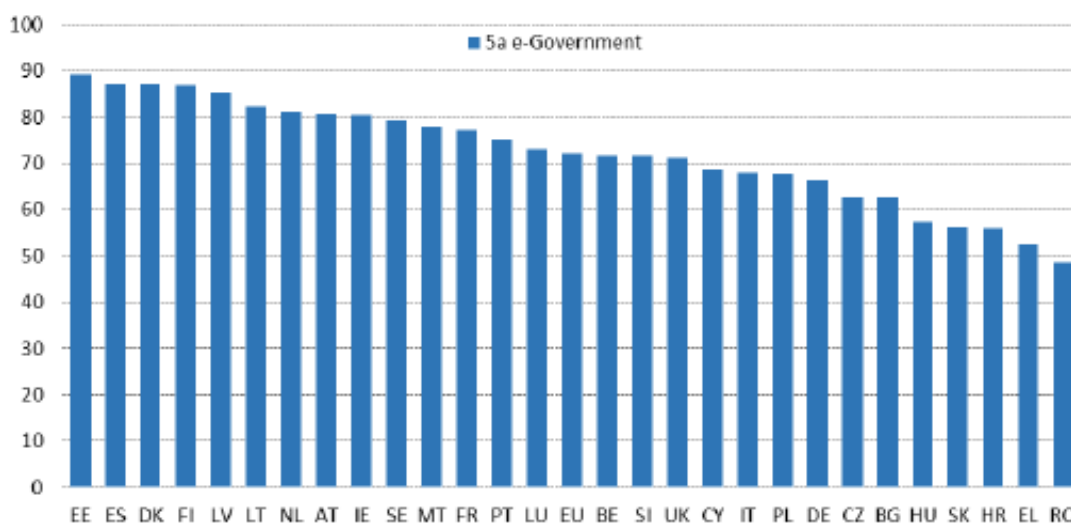
Последната препорака за подобрување би била можноста да се гледа кредитен рејтинг на компаниите. Ова би овозможило правното лице да добие услуга каде што ќе може да ја види ситуацијата во другата компанија и таа информација би му помогнала да донесе одлука дали да соработува со таа компанија, да инвестира и итн. Ваков систем постои во Шведска. Во Северна Македонија ваков разработен систем сè уште не постои, но би бил од значителна помош на компаниите, особено при

остварување на соработка и за компании со помала ликвидност кои немаат многу простор да се изложуваат на ризици.

Генерална препорака за подобрување според г. Митески која не е конкретно за *uslugi.gov.mk*, туку би била повеќе кон сите државни институции, е тоа да го прифаќаат дигиталниот потпис и печат, затоа што неретко има случаи каде дигиталните потписи и печати не биле прифатени, иако според закон треба да бидат прифатени исто како и стандардните.

Јавни е-услуги во ЕУ

Генералниот тренд во ЕУ забележува континуиран раст на е-услугите, што може да се види според 5-те главни индикатори во табела 2. Можеме да видиме дека во целата ЕУ, во просек, последните 3 години се зголемуваат понудата и побарувачката на е-услуги⁴³.



Source: DESI 2020, European Commission.

Табела 1: Дигиталната економија – Електронски јавни услуги во земјите членки на ЕУ

Резултатот во табелата 1 е од 0 до 100 и е составен од 5 индикатори: корисници на е-услуги од владата, е-пополнети формулари (врз основа на податоци од индивидуално и правно лице), онлајн услуги, електронски услуги за бизниси и отворени податоци.

Според податоците од табела 1, Естонија, Шпанија, Данска и Латвија се четирите држави лидери кои нудат најмногу од сите овие 5 индикатори заедно (табела 2 е со 5-те индикатори). Интересен е фактот што од првите четири држави, лидерот е Естонија, која е држава од источниот поранешен социјалистички блок, како и соседната Латвија која е на четвртото место. Во секцијата „Студија на случај“ од ова истражување ќе биде земено пример како Естонија од поранешна социјалистичка држава ќе стане лидер во е-јавни услуги на европскиот континент. Од соседството, сите држави се рангирани под просекот на ЕУ кој изнесува 72,2.

Естонија како лидер според табела 1 е и лидер во претприемништво и стартапи по глава на жител, како и во дигитално учење. Естонските компании со еден клик на е-пошта може да поднесат

⁴³ European Commission. (2020). Digital Economy and Society Index (DESI) 2020, Digital public services. Достапно на: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67084

прашање за данокот на правните лица и најдоцна за 20 минути во работно време да добијат одговор. Дополнително, телемедицината/онлајн медицината веќе подолго време функционира и граѓаните имаат можност да добијат здравствени совети/услуги онлајн⁴⁴.

Како еден од важните фактори, со овозможување на лесно пристапни, брзи и ефикасни јавни електронски јавни услуги, Естонија успеа да се пробие како лидер во претприемништво и стартапи по глава на жител, како и да ја поедностави и подобри работата за фирмите кои функционираат и работат во Естонија.

Во табела 2 од ЕК може да се види зголемување на услугите за првите четири индикатори од 2018 до 2020 година, со исклучок на отворените податоци за кои нема податоци од 2018 година.

	EU	
	DESI 2018	DESI 2020
5a1 e-Government users	58%	67%
% internet users needing to submit forms	2017	2019
5a2 Pre-filled forms	53	59
Score (0 to 100)	2017	2019
5a3 Online service completion	85	90
Score (0 to 100)	2017	2019
5a4 Digital public services for businesses	83	89
Score (0 to 100) - including domestic and cross-border	2017	2019
5a5 Open data	NA	66%
% of maximum score		2019

Source: DESI 2020, European Commission.

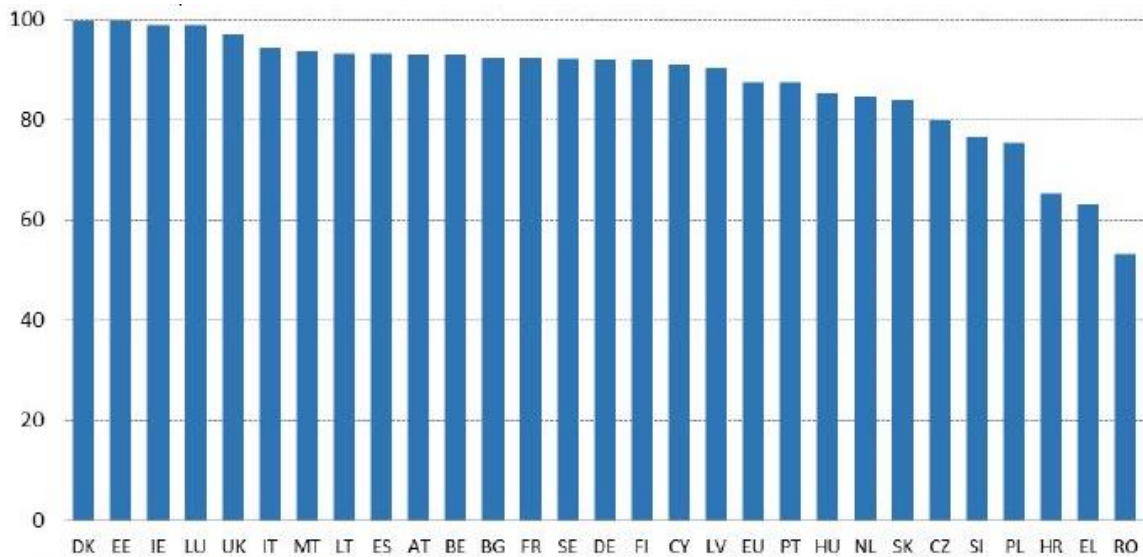
Табела 2: Петте индикатори на електронските јавни услуги

Јавни е-услуги за бизнисите во ЕУ (четврти индикатор)

Јавните е-услуги за бизнисите во ЕУ бележат континуиран раст во последните 10 години⁴⁵. Во 2019 година, според табела 3, лидери за јавни е-услуги за бизнисите се Данска, Естонија и Ирска. Од соседството на РСМ, Грција е на претпоследно место, Романија е последна, а Бугарија е outlier и се издвојува, и се наоѓа над ЕУ просекот, дури и над некои развиени земји како Германија и Франција.

⁴⁴ <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2020/05/19/why-estonia-is-the-worlds-leader-when-it-comes-to-hacking-the-current-health-crisis/>

⁴⁵ PricewaterhouseCoopers (PWC). (2020). Citizens at the centre: Building digital public services in CEE. Достапно на: <https://www.pwc.com/ci/digitalpublicsector>



Source: eGovernment Benchmark, Capgemini.

Табела 3: Електронски јавни услуги за бизниси (бодување од 0 до 100), 2019 година

Може да се забележи корелацијата на државите што нудат широк опсег на електронски јавни услуги со претприемништво и стартапи. Естонија која нуди широк опсег на електронски јавни услуги има меѓу најголем број на стартапи по глава на жител во Европа, кои не се само од Естонија, туку и од други земји во светот. Понудата на електронски јавни услуги ќе го подобри работењето на постоечките правни лица и трговци поединци (вклучувајќи и занаетчији), а исто така ќе придонесе и за мотивација за нови лица да се впуштат во светот на бизнисот и да основаат своја фирма, или да се регистрираат како трговец поединец.

Заклучоци и препораки

Може да се воочи дека има голема разлика за тоа какви електронски јавни услуги нуди државата за правните лица (ДОО, ДООЕЛ, АД), во споредба со трговци поединци и занаетчији. Тоа може да се види и по бројот на услуги на uslugi.gov.mk, каде што има само 1 услуга за трговци поединци, а дури 16 услуги за правни лица, меѓу кои и специфични за посебни дејности од правните лица (за казина, игри на среќа, автошколи, итн.).

Исто така, правно многу подобро е регулирано работењето на правните лица во споредба со занаетчиите и трговците поединци, имаат многу повеќе рестрикции во нивното работење и помал пристап до финансии и онлајн продажба, и со тоа последователно имаат помалку можност за електронски услуги. Како што е и наведено во „Анализа и препораки“ делот, препорака од занаетчиите е да имаат можност да споделат цена кога вршат онлајн рекламирање, да се регулира формалното/банкарското работење на занаетчиите за да не бидат приморани да плаќаат во готовина. Кога ќе се регулира и банкарското работење ќе имаат можност и за онлајн ПОС-терминали и онлајн продажба, што е многу значајно за нивниот пласман, особено во време на Ковид-19, а и за продажба во странство.

Според двете квалитативни интервјуа може да се забележи и дека правните лица имаат поголеми барања за опсег на електронски јавни услуги, како и поголеми очекувања во врска со квалитетот на електронските јавни услуги.

Дополнително, понудата на повеќе е-услуги, исто така, придонесува за превенција на ширење на Корона вирусот, што е особено важно во моменти на пандемија, односно кога е правено ова

истражување во 2020 година. Превенцијата придонесува да имаме поздрави граѓани, како и кон намалено оптеретување на здравствениот систем.

Покрај поголемиот број на електронски јавни услуги за ДОО, ДООЕЛ и АД од страна на државата, банките како приватни институции не можат да ги опслужат сите финансиски потреби на занаетчиите заради нерегулираност од страна на државата. На пример, доколку продажбата би можела да се одвива надвор од местото на производство (дополнителна продавница за продажба) и доколку би можеле да продаваат онлајн со цени, тогаш нивните потполни приходи би биле регистрирани и би имале поголема ликвидност. Со тоа банките ќе може да го увидат нивниот реален обрт и да им понудат кредити, и кредити со помали каматни стапки, затоа што ризикот за банката ќе биде помал.

Препорака до државата е да ги активира институциите кои се одговорни за занаетчиите и да ги примаат нивните предлози и идеи. Двајцата испитаници имале случаи со иницијативи на кои до сега не ни добиле одговор.

Конкретни чекори кои може да ги направи државата (елаборирани подетално во „Анализа и препораки“ делот), како што и споменаа испитаниците се:

- Single sign-on -> Логирање со едно корисничко име и лозинка на сите владини сајтови. Тоа значи и унифицирана поддршка во случај на проблеми при користење на веб-сајтот.
- Начин на комуникација -> Наместо активен пристап (заинтересируваниот сам да ја отвора страната и да гледа новости), убаво би било да има Њуслетер, каде што корисникот би можел да бира/штикмира теми од интерес од поголем избор на теми и редовно да добива информации на е-пошта на избраните теми. Така, редовно би бил информиран корисникот за сите новости, без „обврска“ да ја следи веб-страницата.
- Можноста да се гледа кредитен рејтинг на компаниите. Ова би овозможило правното лице да добие услуга каде што ќе може да ја види ситуацијата во другата компанија и таа информација би му помогнала да донесе одлука дали да соработува со таа компанија, да инвестира и итн. Ваков систем постои во Шведска. Во Северна Македонија ваков разработен систем сè уште не постои, но би бил од значителна помош на компаниите, особено при остварување на соработка и за компании со помала ликвидност кои немаат многу простор да се изложуваат на ризици.
- Генерална препорака за подобрување кон сите државните институции е тоа да го прифаќаат дигиталниот потпис и печат, затоа што неретко има случаи каде дигиталните потписи и печати не биле прифатени, иако според закон треба да бидат прифатени исто како и стандардните.

Доколку државата е електронски подостапна и ги разгледува предлозите, тогаш ќе има многу поефективно функционирање на трговците поединци и правните лица, и нивните проблеми ќе можат да бидат пред сè слушнати, а потоа адресирани, што секако ќе придонесе и мотивира повеќе луѓе да работат како трговци поединци или да основаат своја компанија, како што е наведено во примерот со Естонија.

**8. ИЗВЕШТАЈ ЗА КВАЛИТЕТОТ
НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ -
КОНКУРСИ ЗА СТУДЕНТСКИ
ДОМОВИ**

- ЈОАНА МАНОЈЛОВСКА

8. ИЗВЕШТАЈ ЗА КВАЛИТЕТОТ НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ – КОНКУРСИ ЗА СТУДЕНТСКИ ДОМОВИ – ЈОАНА МАНОЈЛОВСКА

Вовед

Овој извештај опфаќа сублимирани податоци од истражување на испорака на јавни услуги преку програмата „Подобра испорака на јавни услуги за граѓаните преку активна вклученост на Собранието“. Потребата од електронски услуги од страна на институциите се покажа како неопходна во изминатиот период особено од почетокот на пандемијата предизвикана од Ковид-19. И порталот за е-услуги на национално ниво стана достапен, па како граѓани бевме исправени пред нов предизвик, особено оние граѓани коишто сè уште се навикнати да ги добиваат услугите на традиционален начин односно директно на шалтер и со посета на самите институции.

Во рамки на истражувањето преку анализа на дел од услугите коишто се потребни за конкурсите за студентските домови ќе се даде преглед на издавањето на дел од најчесто бараните услуги во секторот образование. Со оглед на моменталната ситуација со Ковид-19 и технологијата која ни е достапна, треба да се запрашаме дали би било подобро сите услуги да се извршуваат и издаваат во електронска верзија.

Резултатите од истражувањето ќе ни дадат јасна слика за тоа дали институциите и корисниците се спремни на ваков чекор, односно дали целиот процес на аплицирање за студентски дом треба да се дигитализира.

При аплицирање на конкурсот за студентски домови треба да се обезбедат следниве документи од страна на институциите, односно студентите, за да биде комплетна апликацијата:⁴⁶

1. Молба со платена административна такса од 50,00 денари.
2. Идентификационен број од успешно пополнета електронска пријава.
3. Потврда за редовност во текот на студиите.
4. Испечатена електронска пријава заради проверка на податоците.
5. Уверение со бројот на предвидени и положени испити од претходните години.
6. Заверен образец „УППИ“.
7. Студентите запишани за првпат во I година доставуваат копија од дипломата за завршено средно образование и потврда за запишани редовни студии (или друг документ со кој ќе потврдат дека се примени на факултет).
8. Изјава за семејната положба на студентот, односно неговото потесно семејство.
9. Кандидатите-студенти без родители и родителска грижа да имаат потврда (од надлежен Центар за социјални грижи, потврда од домот каде што се згрижени или друга соодветна документација со која ќе докажат дека се деца без родители) и студенти кои се категоризирани како лица со посебни потреби да имаат наод и мислење за видот и степенот на попреченоста во физичкиот или психичкиот развој и специфичните потреби (издадена од надлежна установа, а согласно Правилникот за оцена на специфичните потреби на лицата со пречки во физичкиот или психичкиот развој) со кои ќе го докажат нивниот статус.
10. Изјава за користење на личните податоци на кандидатот и неговото потесно семејство (родители-старатели, браќа, сестри), со која кандидатот се сложува Министерството за

1. <http://www.mon.gov.mk/index.php/konkursi/3328-2020-2043>

образование и наука по службена должност да ги обезбеди потребните документи од одредени институции со кои има склучено договори за соработка.

11. Изјава за идентичност на податоците.
12. Изјава од родител – старател за целосно подмирување на трошоците за сместување и исхрана во домот.
13. Потврди за остварена плата на вработените членови на семејството за месец јуни 2020 година или доколку за овој месец не е исплатена плата, да се достави потврда за последната исплатена плата (за родителите-старатели вработени во државни и јавни установи да се достави потврда за плата заверена од овластен орган, а за родителите-старатели вработени во приватни фирми да се достави потврда за плата како и заверена декларација за прием на платата); за пензионираните членови на семејството да се достави документ за висина на пензија-чек; за разведени родители да се достави доказ за разводот и доколку кандидатот прима алиментација истата да се прикаже како месечен приход; за корисници на социјална помош да се достави последно решение или последен чек; за инвалидитет да се достави лекарска белешка; додека за браќа/сестри на кандидатот кои се ученици/студенти се доставува потврда од училиштето односно факултетот или друга институција.
14. Министерството за образование и наука по службен пат, согласно потпишани договори за соработка, ќе ги обезбеди следните документи:
 - Уверение од Управата за јавни приходи за остварени приходи по разни основи за претходната година (приходи од самостојна дејност, приходи од вршење земјоделска дејност, приходи од имот и имотни права, приходи од капитал, капитални добивки, добивки од игри на среќа и други наградни игри, други приходи) за двајцата родители - старатели на кандидатот поединечно и за самиот кандидат;
 - Потврда дека се невработени или примаат/не примаат паричен надоместок невработените членови на потесното семејство од Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија;
 - Извод на родени за брат/сестра под 6-годишна возраст, како и извод на умрените за починат родител од Управата за водење на матични книги;
 - Уверение за државјанство на Република Северна Македонија од Министерството за внатрешни работи.

Методологија

За спроведување на истражувањето се користеше мешовит истражувачки пристап кој вклучуваше примена на повеќе истражувачки методи.

- Анализа на состојба во областа – достапни права и услуги, релевантни информации од поранешни истражувања, кои се најкористени услуги од областа, кои се најпроблематични услуги, дали во текот на актуелната криза заради Ковид-19 има услуги кои се особено потребни или предизвикуваат повеќе проблеми отколку во редовна ситуација.
- Деск-истражување – анализа на услугите на порталот www.uslugi.gov.mk од одбраната област, споредба за колку услуги има информации на порталот, а колку вистински може да се добијат преку порталот, анализа на веб-страниците на институциите/ општините/ министерствата/ претпријатијата кои ги даваат услугите.
- Компаративна анализа – споредба на информациите и постапките за добивање на услугите лично во органите и преку порталите, при што задолжително да има информација за порталот www.uslugi.gov.mk.
- Експеримент – проверка на достапноста на услугите, можноста и начинот на нивно остварување преку порталите (задолжителен обид преку порталот www.uslugi.gov.mk), а доколку се достапни и службите, споредба со начинот на кој се достапни услугите во органите кои ги даваат.

- Спроведување интервјуа - со лица корисници на услуги околу задоволството од добиените услуги и најчестите проблеми со кои се соочуваат при нивно добивање и доколку има можност интервјуа со службениците. Доколку нема можност за интервјуа и добивање информации со директен контакт, може да се побараат информации со барање за пристап до информации од јавен карактер.

Обработка и прикажување на резултатите

Добиените одговори беа квантитативно(статистички) и квалитативно (експликативно и интерпретативно) обработени и анализирани. Во извештајот се прикажани наодите од анкетното истражување. Во посебни поглавја се прикажани заклучоците и препораките од истражувањето.

Истражување

Истражувањето го спроведе Јоана Манојловска – студент на фитомедицина на Факултетот за земјоделски науки и храна – Скопје, член на здружението Агроиднина – Чучер Сандево.

Анализа на состојбата

При истражувањето на сетот на услуги коишто се значајни за конкурсите за студентските домови, а треба да се обезбедат од страна на институциите, се утврди дека кога се говори за достапноста на истите, услугите се достапни подеднакво до сите граѓани, т.е. студенти кои имаат интерес за издавање на документите.

Кај сите документи (потврда за редовен студент, УППИ образец, уверение за положени испити, декларација за прием на плата, потврди за самохран родител, деца без родители и лица со инвалидитет) се забележи дека има задоцнување со издавањето на овие потврди, особено од страна на факултетите бидејќи документите ги потпишува само продеканот за настава, но имајќи предвид дека конкурсите почнуваат од 15 јули⁴⁷, тие скоро секогаш си земаат годишен одмор овој период и настанува голема гужва на факултетите. Студентите се незадоволни од услугите кои ги дава Службата за студентски прашања. Во однос на декларациите за прием на плата, издавањето го извршува книговодител и веднаш уште истиот момент книговодителот ја издава потврдата за декларација за прием на плата. Во подрачните единици на Министерството за социјална работа и социјална политика, исто така, настанува голема гужва бидејќи некои од службениците воопшто не знаат да издадат потврда по електронски пат.

Услугата за лица со попреченост е достапна.

Единствената работа која е сменета поради актуелната криза заради Ковид-19 е тоа што во 2019 година документите се носеа директно во Министерството за образование и наука, а сега за конкурсот од 2020 документите ќе се носат во СД Кузман Јосифовски Питу. И понатаму за конкурсот ќе се бара и електронска документација и доставување на хартиена документација, односно ќе се аплицира на традиционален начин.

1. <http://www.mon.gov.mk/index.php/konkursi/3328-2020-2043>

⁴⁷<http://mon.gov.mk/index.php/konkursi/2818-2019-2040> - линкот од старата страна на МОН, страната е хакирана од 24.07.2020

<http://mon.gov.mk/content/?id=3265> - линкот од новата страна на МОН каде конкурсот е објавен на 31.07.2020 со дополнителни измени, односно електронското пријавување ќе се одвива на uslugi.gov.mk

Особено проблематични услуги би биле потврдите за издавање од факултетите бидејќи таму се чека долг период, понекогаш и до 5 часа, во големи редици поради традиционалниот начин на издавање на потврдите, и особено во овој период јули-август кој е многу ризичен поради состојбата со Ковид-19.

Деск-истражување

Анализирајќи го порталот www.uslugi.gov.mk и пребарувајќи ги услугите коишто се потребни за да се комплетира апликацијата за конкурсот за студентските домови беа утврдени следниве наоди:

1. Потврда за редовен студент, уверение за положени испити и УППИ образец како услуги не се достапни на порталот.
2. Декларација за прием на плата како услуга не е достапна на порталот.
3. Потврда за самохран родител, потврда за лица без родители, потврда за лица со инвалидитет како услуги не се достапни на порталот.
4. Потврда за лице на родител-бранител како услуга не е достапна на порталот.

Компаративна анализа и експеримент

Кога станува збор за споредба помеѓу добивањето на услугите на шалтер и електронското добивање, особено за потребните документи за конкурсот за студентски домови, ни една услуга, односно ни еден документ не е достапен за електронско добивање. Шалтерите се преполни со барања за документи и истите не ги завршуваат навреме, па така студентите се многу незадоволни од шалтерскиот систем.

Би можело да се размислува и за целосно електронско издавање на ваквите потврди со електронски потпис од институцијата затоа што станува збор за унифицирани формати и услуги или, пак, истите може да се обезбедуваат и по службена должност ако профункционира едношалтерскиот систем.

Кога станува збор за комплицираноста при процесот на добивање на услугите, истите се со ниско ниво на комплицираност односно мошне е јасна постапката и документите потребни за добивање на услугите. Секако дека појасни и пообемни се информациите кога истите се добиваат на шалтер затоа што има можност да се поставуваат и дополнителни прашања, да се комуницира со службеникот итн.

ЕКСПЕРИМЕНТ: ПОСТАПКА ЗА ЕЛЕКТРОНСКО АПЛИЦИРАЊЕ ЗА КОНКУРС ЗА СТУДЕНТСКИ ДОМОВИ

Оваа година за првпат електронско аплицирање за конкурсот за прием на студенти од додипломски студии се вршеше преку порталот uslugi.gov.mk. Имено, студентите мораат да имаат профил на www.konkursi.mon.gov.mk каде што при најава веднаш треба да ги пренасочи на порталот uslugi.gov.mk и таму да имаат профил за да можат да аплицираат. Меѓутоа, голем дел од студентите имаа проблеми. Најчести проблеми беа невалидно корисничко име, проблем со профилот, проблем со најавување и пренасочување на порталите и сл.

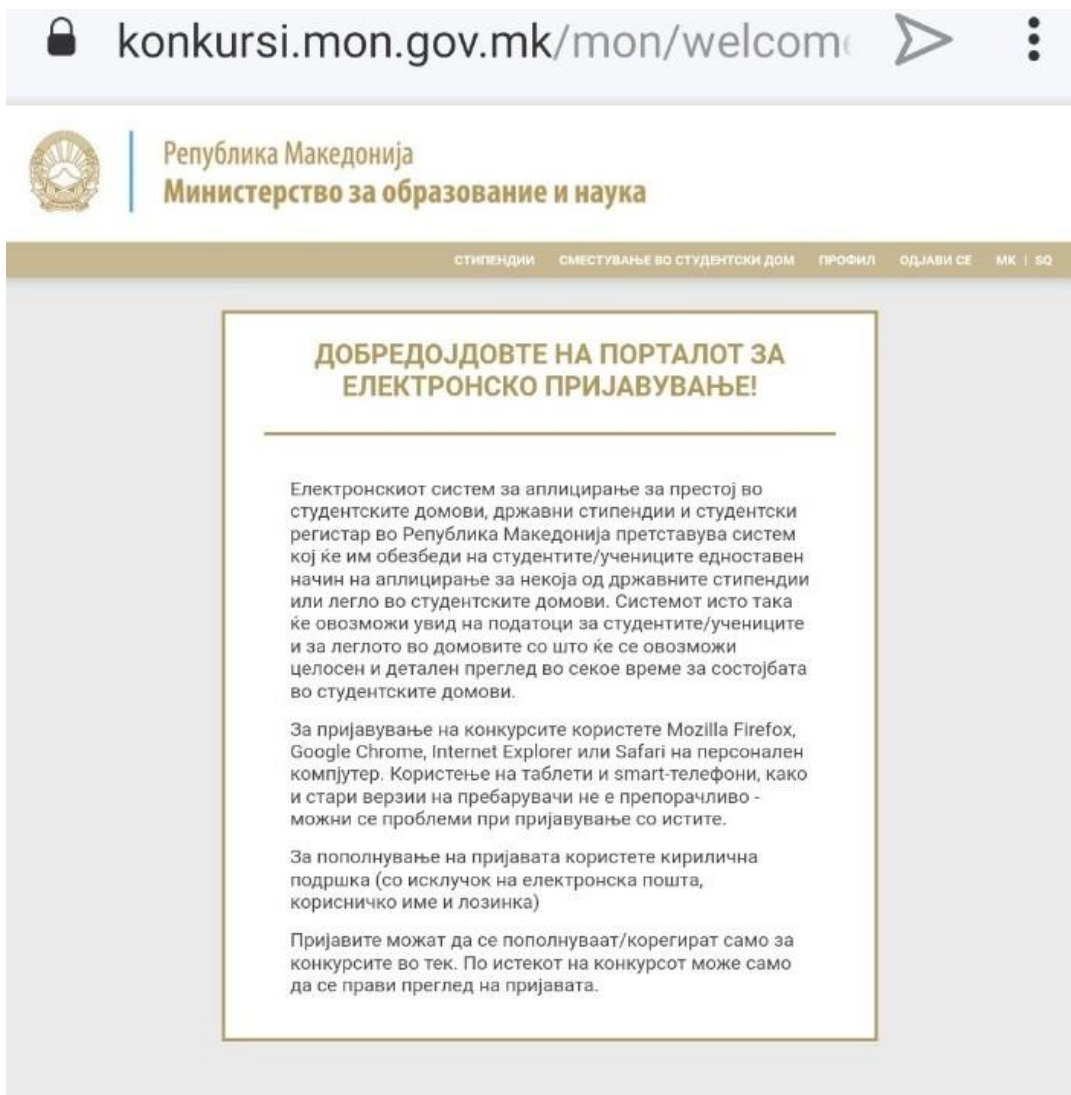
Имајќи предвид дека во периодот од 24-ти јули 2020 година страницата на МОН беше хакирана, се претпоставува дека заради тоа не беше валиден порталот на www.konkursi.mon.gov.mk. Нова страница на МОН беше направена на 31-ви јули и повторно беше објавен конкурсот со сите наведени потребни

документи за симнување. Во тој период од 24-27 јули 2020 година, студентите не беа во можност да конкурираат за конкурсот.

Проблемите на студентите беа решени со помош на информатички службеници од МОН, но студентите мораа да направат нов профил и на uslugi.gov.mk, и konkursi.mon.gov.mk.

Околу 40% од студентите го имале овој проблем додека се пријавувале на порталот – вели службеник од МОН.

Откако студентите ќе се најават на порталот uslugi.gov.mk, веднаш ги пренасочува на konkursi.mon.gov.mk и се појавува следно:



Потоа се пополнува апликацијата која може да се најде на линкот „Сместување во студентски дом“.

Апликацијата ги содржи следните податоци кои треба студентот да ги пополни:

konkursi.mon.gov.mk/mon/apply?id

КОНКУРС ЗА ПРИЕМ НА СТУДЕНТИ ЗАПИШАНИ НА ДОДИПЛОМСКИ СТУДИИ ВО ДРЖАВНИТЕ СТУДЕНТСКИ ДОМОВИ И ДРУГИ ОБЈЕКТИ ЗА СМЕСТУВАЊЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ЗА СТУДИСКАТА 2020/2021 ГОДИНА

ПОДАТОЦИ ЗА КАНДИДАТОТ

ИМЕ НА КАНДИДАТОТ *

ТАТКОВО ИМЕ *

ПРЕЗИМЕ НА КАНДИДАТОТ *

ПОЛ *

МАШКИ ЖЕНСКИ

ЕМБГ НА КАНДИДАТОТ *

БРОЈ НА ЛИЧНА КАРТА ИЛИ
ПАСОШ *

ДАТА НА РАГАЊЕ *

ПРИПАДНОСТ *

ОПШТИНА *

АДРЕСА НА ЖИВЕЕЊЕ *

СТУДЕНТ/УЧЕНИК ДЕТЕ БЕЗ РОДИТЕЛИ И РОДИТЕЛСКА ГРИЖА

СТУДЕНТ/УЧЕНИК КОЈ Е КАТЕГОРИЗИРАН КАКО ЛИЦЕ СО ПОСЕБНИ
ПОТРЕБИ

СТУДЕНТ/УЧЕНИК КОЈ Е ДЕТЕ НА САМОХРАН РОДИТЕЛ

СТУДЕНТ/УЧЕНИК КОЈ Е ДЕТЕ НА НЕВРАБОТЕНИ РОДИТЕЛИ

СТУДЕНТ/УЧЕНИК КОЈ Е ДЕТЕ НА КОРИСНИЦИ НА НАДОМЕСТОК ПО
ОСНОВ НА ПРЕСТАНОК НА РАБОТЕН ОДНОС ОД ДЕЛОВНИ ПРИЧИНИ

СТУДЕНТ/УЧЕНИК КОЈ Е ДЕТЕ НА ПРИМАТЕЛ НА СОЦИЈАЛНА
ПАРИЧНА ПОМОШ

ПОДАТОЦИ ЗА ТАТКО-СТАРАТЕЛ

НЕ РАСПОЛАГАМ СО ПОДАТОЦИ ЗА ТАТКО-СТАРАТЕЛ

ИМЕ НА ТАТКО-СТАРАТЕЛ *

ПРЕЗИМЕ НА ТАТКО-СТАРАТЕЛ *

ЕМБГ НА ТАТКО-СТАРАТЕЛ *

ТАТКО-СТАРАТЕЛ НЕВРАБОТЕН

ТАТКО-СТАРАТЕЛ КОРИСНИК НА НАДОМЕСТОК ПО ОСНОВ НА ПРЕСТАНОК НА РАБОТЕН ОДНОС ОД ДЕЛОВНИ ПРИЧИНИ

ТАТКО-СТАРАТЕЛ ПОЧИНАТ

ПОДАТОЦИ ЗА МАЈКА-СТАРАТЕЛ

НЕ РАСПОЛАГАМ СО ПОДАТОЦИ ЗА МАЈКА-СТАРАТЕЛ

ИМЕ НА МАЈКА-СТАРАТЕЛ *

ПРЕЗИМЕ НА МАЈКА-СТАРАТЕЛ *

ЕМБГ НА МАЈКА-СТАРАТЕЛ

МАЈКА-СТАРАТЕЛ НЕВРАБОТЕНА

МАЈКА-СТАРАТЕЛ КОРИСНИК НА НАДОМЕСТОК ПО ОСНОВ НА ПРЕСТАНОК НА РАБОТЕН ОДНОС ОД ДЕЛОВНИ ПРИЧИНИ

МАЈКА-СТАРАТЕЛ ПОЧИНАТА

ПОДАТОЦИ ЗА БРАТ/СЕСТРА

НЕМА БРАТ-СЕСТРА

ИМЕ НА БРАТ-СЕСТРА *

ПРЕЗИМЕ НА БРАТ-СЕСТРА *

ЕМБГ НА БРАТ-СЕСТРА *

БРАТ-СЕСТРА НЕВРАБОТЕН-А

БРАТ-СЕСТРА УЧЕНИК/СТУДЕНТ

БРАТ-СЕСТРА ВОЗРАСТ ПОД 6 ГОДИНИ

ИМАМ ДРУГ/А БРАТ-СЕСТРА

ПОДАТОЦИ ЗА СТУДИИТЕ НА КАНДИДАТОТ

ИЗБЕРЕТЕ ДОМ *

ОДБЕРЕТЕ ГО УНИВЕРЗИТЕТОТ НА
КОЈ СТУДИРАТЕ *

ОДБЕРЕТЕ ГО ФАКУЛТЕТОТ НА КОЈ
СТУДИРАТЕ *

РЕДОВНОСТ, ДАЛИ КАНДИДАТОТ ПОВТОРУВАЛ-А СТУДИСКА
ГОДИНА *

ДА НЕ

РЕДОВЕН СТУДЕНТ ЗАПИШАН НА ДОДИПЛОМСКИ СТУДИИ ОД ПРВ
ЦИКЛУС НА ЈАВНИТЕ И ПРИВАТНИТЕ УНИВЕРЗИТЕТИ И ВИСОКО
ОБРАЗОВНИ УСТАНОВИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА, КОИ СЕ
ШКОЛУВААТ НАДВОР ОД МЕСТОТО НА ЖИВЕЕЊЕ *

ДА НЕ

РЕДОВЕН СТУДЕНТ ЗАПИШАН НА ФАКУЛТЕТИТЕ КОИ ИМААТ
ПОМАЛКУ ОД ОСУМ СЕМЕСТРИ, А НЕ ПОВТОРУВАЛ СТУДИСКА
ГОДИНА *

ДА НЕ

РЕДОВЕН СТУДЕНТ ЗАПИШАН НА ДОДИПЛОМСКИ СТУДИИ ОД ПРВ
ЦИКЛУС НА ЈАВНИТЕ И ПРИВАТНИТЕ УНИВЕРЗИТЕТИ И ВИСОКО
ОБРАЗОВНИ УСТАНОВИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА, КОИ СЕ
ШКОЛУВААТ НАДВОР ОД МЕСТОТО НА ЖИВЕЕЊЕ *

ДА НЕ

РЕДОВЕН СТУДЕНТ ЗАПИШАН НА ФАКУЛТЕТИТЕ КОИ ИМААТ
ПОМАЛКУ ОД ОСУМ СЕМЕСТРИ, А НЕ ПОВТОРУВАЛ СТУДИСКА
ГОДИНА *

ДА НЕ

РЕДОВЕН СТУДЕНТ ЗАПИШАН НА ФАКУЛТЕТИ КОИ ИМААТ ОСУМ
СЕМЕСТРИ, А НЕ ПОВТОРУВАЛ ПОВЕЌЕ ОД ЕДНА СТУДИСКА
ГОДИНА *

ДА НЕ

РЕДОВЕН СТУДЕНТ ЗАПИШАН НА ФАКУЛТЕТИ КОИ ИМААТ НАД ОСУМ
СЕМЕСТРИ, А НЕ ПОВТОРУВАЛ ПОВЕЌЕ ОД ЕДНА СТУДИСКА
ГОДИНА *

ДА НЕ

СТУДЕНТ ЗАПИШАН ПО ВТОР ПАТ КАКО АПСОЛВЕНТ *

ДА НЕ

СТУДЕНТ КОЈ ГО НАРУШИЛ КУЌНИОТ РЕД ВО ДОМОТ И ЗА ШТО ИМ Е
ИЗРЕЧЕНА ВОСПИТНА МЕРКА ЗАБРАНА НА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ
НА ДОМОТ, ЗА ВРЕМЕ ОПРЕДЕЛЕНО ВО ИЗРЕЧЕНАТА ВОСПИТНА
МЕРКА *

ДА НЕ

СТУДЕНТ КОЈ НЕ ГИ ПОДМИРИЛ ОБВРСКИТЕ ЗА СМЕСТУВАЊЕ КОН
ДОМОВИТЕ ПОВЕЌЕ ОД ТРИ МЕСЕЦИ *

ДА НЕ

КАЛЕНДАРСКА ГОДИНА КОГА
СТУДЕНТОТ ЗАПИШАЛ ПРВА
СТУДИСКА ГОДИНА НА ФАКУЛТЕТ *

ГОДИНА НА СТУДИРАЊЕ
ПОЧНУВАЈКИ ОД 15 СЕПТЕМВРИ *

ПРОСЕЧЕН УСПЕХ *

ПОДАТОЦИ ЗА МАТЕРИЈАЛНАТА ПОЛОЖБА НА КАНДИДАТОТ

БРОЈ НА ЧЛЕНОВИ ВО ПОТЕСНОТО СЕМЕЈСТВОТО (ТАТКО, МАЈКА, БРАТ, СЕСТРА) ВКЛУЧУВАЈКИ ГО И КАНДИДАТОТ	<input type="text"/>
БРОЈ НА СТУДЕНТИ ВО ПОТЕСНОТО СЕМЕЈСТВОТО НЕ СМЕТАЈКИ ГО И КАНДИДАТОТ ШТО СЕ ПРИЈАВУВА	<input type="text"/>
БРОЈ НА УЧЕНИЦИ ВО ПОТЕСНОТО СЕМЕЈСТВОТО	<input type="text"/>
ТАТКО - СТАРАТЕЛ (МЕСЕЧНА НЕТО ПЛАТА, ПЕНЗИЈА, СОЦИЈАЛНА ПАРИЧНА ПОМОШ)	<input type="text"/>
МАЈКА - СТАРАТЕЛ (МЕСЕЧНА НЕТО ПЛАТА, ПЕНЗИЈА, СОЦИЈАЛНА ПАРИЧНА ПОМОШ)	<input type="text"/>
ДРУГИ ВКУПНИ НЕТО МЕСЕЧНИ ПРИМАЊА ВО ПОТЕСНОТО СЕМЕЈСТВО ПО РАЗЛИЧНИ ОСНОВИ	<input type="text"/>

СО ПОДНЕСУВАЊЕ НА ОВАА ПРИЈАВА:

- ПОТВРДУВАМ ДЕКА НЕ СУМ ПОВТОРУВАЛ ГОДИНА ВО ТЕКОТ НА ОБРАЗОВАНИЕТО.
- ПОТВРДУВАМ ДЕКА СУМ ДРЖАВЈАНИН НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА.
- ПОТВРДУВАМ ПОД МОРАЛНА, МАТЕРИЈАЛНА И КРИВИЧНА ОДГОВОРНОСТ ДЕКА ПОДАТОЦИТЕ ПРИКАЖАНИ ВО ЕЛЕКТРОНСКАТА ПРИЈАВА СЕ ВО ЦЕЛОСТ ВИСТИНИТИ И ОДГОВАРААТ НА РЕАЛНАТА СОСТОЈБА. ВО СПРОТИВНО СЕ СОГЛАСУВАМ ПРИЈАВАТА ДА СЕ СМЕТА ЗА НЕВАЛИДНА

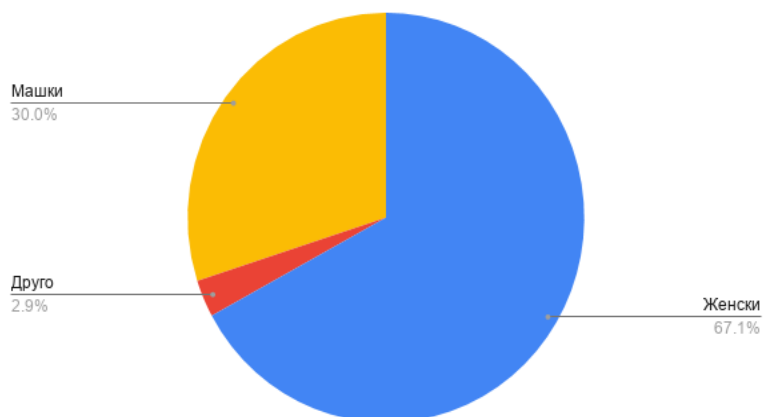
Со притискање на „Аплицирај“, студентите ја пуштаат апликацијата до МОН и воедно ја зачувуваат во PDF формат која ќе им биде потребна за да ги комплетираат документите кои се поднесуваат на шалтер во хартиена форма.

Поради настанатата ситуација заради Корона вирусот, оваа година наместо на шалтерите во МОН, документите ќе се поднесуваат во СД Кузман Јосифовски Питу.

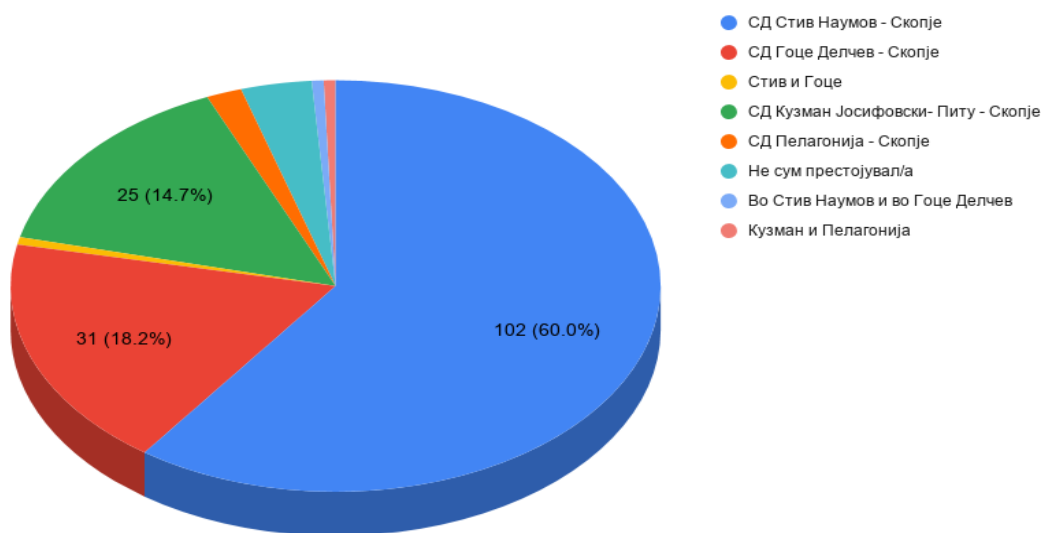
Наоди од анкетен прашалник со корисници на услугата (СТУДЕНТИ)

Анкетата за студентите беше поставена на <https://docs.google.com> и споделена на социјалните мрежи, односно на Фејсбук-групите на студентските домови и пристап до анкетата имаа околу 5000 студенти. На анкетата одговорија 170 студенти во период од 1 месец, односно од 5 мај 2020 до 5 јуни 2020 година.

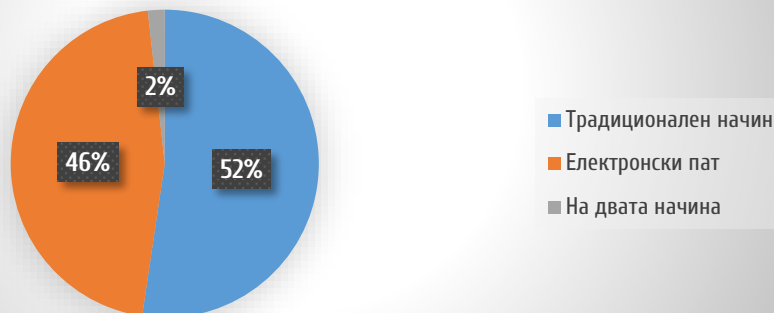
Пол



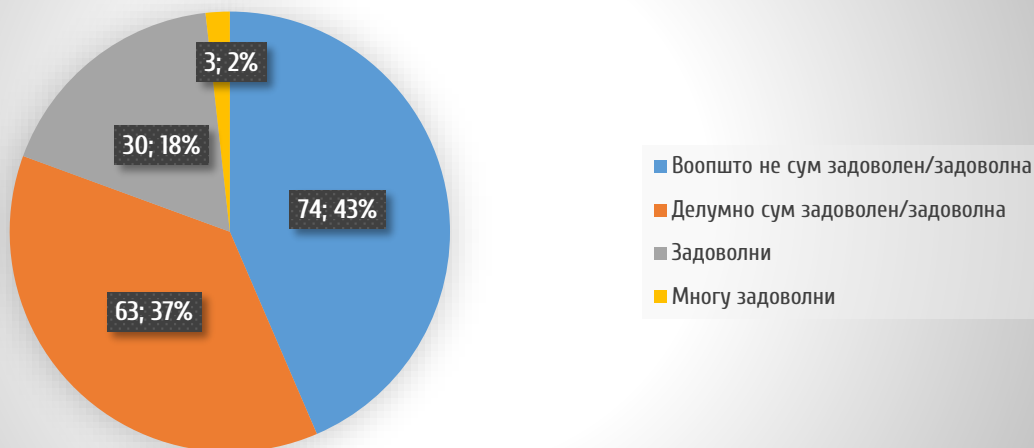
Дали сте престојувале во студентски дом и во кој?



Како ги добивате услугите за Конкурс за прием на студенти во државни студентски домови – на традиционален начин или по електронски пат?



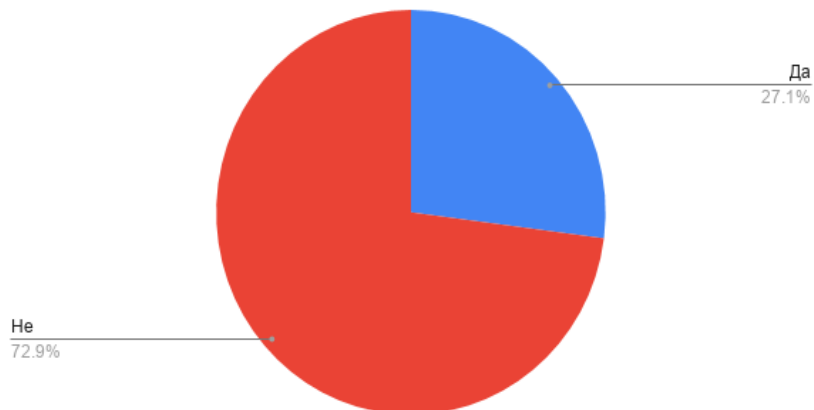
Колку сте задоволни од услугите?



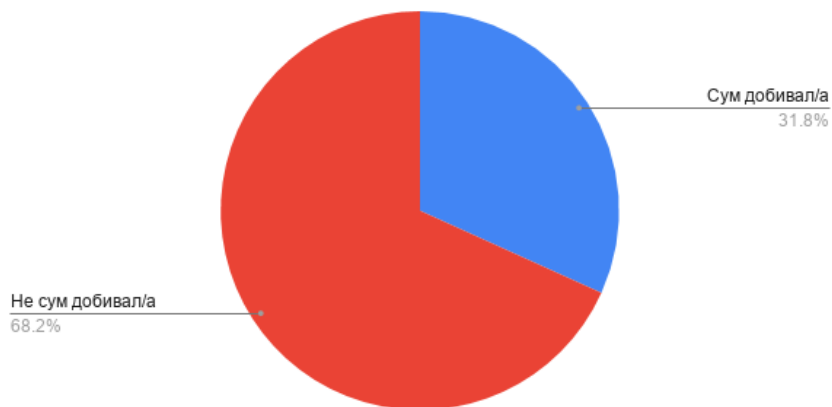
На прашањето: *Колку сте задоволни од услугите? Со кои проблеми сте се соочиле?* – 43% воопшто не се задоволни, 37% делумно се задоволни, 18% задоволни и 2% многу задоволни, притоа се соочиле со бројни проблеми:

1. Во електронската пријава не постои опција да се обележи – студент со самохран родител.
2. Многу документација.
3. Се аплицира и на традиционален и електронски начин – дупла апликација.
4. Понекогаш страниците <http://www.mon.gov.mk/> и <https://uslugi.gov.mk/> паѓаат, се преоптеретуваат и не можеме да ги симнеме потребните формулари.
5. Многу гужви при носење на документи во МОН.
6. Факултетите многу доцнат со издавањето потврда за редовен студент, УППИ и уверение.
7. Непочитување на роковите за објавување на конечните резултати од страна на МОН (понекогаш се објавуваат еден ден пред започнување на отселувањето во 3-4 часот сабајле).
8. Недоволна информираност за потребните документи.
9. Чекањето ред на шалтер во МОН, на факултетите, подрачните единици за социјална работа, вработените на шалтерите се премногу вообразени и некултурни кога студентите доаѓаат и бараат услуги.
10. Дрски претпоставени вработени при прием на документите во МОН.

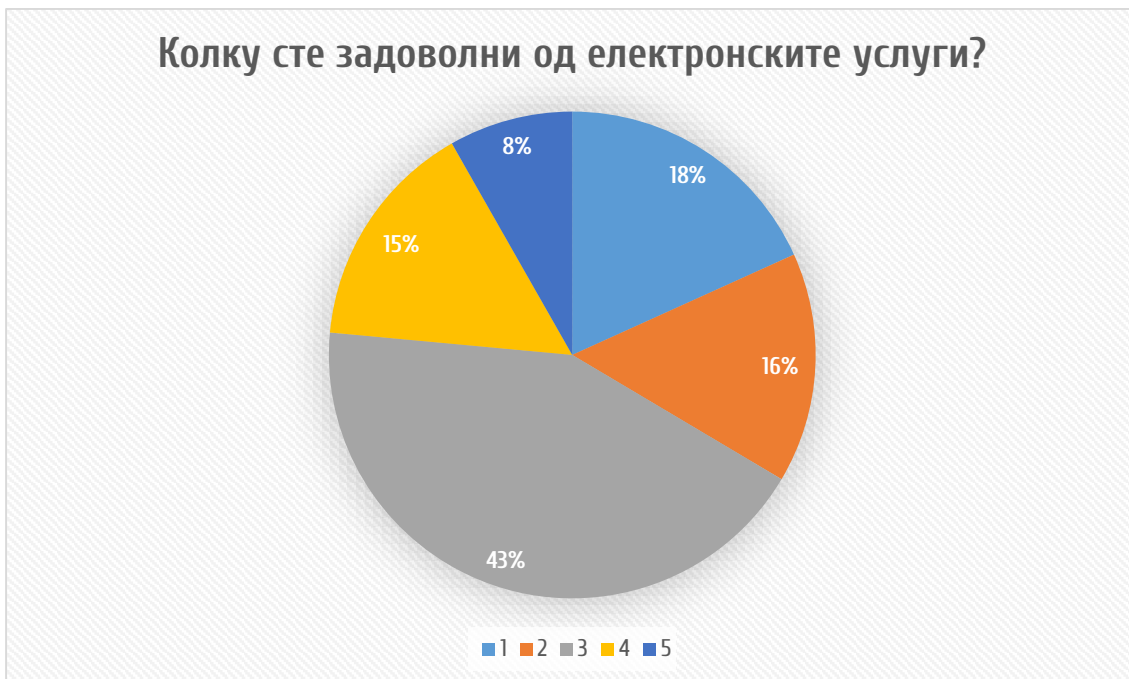
Дали сте информирани за достапност на услугите на порталот <https://uslugi.gov.mk/> ?



Дали некогаш сте добиле услуги преку порталот или било каде електронски?

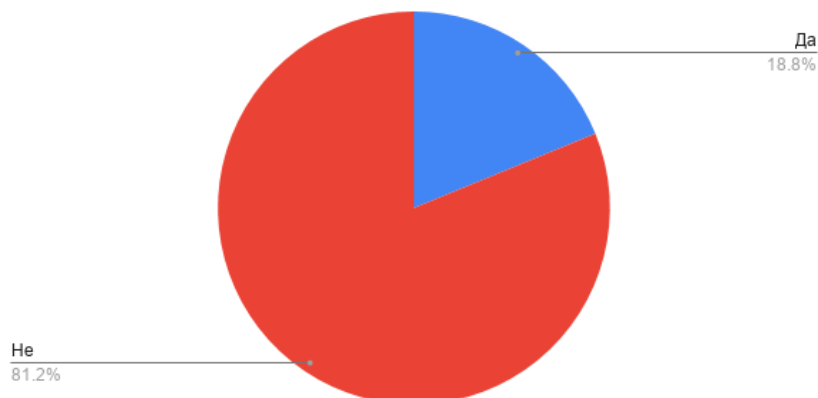


Колку сте задоволни од електронските услуги?



На скала од 1 до 5: 18% од студентите дадоа оценка 1, 16% оценија со 2, 43% оценија со 3, 15% дадоа оценка 4 и само 8% од студентите електронските услуги ги оценија со оцена 5, со тоа што средна оцена за тоа колку студентите се задоволни од електронските услуги на скала од 1 до 5, добивме 3.

Дали сте имале практични проблеми во добивањето услуги?



На прашањето: *Доколку одговоривте со „Да“ на претходното прашање, какви практични проблеми сте имале во добивањето услуги?* – студентите ги дадоа следните одговори:

1. Блокада на страните поради голем број посети.
2. Долго чекање на ред, несоодветен однос на шалтерските работници спрема студентите.
3. Заборавена лозинка на страницата, никогаш не се ресетира, никој никогаш не дава одговор за тоа.
4. Никогаш не добива одговор од институциите (МОН, факултети) доколку се исконтактирани преку електронски пат.
5. Службениците на шалтерите во МОН не знаат македонски јазик и студентите не можат да стапат во контакт.

6. Факултетите одолговлекуваат со документите, нема замена на продеканите за настава за да ги потпишат уверенијата, УППИ обрасците и потврдите за редовен студент додека тие се на одмор.
7. Продеканите за настава обично земаат одмор баш во време на објавување на конкурсите, тогаш кога најмногу им се потребни на студентите.
8. Задоцнети резултати и проблеми при најавување на електронските портали <https://uslugi.gov.mk/> и <https://konkursi.mon.gov.mk>.

ДОБРЕДОЈДОВТЕ НА ПОРТАЛОТ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ПРИЈАВУВАЊЕ!

Во моментов има некаков проблем. Пробајте подоцна или контактирајте го администраторот.

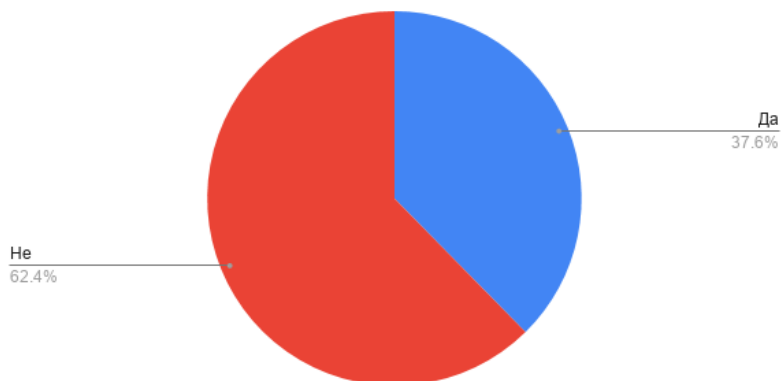
Електронскиот систем за аплицирање за престој во студентските домови, државни стипендии и студентски регистар во Република Македонија претставува систем кој ќе им обезбеди на студентите/учениците едноставен начин на аплицирање за некоја од државните стипендии или легло во студентските домови. Системот исто така ќе овозможи увид на податоци за студентите/учениците и за леглото во домовите со што ќе се овозможи целосен и детален преглед во секое време за состојбата во студентските домови.

За пријавување на конкурсите користете Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer или Safari на персонален компјутер. Користење на таблети и smart-телефони, како и стари верзии на пребарувачи не е препорачливо - можни се проблеми при пријавување со истите.

За пополнување на пријавата користете кирилична подршка (со исклучок на електронска пошта, корисничко име и лозинка)

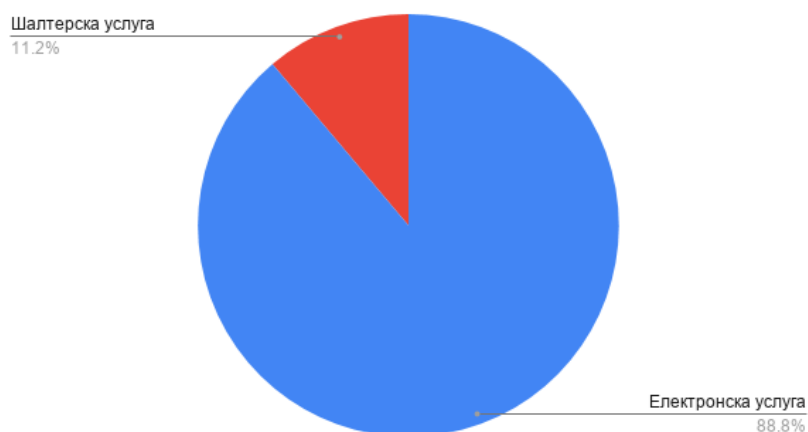
Пријавите можат да се пополнуваат/корегират само за конкурсите во тек. По истекот на конкурсот може само да се прави преглед на пријавата.

Дали евентуално ви биле побарани документи/докази кои се добиваат од друга јавна институција?



На прашањето: *Доколку одговоривте со „Да“ на претходното прашање, каде ви биле побарани документи/докази?* - на студентите им биле побарани документи на факултетите, во Министерството за образование и наука, Управата за јавни приходи, Министерството за внатрешни работи, Заводот за вработување, Министерството за социјална работа и политика, и приватните фирми.

Дали преферирате шалтерска или електронска услуга?



На прашањето: *Зошто преферирате електронска услуга?* - студентите одговорија:

1. Брзо, ефикасно, без гужви, нема ред и чекање во МОН.
2. Цел свет така функционира, само Македонија уште користи шалтерски систем.
3. Се штеди на време и пари.
4. Попрактично е, се избегнува да се оди во Скопје во месец јули, во најжешкото.
5. Се избегнуваат службениците на шалтерите во МОН, влегувањето во конфликти со нив и компјутерот нема недостиг на култура.

Студентите бараат целосна електронизација на услугите или, пак, функционирање на едношалтерскиот систем, па најголемиот дел од услугите да се издаваат и по службена должност како што се:

1. Уверение од Управата за јавни приходи за остварени приходи по разни основи за претходната година (приходи од самостојна дејност, приходи од вршење земјоделска дејност, приходи од

имот и имотни права, приходи од капитал, капитални добивки, добивки од игри на среќа и други наградни игри, други приходи) за двајцата родители – старатели на кандидатот поединечно и за самиот кандидат.

2. Потврда дека се невработени или примаат/не примаат паричен надоместок невработените членови на потесното семејство од Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија.
3. Извод од матична книга на родени за брат/сестра под 6-годишна возраст, како и извод од матична книга на умрените за починат родител од Управата за водење на матични книги.
4. Уверение за државјанство на Република Северна Македонија од Министерството за внатрешни работи.

Главниот предизвик и во рамките на ова истражување, а и во годините што претстојат ќе биде како да се дојде до електронски услуги на локално ниво, како што во конкретниот случај е да се добијат: потврди за остварена плата на вработените членови на семејството за месец јуни 2020 година или доколку за овој месец не е исплатена плата, да се достави потврда за последната исплатена плата (за родителите-старатели вработени во државни и јавни установи да се достави потврда за плата заверена од овластен орган, а за родителите-старатели вработени во приватни фирми да се достави потврда за плата како и заверена декларација за прием на платата); за пензионирани членови на семејството да се достави документ за висина на пензија-чек; за разведени родители да се достави доказ за разводот и доколку кандидатот прима алиментација истата да се прикаже како месечен приход; за корисници на социјална помош да се доставува последно решение или последен чек; за инвалидитет да се достави лекарска белешка; додека за браќа/сестри на кандидатот кои се ученици/студенти се доставува потврда од училиштето, односно факултетот или друга институција.

Потврди за студенти без родители и родителска грижа да имаат потврда (од надлежен центар за социјални грижи, потврда од домот каде што се згрижени или друга соодветна документација со која ќе докажат дека се деца без родители) и студенти кои се категоризирани како лица со посебни потреби да имаат наод и мислење (за видот и степенот на попреченоста во физичкиот или психичкиот развој и специфичните потреби издадени од надлежна установа, а согласно Правилникот за оценка на специфичните потреби на лицата со пречки во физичкиот или психичкиот развој) со кои ќе го докажат нивниот статус.

Ова се само потврди кои лесно можат да се добијат електронски.

Заклучоци и препораки

1. Од ова истражување заклучуваме дека 72.9% од студентите не се информирани за достапноста на услугите на uslugi.gov.mk.
2. Оваа година за првпат електронско аплицирање за Конкурсот за прием на студенти од додипломски студии се вршеше преку порталот uslugi.gov.mk.
3. Студентите се незадоволни од шалтерскиот систем, нема електронско доставување на документи.
4. Службениците велат дека нема електронски потписи и дека нема електронско пријавување.
5. Се препорачува да се операционализира konkursi.mon.gov.mk (кој постоеше и работеше за други ученички и студентски конкурси, како стипендии).
6. Се препорачува да се работи на дигитална писменост на службениците.

7. Студентите бараат целосна електронизација на услугите или, пак, функционирање на едношалтерскиот систем. Исто така, најголемиот дел од услугите да се издаваат и по службена должност како што се:
 - Уверение од Управата за јавни приходи за остварени приходи по разни основи за претходната година.
 - Потврда дека се невработени или примаат/не примаат паричен надоместок невработените членови на потесното семејство од Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија.
 - Извод од матична книга на родени за брат/сестра под 6-годишна возраст, како и извод од матична книга на умрените за починат родител од Управата за водење на матични книги.
 - Уверение за државјанство на Република Северна Македонија од Министерството за внатрешни работи.
8. Главниот предизвик во рамките на ова истражување, а и во годините што претстојат ќе биде како да се дојде до електронски услуги на локално ниво, како што во конкретниот случај се потврди за остварена плата на вработените членови на семејството, потврди за студенти без родители и родителска грижа, потврди за студенти со самохран родител и сл.
9. Електронските услуги се преферирани и од студентите и од службениците поради фактот дека тие го поедноставуваат и олеснуваат начинот на аплицирање во голема мера.
10. Се препорачува нов пристап, нова методологија на работа на службениците и дополнителни обуки, и целосна замена на традиционалниот систем со електронски систем бидејќи е поедноставно, поефективно и поефикасно за сите граѓани.
11. Се препорачува електронски печати на факултетите, електронско уплаќање на услугите, електронско издавање на документите.

**9. ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА
ИСПОРАКАТА НА УСЛУГИТЕ ЗА
СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА ВО
ОПШТИНА БИТОЛА**

- ТОМЕ КРСТЕВСКИ

9. ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ИСПОРАКАТА НА УСЛУГИТЕ ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА ВО ОПШТИНА БИТОЛА – ТОМЕ КРСТЕВСКИ

Вовед

Здружението Глобал Битола направи истражување во рамки на програмата „Подобро испорака на јавните услуги за граѓаните преку активна вклученост на Собранието“ спроведувано од Центарот за управување со промени - ЦУП Скопје. Оваа програма има генерална цел да поттикне дебата во јавноста за подобрување на квалитетот на јавните услуги кои најчесто ги користат граѓаните. За таа цел од наша страна презедовме активности за истражување и следење на квалитетот на испораката на права и услуги од Социјалната заштита како релевантна област на граѓаните во Пелагонискиот регион, односно на локално ниво во општината Битола. Дејноста на социјална заштита се обезбедува преку остварување на права на парична помош како и обезбедување на други услуги и мерки за социјална заштита. Како клучни права и услуги што ги направивме за истражување во периодот од април-јуни 2020 беа избрани следните права на парична помош за социјална заштита:

- Гарантирана минимална помош
- Надоместок заради попреченост
- Надоместок за помош и нега од друго лице
- Додаток за домување
- Еднократна парична помош

Сите овие права можат да се остварат преку Јавна установа меѓуопштински центар за социјални работи - Битола која го покрива Пелагонискиот регион односно и општините Новаци, Могила. Истражувањето беше направено согласно заедничка усогласена методологија во рамките на програмата, а со цел да се добијат унифицирани и спроведливи сознанија за остварувањето на правата и услуги од областа.

На почеток испративме прашања поврзани со испораката на правата кои ги истражуваме преку барања за пристап до информации од јавен карактер до ЦСР Битола, а подоцна испративме и прашања до општината Битола, Министерството за информатичко општество и администрација и Националниот портал за електронски услуги. Направивме интервјуа со дел од раководителите, а имавме и средби со административни службеници и директорот на ЦСР Битола. Подготвивме анкетен прашалник за корисниците на правото. Неколку денови на терен ја следевме работата на администрацијата на шалтерот на ЦСР, а имавме и 10-тина директни средби и направени интервјуа со корисниците. Прашалникот го користевме со цел да ги идентификуваме проблемите поврзани со достапноста, квалитетот и задоволството од испораката на услугите и правата од областа. Телефонски разговаравме со корисниците за да ја следиме работата со добивањето на правото и очекувањето на крајниот резултат. Истражувањето кое го спроведовме на терен ги покажа сите слабости во ефикасноста на испораката на услугите. Направивме веб-истражување на Националниот портал за електронски услуги, а имавме и телефонски разговори со лицето одговорно за јавни информации од МИОА, Мирсада Шабани. Испративме и барање за пристап до јавни информации. Направивме експеримент и телефонски разговаравме со лицето за поддршка на корисници од Порталот за услуги на телефон 15111. Подготвивме и прашања за службените лица.

ОПИС НА ИЗБРАНИТЕ ПРАВА (КРАТОК ОСВРТ)

1. Гарантирана минимална помош (едно од правата кое е најбарано од корисниците)

Право на гарантирана минимална помош има домаќинство кое е материјално необезбедено и нема во сопственост имот и имотни права од кои може да се издржува. Основицата изнесува 4000 денари месечно, а за секој следен полнолетен член на домаќинството основицата се зголемува согласно дадени коефициенти. Право на гарантирана минимална помош не може да оствари домаќинство во кое членот:

- е избришан од евиденцијата на невработени лица заради нередовно пријавување, до истекот на периодот до кога стекнува право повторно да се пријави, согласно со прописите за вработување и осигурување во случај на невработеност; и/или
- на кој работниот однос му престанал спогодбено, по негово барање или со отказ од работодавецот поради кршење на договорните обврски или други обврски од работниот однос, во последните 12 месеци пред поднесување на барањето за остварување на право на гарантирана минимална помош.

Центарот за социјална работа и Центарот за вработување подготвуваат и соработуваат во реализацијата на индивидуалниот план за вработување на корисникот заради негово учество во активните мерки за вработување, како и вработување. За добивањето на ова право потребни се 23 документи од кои повеќето се обезбедуваат по службена должност.

Правото престанува кога корисникот нема да се пријави во надлежниот центар за вработување во рокот од членот 34 став 2 од Законот и редовно не ги исполнува обврските за евидентирање согласно со прописите за вработување и осигурување во случај на невработеност. Во тој случај домаќинството од ставот 1 на член 40, се исклучува од користење на правото на гарантирана минимална помош во наредните 12 месеци.

2. Надоместок заради попреченост

Надоместок заради попреченост се обезбедува за поттикнување социјално вклучување и еднакви можности на лице кое е:

- со тешка или длабока интелектуална попреченост,
- со најтешка телесна попреченост,
- потполно слепо лице и
- потполно глуво лице

Висината на месечниот надоместок заради попреченост изнесува:

- 7.204 денари за лице од член 44 став 1 алинеите 1, 2 и 3 од овој закон,
- 4.117 денари за лице од член 44 став 1 алинеја 4 од овој закон.

Правото на надоместок заради попреченост се остварува врз основа на конзилијарно мислење од првостепена комисија составена од тројца лекари специјалисти од соодветна терцијарна здравствена установа.

3. Надоместок за помош и нега од друго лице (најбарано право кај корисниците)

Право на надоместок за помош и нега од друго лице има лице со навршени 26 години возраст, со умерена, тешка или длабока интелектуална попреченост, лице со потешка и најтешка телесна попреченост, потполно слепо лице, како и лице со трајни промени во здравствената состојба на кое му е неопходна помош и нега од друго лице заради тоа што не може само да ги врши основните активности од секојдневниот живот, доколку ова право не може да го оствари врз основа на други прописи.

Висината на месечниот надоместок за помош и нега од друго лице во поголем обем изнесува 4.475 денари, додека висината на месечниот надоместок за помош и нега од друго лице во помал обем изнесува 3.959 денари. Потребата за помош и нега од друго лице со наод, оценка и мислење ја утврдуваат стручни комисији формирани во јавни здравствени установи во состав од тројца доктори. Начинот на остварување на правото на надоместок за помош и нега од друго лице, образецот на барањето и потребната документација, образецот за дадено мислење од страна на матичниот лекар за потребата од помош и нега од друго лице, начинот на работата на стручната комисија, составот и начинот на работата на второстепената комисија, начинот на водење евиденција за издадените наоди и формата и содржината на образецот за давање на наод, оценка и мислење за потребата од помош и нега од друго лице го пропишува министерот.

4. Додаток за домување

Правото на додаток за домување се обезбедува на материјално и станбено необезбедени лица. Материјално необезбедено лице е:

- корисник на гарантирана минимална помош;
- лице кое до 18-годишна возраст имало статус на дете без родители и без родителска грижа.

Начинот на остварување на правото на додаток за домување ги определува советот на општината. Образецот на барањето, потребната документација и начинот на остварување на правото на додаток за домување ги пропишува министерот.

5. Еднократна парична помош

Еднократна парична помош или помош во натура се доделува на лице или на семејство кое се нашло во состојба на социјален ризик, како и на лице и семејство заради претрпена природна непогода или епидемија и подолго лекување во здравствена установа на член на семејството. Износот на еднократната парична помош може да изнесува до 30.000 денари и тоа: за задоволување на потребите на лице или семејство кое се нашло во положба на социјален ризик; заради претрпена природна непогода (земјотрес, поплава, пожар), епидемија и смрт на член на семејството; лице кое има потреба од оперативен зафат; станбено необезбедено лице, корисник на гарантирана минимална помош и тоа лице неспособно за работа, како помош во обезбедување на нужно сместување. Износот на еднократната парична помош може да изнесува до 15.000 денари за потребите на лице-жртва на семејно насилство за обезбедување на итна заштита и згрижување. Износот на еднократната парична помош може да изнесува до 12.000 денари за задоволување на потребите на лице или семејство кое се нашло во положба на социјален ризик во случај на подолго лекување во здравствена установа, како и за лице-жртва на семејно насилство за остварување на право на здравствена заштита и медицински третман. Износот на еднократната парична помош може да изнесува до 4.500 денари за задоволување на потребите на лице или семејство кое се нашло во положба на социјален ризик кој не остава трајни последици, а е неопходно социјално и материјално обезбедување на лицето.

Еднократната парична помош се остварува во Центарот за социјална работа, а како право постои и во општината Битола и може да се добие со поднесување на барање.

Анализа на состојбата и наоди во областа што ја истражуваме

Со анализа на состојбата и добиените одговори поврзани со испораката на јавните услуги и права всушност ги идентификуваме клучните предизвици за подобрување на состојбите, односно со цел да се дадат клучните препораки за подобрување на квалитетот и достапноста на јавните услуги и права за граѓаните, како и на задоволството на корисниците од испораката на тие јавни услуги. За спроведување на истражувањето користевме мешовит истражувачки пристап во кој се вклучени повеќе истражувачки методи, а од сето тоа произлегуваат следните наоди:

- Правата се достапни за корисниците, има барања и други формулари, има истакнато кои се потребни документи на вратата, но службата затајува и има доста чекање, гужви, викање и ароганција.
- Жалбите и приговори од страна на граѓаните скоро и да ги нема кај сите права, еве на пример: од 421 барање за неа има само 1 жалба, а тужби воопшто нема за ниту едно право. Тоа кажува дека граѓаните немаат доверба во институцијата, се плашат да се пожалат и затоа чекаат со месеци, а поединци наместо на писмено револтот го изразуваат реагирајќи со нервоза и викање пред шалтерот.
- Ромите се најзасегната ранлива група особено за правото ГМП и често од различни причини не го добиваат.
- Подобрена е ефективност и ефикасноста на испораката на услугите во однос на претходните години, но сè уште не одговара на реалните и индивидуални потреби на граѓаните.
- Правата кои се цел на нашето истражување се достапни само преку поднесување на документите на шалтер до ЦСР - Битола.
- Правата не се е-услуги и не можат да се добијат преку Националниот портал за електронски услуги. Националниот портал ги има само информациите за потребните документи за правата, а може да се симне некое барање, но сепак не може во целост да се заврши работата и затоа е потребно да се оди на шалтер во Центарот.
- Документите не се дигитализирани за да можат да се трансформираат во електронски затоа потребна е дигитализација на документите, односно дигитална трансформација на овој јавен сектор, а тоа треба да го направи Министерството и другите институции и притоа потребни се големи вложувања за дигитализација на документите.
- Бројот 15 111 е телефонски број од Центарот за телефонска поддршка за услуги на корисници на Порталот за услуги, а го искористивме за да добиеме повеќе информации за добивање на електронска услуга за право на гарантирана минимална помош. Од лицето за контакт ни беше веднаш и јасно одговорено со што сме задоволни од поддршката.
- Корисниците не се дигитално образовани да ги користат услугите на Порталот, а повеќето се од ранливата група и немаат можности, и не поседуваат компјутер и Интернет.
- Центарот сè уште не е доволно мотивиран да ги едуцира корисниците, но и самата администрација.
- ЦСР за жал сè уште нема своја веб-страница, а за информации користи огласна табла или на шалтерот излепени информации за потребните документи. Информациите за правата, пак, се достапни на Порталот за услуги.
- Со донесувањето на новиот Закон за социјална заштита направени се позитивни чекори и подобрувања во повеќе правци на одредените права кои ги истражуваме. Најпрво, видливо е подобрување на општото задоволство кај граѓаните во однос на зголемувањето на паричните средства кај овие права за социјална парична помош, но тоа не може да се каже и за делот во самата испорака на тие права.

- Олеснет е пристапот до документите преку обезбедување на повеќе од половината документи по службена должност од страна на Центарот и Министерството, но сепак овие права не можат да се добијат како е-услуги.
- Најчесто користено и најпроблематично право за време на кризата со Ковид-19 е Надоместок на неа и помош на друго лице, а потоа е Гарантирана минимална помош (ГПМ), Еднократна парична помош, Надоместок за попреченост, додека пак Правото за надоместок за домување воопшто не се користи.
- Особено важно право и најбарано за време на кризата е правото на еднократна помош кое најмногу се бараше преку општината Битола.
- Најтешка постапка за добивање на право има кај ГМП, а потоа кај правото Надоместок за неа и помош. Останатите права имаат полесна постапка.

Наоди од терен

Над 10 дена ја следев работата пред шалтерот на ЦСР и од тоа произлезе следното:

- Анкетниот прашалник не сакаа да го пополнуваат затоа што се плашеа од службениците кои постојано излегуваа и ги прашуваа зошто се дојдени. Затоа направивме настрана 5 интервјуа со корисниците, 4 интервјуа со вработените и над 10 разговори додека бевме пред шалтерот со корисниците. На прашањето дали се задоволни од услугите одговараа со револт дека не се задоволни, а на прашањето дали знаат за електронските услуги преку интернет-порталот кажуваа дека не знаат, немаат Интернет и сакаат преку шалтер да ја завршат работата. На прашањето какви проблеми имаат со правото, секој имаше различен случај и различни размислувања поврзани со проблемот. Најчесто и заедничко кај сите корисници е дека чекаат нешто од ЦСР – Битола односно службите да добијат, ама повеќето не знаат што е и зошто не се решава нивниот проблем односно предмет.
- Перцепцијата кај корисниците на услугите кои на терен ги сретнавме е дека тешко доаѓаат до своите права и услуги. Според нивните изјави, но и она што ние го видовме на лице-место е запрепаствувачки: чекаат со денови и месеци, а има и по 6 месеци кои немаат одговори. Мораат да се враќаат друг ден со изговор на вработените дека службеничката е на одмор и така по неколку пати додека трае процесот на решавање на правото, а може да трае со месеци. И кога ќе дојдат до шалтерот многу од нив не завршуваат работа и доаѓаат другиот ден или по неколку пати за да ја завршат работата.
- Чекањето и малтретирањето пред шалтерот за да ги остварат своите права создава голем револт и фрустрации кај граѓаните. Луѓето постојано само доаѓаат пред Центарот по неколку пати додека ја завршат работата, а на шалтер ги враќаат без одговори и без завршена работа префрлајќи ја вината на Агенцијата за вработување, УЈП и другите институции.
- Доколку бараат по телефон, од другата страна не се јавува никој или можеби доколку се упорни со по неколку пати звонење да добијат некој. Доколку бараат некоја врска сигурно побрзо ќе ја завршат работата.
- Најголемото незадоволство кај корисниците е всушност од начинот на комуникација со административните службеници и од времето кое го губат во чекање пред институцијата. Проблемите во главно се околу арогантниот однос на службениците кон корисниците кои, пак, како ранлива група напротив им треба поголемо внимание и љубезност. Незадоволството од дадените одговори од страна на службениците е големо. Комуникацијата се случуваше на најниско можно комуникациско ниво во напната атмосфера со крајна нељубезност и фрустрација во работата на службениците врз корисниците. Никој од страна на вработените во ЦСР – Битола, освен оние кои ни ги посочи директорката не сакаше да разговара со изговор дека треба дозвола од директорката, а кога прашуваа зошто ви се одговорите им објаснивме за нашата позиција воопшто не сакаа да дадат одговор. Од страна на директорката се вршеше

притисок врз нас преку вработени лица во Центарот и бараа да го напуштиме местото каде вршевме средби и интервјуа со корисниците.

- Многу од корисниците не знаат да ги пополнат барањата за да си ги остварат правата. Имав искуство, од порано, лично да помогнам да пополнам едно барање на особа која не знае да пишува, а кое мене ми одзеде половина саат. Кога прашав зошто вработените не му пополнуваат, ми кажа дека му рекле да бара некој што знае. Лицето беше во состојба да плати, само за да му пополнат.
- Со доаѓањето на кризата со Ковид-19 уште повеќе се зголеми гужвата и чекањето пред шалтерот и тоа надвор во различни временски услови (ладно, жешко), со маски и одржување на ред од 2 метри. Секое второ лице имаше револт поради неефикасноста на службениците, а ситуацијата со Ковид-19 стана како дополнителен елемент за неефикасното работење. Некои завршуваа работа преку ред, а на моменти имаше интервенција на полицијата за воспоставување на ред во чекањето.

Наоди добиени по основ на правата

Гарантирана минимална помош – за ова право потребни се скоро 23 документи од кои 13 се обезбедени по службена должност. Ова право не може да се добие како е-услуга, но на Порталот за е-услуги ги има сите информации подетално за начинот на добивање, потребните документи, место на испорака, рокови, помош, контакти итн. Како е-услуга може да се добие само потврда дека си корисник на правото, но не и самото право поради недостаток на дигитализирани документи што треба да се направат во МТСП и други институции. Во однос на испораката на услуги, за разлика од порано: видлива е зголемената парична помош, социјалната парична помош се трансформира во гарантирана минимална помош, подобрена е ефикасноста и ефикасноста на услугата и олеснета е процедурата за добивање на правото. Исто така постои индивидуален план за вработување и вклучување во активни програми за вработување, поддршка за обуки и стекнување на вештини заради конкурентност на пазарот, за подобрување на индивидуалните потреби се развиваат нови социјални услуги, корисниците можат да користат енергетски, детски и образовен додаток. Покрај зголеменото задоволство од сумата на средствата, кај одреден голем број случаи од корисниците постои незадоволство, особено оние кои ги интервјуиравме. Кај некои од корисниците постојат проблеми со кои се соочуваат, особено во делот на испораката, односно постои големо незадоволство и фрустрации поради долго чекање и неразумен одговор на нивните барања, тешко достапни се службениците кои ги водат нивните предмети во Центарот за социјални работи, не им се јавуваат по телефон итн. Ова право е второ по ред од најчесто бараните права за време на кризата со Ковид-19 и тоа со 95 барања во 2019 и 124 во 2020 година прв квартал. Воедно и доста проблематично е незадоволството на корисниците од односот на службениците во екот на кризата и долгото чекање пред влезот на институцијата под дејство на надворешни влијанија прво од студ, а потоа од жешко со маска и на два метра растојание. Други идентификувани проблеми од интервјуираните се: чекање на одговор за добивање на решение и до 6 месеци, неисплаќање на социјалната парична помош 4 месеци кога му е потребно, одбиена помош заради закаснување со пријавување во Агенцијата за вработување за некој ден, губење на правото заради сопствено откажување од работното место, недобивање помош заради забрана, но иако со Уредбата на Владата за време на кризата со Ковид има право, а тоа не го добива итн. Во однос на кризата со Ковид-19 како проблем нагласено е чекањето пред шалтер од надвор.

Правото за надоместок на неа и помош на друго лице е најчесто барано право со 564 барања во 2019 и 421 во првиот квартал во 2020 година. Како и за правото за ГМП, така и ова е достапно во ЦСР –Битола, а информации можат да се добијат на Порталот за е-услуги за условите и бараните документи за апликации и можност да се симне барањето, но не е возможно да се добие целосна е-услуга бидејќи е потребна дигитализација на документите кои ги поседува Министерството. Од електронска услуга

може да се добие само потврдата за добивање на правото, но не и целото право. Постапката за разлика од порано е олеснета со новиот закон: наместо една формирана се 15 стручни комисии во однос на претходниот закон, олеснет е пристапот до комисиите на општинско ниво. Комисијата врз основа на непосреден преглед на барателот дава наод, оценка и мислење. Идентификувани проблеми кај ова право се: недостиг од респонзивност на администрацијата, чекање на одговор и решение со месеци, обновување на документацијата од доктор и неколку пати доаѓање на шалтер да се заврши работата, фрустрации заради чекање пред шалтер во кризата со Ковид-19 на надворешни влијанија со маска и на два метра итн.

ЦСР-Битола	4 квартал 2019	1 квартал 2020	Жалби /Приговори	Општина Битола
Гарантирана минимална помош	95	124	3 - 2019 1 - 2020	
Надоместок заради попреченост	22	9	8 1	
Надоместок за помош и нега од друго лице	564	421	0 0	
Додаток за домување	0	0	0 0	
Еднократна парична помош	29	25	0 0	95 - 2019 475 - 2020 Одобрени 161 барања

Надоместок за попреченост е право со цел олеснување и вклучување на лицата со попреченост како право на надоместок заради попреченост на родителите. Покрај ова, со новиот закон се планираат и други социјални услуги за помош во семејството како надоместок за лична асистенција, поддршка во дневни центри итн. Поднесени се 31 барање во двата квартала. Правото е достапно преку шалтер на Центарот, но информации за начинот на добивање и потребните документи можат да се најдат на Националниот портал за е-услуги. Таму може да се добие е-услуга само за потврда за корисник на правото за надоместок заради попреченост.

Еднократна парична помош - Ова право достапно е за сите ранливи групи и за оние со попреченост, а се добива преку ЦСР - Битола и преку општината Битола. Преку Центарот се поднесени вкупно 55 барања за два квартала, а преку општината се поднесени 95 барања за финансиска помош во 2019 и 475 барања во 2020 од кои одобрено е 161 барање. Ова барање стана актуелно и најчесто барање во текот на кризата со Ковид-19. Во Центарот е регулирано со Законот за социјална заштита, а во општината Битола со одлука на Советот на општината.

Додаток за домување - Правото на додаток за домување се овозможува на материјално и станбено необезбедени лица. Материјално необезбедено лице е: корисник на гарантирана минимална помош и лице кое до 18-годишна возраст имало статус на дете без родители и без родителска грижа. За ова право нема поднесено барања во ЦСР - Битола во бараните квартали.

На Порталот нема разлики во бараните документи и информациите, но се појасни во однос на ЦСР-Битола каде информациите се ставени на вратата и на огласната табла или, пак, некој од службениците од нога им објаснува набрзина што да направат. Оваа компарација важи за добивање на сите видови права. За жал на оние корисници на кои им треба вистинска помош според нивното кажување не можат информациите подетално да ги добијат од Порталот бидејќи повеќето или немаат Интернет, или не се дигитално писмени, или не сакаат. Но има и такви кои сакаат услугите преку шалтер да ги добијат бидејќи им изгледа посигурно.

Обид за добивање на е-услуга како што наведов не може да се направи преку Порталот бидејќи овие не се е-услуги, туку права кои можат да се добијат само преку Центарот за социјални работи – Битола, но не и преку Порталот. Поставивме прашања поврзани со услугите до Порталот и веднаш ни беа одговорени, што нè изненади. Исто така, направивме проверка на бројот 15 111, односно телефонскиот број од Центарот за телефонска поддршка за услуги на корисници на Порталот за е-услуги за да добиеме повеќе информации за добивање на електронска услуга за ГМП (Право на гарантирана минимална помош). Од лицето за контакт ни беше веднаш и јасно одговорено со што сме задоволни од поддршката. За добивањето на е-услуга за потврда од некое право ќе направиме проба преку Порталот.

ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ

Препораки за ЦСР – Битола и за МТСП

- Потребна е дигитализација односно трансформација и унификација на сите документи за да може да се добие електронска услуга.
- Потребно е назначување на службено лице кое ќе им помага на оние кои не можат сами да го пополнат барањето или документите, или се неписмени, а и на оние кои се дигитално неписмени и сами не знаат да го користат Националниот портал за електронски услуги.
- Зголемена транспарентност преку изработка на веб-страница на Центарот со континуирано објавување и ажурирање на сите јавни информации и податоци корисни за граѓаните и корисниците на правата и услугите во Пелагонискиот регион.
- Застапување и градење на механизми за зголемена соработка, комуникација, размена на податоци и градење на доверба меѓу Центарот и граѓанските организации на локално ниво и корисниците на правата и услугите.
- Зголемување на отвореноста на ЦСР – Битола спрема граѓанските организации и граѓаните кои сакаат да ѝ помогнат на институцијата.
- Учество на граѓаните во креирањето на политиките на Центарот и учество во процесот на донесувањето на одлуки.
- Внимателен избор на професионални и транспарентни лица со искуство и капацитет за директор или раководители на службите и други одговорни лица во Центарот.
- Доставување на квалитетни повратни информации (јасни, точни, детални) согласно Законот за пристап до информации од јавен карактер.
- Подобрување на односот и трпението од страна на шалтерските и другите службеници кои се во непосреден контакт со корисниците во процесот на размена на информации, испорака на услугата, предавање на документи и добивање на други права и услуги.
- Службениците кои работат на шалтерите да даваат јасни, точни повратни информации за секое прашање и да бидат достапни на личноста.

Препораки за Министерството за информатичко општество и администрација

- Зголемување на информираноста, отвореноста на административните службеници кон јавноста и корисниците, зголемена соработка и комуникација, и доверба со корисниците на правата и услугите.
- Да се подобри информираноста кај граѓаните за пристап до електронските услуги што ги нуди новиот портал за електронски услуги и да се обучат граѓаните, особено оние од ранливите и маргинализираните групи за електронско онлајн аплицирање и добивање на услугите преку Порталот, а не преку шалтер.

- Јакнење на капацитетот на администрацијата која е во директна комуникација со граѓаните и со корисниците преку обуки за транспарентност, отворени податоци, пристап до информации од јавен карактер.
- Да се подобри односот и љубезноста на службениците кон граѓаните кои бараат услуги во сите фази – добивање на информации, прибирање документи, испорака на услугата. Потребна е обука и едукација на капацитетот и градење на професионална администрација која ќе ги следи индивидуалните потреби на крајните корисници.

Препораки за да се зголеми ефективноста и ефикасноста на услугите и правата до МТСП

- Подобрување на комуникацијата и односот со корисниците (презентирање, известување и пренесување на информации поврзани со новите промени во Законот).
- Мотивирање на државните службеници и зголемување на нивната компетентност, професионалност и промена на нивната непосредна комуникација и однесување со корисниците.
- Воспоставување на систем за информирање, комуникација и соработка помеѓу корисниците, организациите, институциите и другите засегнати страни.
- Во однос на задоволството на корисниците веднаш може да се заклучи дека наместо Центарот да го промовира пристапот на локалните корисници до правата и услугите, тие го ограничуваат.
- Целосно, а не селективно спроведување на донесената регулатива и уредбите за Ковид-19.

Препораки за општината Битола

- Поголемо вклучување на општината Битола со обезбедување на поголеми средства во буџетот за оваа намена, поголемо вклучување на граѓанските организации во решавањето на овие проблеми во соработка со Центарот за социјални работи.
- Треба да се бара алтернативен начин за обезбедување на квалитетна, брза, ефикасна, евтина и лесно достапна јавна услуга преку пренесување на испораката на јавните услуги со партнерство со граѓанските организации или приватно-граѓанскиот сектор.

Заклучок

Одреден дел од граѓаните сè уште не се дигитално писмени да можат услугите да ги добиваат по електронски пат, па затоа потребно е да се вложи во дигитално описменување на граѓаните за да се подобри нивната способност и вештина да пристапат до новите електронски јавни услуги и права што сè уште се развиваат и формираат преку Националниот портал за електронски услуги. Ваквата едукативна поддршка особено да се насочи кон ранливите и маргинализираните групи. Исто така, без вложување во дигитализација на постоечките документи не е можно добивање на електронска услуга. И најважно е професионална администрација, како и целосно вклучување на граѓаните во процесот на креирање и одлучување на политиките за испорака на услугите и правата што ги засегаат корисниците.

**10. ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА
ИСПОРАКАТА НА ЈАВНИ
КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ОД
СТРАНА НА ШЕСТ ЈАВНИ
КОМУНАЛНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА
ОД ИСТОЧНИОТ ПЛАНСКИ
РЕГИОН**

- ТОДОР ЦОНЕВ

10. ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ИСПОРАКАТА НА ЈАВНИ КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ОД СТРАНА НА ШЕСТ ЈАВНИ КОМУНАЛНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА ОД ИСТОЧНИОТ ПЛАНСКИ РЕГИОН – ТОДОР ЦОНЕВ

Вовед и методологија

Анализата на испорака на јавните услуги од страна на јавните комунални претпријатија во Источниот плански регион е направена во вториот квартал од 2020 година. Целта на ова истражување е оцена на испораката на јавните услуги од страна на шест (6) јавни комунални претпријатија, воочување на процедурални празнини во испораката на јавните услуги, и изготвување на препораки за соодветно подобрување на испораката на јавните комунални услуги од аспект на меѓународни практики и стандарди за добро управување.

Истражувањето е спроведено со примена на мешовит методолошки пристап со вклучени повеќе истражувачки методи. Анализа на состојбата во областа, деск-истражување, компаративна анализа за споредба на информациите и постапките за добивање на услугите од ЈКП и преку порталот www.uslugi.gov.mk, експеримент за проверка на достапноста на услугите и спроведување на интервјуа со корисниците на услугите.

Покрај ова, истражувањето дава и заклучоци и препораки за надминување на состојбите. Препораките се за специфичните состојби на претпријатијата и потребите од воведување на дополнителни технички, управувачки и професионални стандарди во работењето, со цел зголемување на квалитетот во работењето и испораката на јавните услуги.

Правни институционални прашања во секторот на комуналните услуги

Регулаторната рамка која се однесува на секторот на комунални услуги ги опфаќа: Законот за комунални дејности, Законот за јавни претпријатија, Закон за снабдување со вода за пиење и одведување на градските отпадни води, Законот за управување со отпад, Законот за комунални такси итн. Законот за јавни претпријатија бара од комуналните претпријатија да работат комерцијално, но сепак, истиот закон дава широки овластувања на локалните власти во финансирањето и управувањето со претпријатијата, а со тоа се ослабнува нивната независност и комерцијална ориентација. Правото на градоначалникот да ја назначува управата на претпријатието води кон значително политичко влијание на сметка на ефикасноста. Локалните совети, исто така, имаат силно влијание на работата на јавните претпријатија. Тие ги назначуваат членовите на нивните управни и надзорни одбори, ги усвојуваат финансиските, работните програми и извештаи, и издаваат дозволи за вршење на активности од јавен интерес.

Локалните јавни услуги (водовод и канализација, јавно осветлување, греење, чистење на улиците и парковите, пазариштата, гробиштата) се обезбедуваат преку претпријатија во општинска сопственост. Во најголем број на случаеви тоа е и единствено претпријатие кое ги опфаќа сите функции. Иако јавните комунални претпријатија (ЈКП) се правно независни компании, фактички тие се многу зависни од општините и се под нивно политичко влијание, така што сопственоста, утврдувањето на тарифите и одговорноста во работењето се под влијание.

Асоцијацијата на општинските комунални претпријатија (АДКОМ), здружение кое е формирано од давателите на комунални услуги веќе повеќе години работи на собирање на податоци и показатели за ефективност и ефикасност на комуналните претпријатија во државата. Нивната база на податоци е нецелосна и со несоодветен квалитет, и не дава долгорочно споредливи податоци кои би можеле да им помогнат на креаторите на реформи и развој на комуналните претпријатија, и истата не е јавно достапна.

Споредливи, соодветни и ажурирани информации на комуналните претпријатија би можеле да придонесат за подигање на свеста на политичарите и јавноста со цел да се изврши притисок на сите заинтересирани страни за потребата од реформи.

Финансиски прашања кои имаат влијание на претпријатијата за комунални услуги

Високи загуби на вода

Податоците покажуваат дека во Македонија загубите на вода за пиење во некои делови изнесуваат и 50% од произведената вода. Овие загуби претставуваат трошоци на производство на вода кои мора да бидат покриени од потрошувачите кои плаќаат. За справување со овој проблем, во многу општини во тек се инвестиции финансирани од донатори, владата и од кредитори за замена на старата и дотраена водоводна мрежа.

Ниска стапка на наплата

Експертите проценуваат дека стапката на наплата е околу 65% во источниот регион од фактурираните комунални услуги. Поради политички влијанија, ЈКП на основачите (општините) испорачуваат голем број на услуги кои не се планирани во програмите и истите не се фактурираат. Самото тоа ги оневозможува претпријатијата да создаваат вишок на внатрешни фондови за потребните инвестиции. Законот јасно ги пропишува условите за прекин на услугите поради диво приклучување и неплаќање без разлика на статусот. Сепак, многу општини го толерираат неплаќањето како политички гест или социјална дотација.

Долговите на комуналните претпријатија

Долговите за претпријатијата и општините се многу важни бидејќи претставуваат индиректна обврска на нивните сопственици и во просек изнесуваат околу 400.000 евра по претпријатие. Продолжената состојба со слабата наплата би можела да води кон неплаќање на обврските, но и кон неефективна и неефикасна испорака на комуналните услуги.

Даночно оптоварување

Претпријатијата се жалат на политиката за наплата на ДДВ на фактурирана реализација, од која 35% не е наплатена. Комуналните претпријатија не можат лесно да ги отпишат старите ненаплатени побарувања и мора да платат 15% данок на добивка на износите кои би требало да бидат отпишани. Оваа практика треба да ги мотивира комуналните претпријатија да ги зголемат напорите за зголемена наплата на побарувањата. Но, истото не функционира, а лошата наплата е проблем во целата земја и ненаплатените побарувања продолжуваат да растат, додека финансиската состојба во комуналните претпријатија и понатаму се влошува, што од своја страна влијае на испораката на јавните услуги.

Превработеноста во комуналните претпријатија

Во ЈКП уделот на финансиски трошоци за вработените е над 60% од вкупните финансиски трошоци на претпријатијата во споредба со 25% во добро раководените јавни претпријатија во Европската Унија. Ова сигурно има големо влијание на ефективноста и ефикасноста во испораката на јавните услуги на крајните корисници. Пример, вработен во ЈКП Солидарност – Винаца изјави дека претпријатието има 25 инкасатори, иако опслужува само 12.000 жители или околу 3000 домаќинства.

Јавни комунални претпријатија (ЈКП)

Јавните комунални претпријатија (ЈКП) се формираат за вршење на економски активности од јавен интерес. Во Источниот плански регион општините имаат формирано по едно ЈКП кое е одговорно за испорака на повеќе комунални услуги. Помалите ЈКП во руралните општини имаат мали капацитети (технички, управувачки и финансиски) и во најголем број на случаи имаат мал број на вработени. Комуналните претпријатија на корисниците на услуги (граѓаните, фирмите и јавните институции) им испорачуваат соодветни комунални услуги како: собирање, прочистување и дистрибуција на вода за пиење, дистрибуција на техничка вода, собирање, транспорт и складирање на отпад, одржување на јавни површини, уредување и одржување на јавни зелени површини, управување со гробишта, управување со пазарите и други услуги.

Предмет на истражување за испорака на јавните комунални услуги беа јавните комунални претпријатија од Источниот плански регион (Исар – Штип, Никола Карев – Пробиштип, Водовод – Кочани, Солидарност – Винаца, Брегалница – Делчево и Услуга – Берово).

Анализа на состојбата во делот на испорака на јавни комунални услуги

Комуналните услуги на истражуваните претпријатија се достапни до граѓаните и истите ги користат, за што плаќаат соодветен надомест кој зависи од општина до општина согласно донесените и усвоени тарифи за водоводните, канализационите услуги, одржувањето на јавните површини итн. Тарифите за комуналните услуги на граѓаните, по предлог на ЈКП, се утврдени од советите на општините и потврдени од регулаторната комисија. Поголемите јавни претпријатија кон крајот на 2017 година до регулаторната комисија доставија тригодишни бизнис планови и цените на дел од водните услуги на корисниците се движат од 29.10 – 39,92 денари по потрошен метар кубен вода за пиење. Цените на другите услуги кои ги даваат јавните комунални претпријатија во делот на водните услуги се различни од општина до општина и зависат од предлогот на претпријатијата и одлуката на советите на општините, како и потврдата од регулаторната комисија.

Информации за услугите кои ги даваат ЈКП добивме по пат на барање за пристап до информации од јавен карактер. Пет од истражуваните јавни комунални претпријатија навреме одговорија на барањето, освен ЈП Солидарност – Винаца од каде не ги добивме побараните информации. Сите одговори на барањата за пристап до информации од јавен карактер беа по неколку пати дополнувани по наше или нивно барање, и впечаток е дека и вработените во ЈКП не знаат кои се услугите што ги дава претпријатието. Вработените во јавните комунални претпријатија се повикуваат на годишните програми и информациите кои ги има во нив, со напомена дека сите услуги кои ги дава претпријатието и цените на истите се во програмите. Проблем е дека во годишните програми не се спомнати сите услуги кои ги дава претпријатието.

Најчесто користени комунални услуги се собирање, прочистување и дистрибуција на вода за пиење, дистрибуција на техничка вода, собирање, транспорт и складирање на отпад, одржување на јавни површини, уредување и одржување на јавни зелени површини, пазарисни услуги и погребални услуги

за што корисниците се информираат преку сметките кои им ги доставуваат јавните комунални претпријатија.

Ниедно комунално претпријатие нема истакнато постапка за добивање на услугите, а за промените во испораката на услугите корисниците најчесто се информираат преку веб-страницата и Фејсбук-страниците на ЈКП, и ова се случува пред настаната промена.

Задоволството на граѓаните го меревме преку телефонски анкети со вкупно 60 граѓаните од шест општини (Штип, Пробиштип, Кочани, Винаца, Делчево и Берово). Анкетите беа спроведени во период од 11.05.2020 до 15.05.2020 година. Шест (6) прашања беа во фокусот на нашиот интерес и тоа:

1. Дали сте запознаени со сите услуги кои ги даваат јавните комунални претпријатија на крајните корисници?
 - 72% од испитаниците се изјаснија дека не се доволно запознаени со услугите кои ги даваат јавните комунални претпријатија. Поголемиот број од анкетираниите испитаници се запознаени само со дел од услугите и цените за истите.
2. Дали сте задоволни од водоводните услуги кои ги испорачува вашето јавно комунално претпријатие (водовод, канализација – атмосферска и фекална, одведување и пречистување на отпадните води)?
 - 50% од анкетираниите испитаници искажаа задоволство од испорачаните водоводни услуги.
3. Дали сте задоволни од услугите кои ги испорачува вашето јавно комунално претпријатие во делот на собирање, транспорт и складирање на отпадот?
 - 45% од анкетираниите испитаници искажаа задоволство од испорачаните услуги.
4. Дали сте задоволни од одржувањето на јавната чистота во вашата општина?
 - 43% од испитаниците се задоволни од услугите поврзани со јавната чистота.
5. Дали сте задоволни од погребалните услуги кои ги дава вашето јавно комунално претпријатие?
 - 55% од анкетираниите испитаници го искажаа своето задоволство од наведените услуги.
6. Дали сте запознаени со порталот www.uslugi.gov.mk?
 - 80% од анкетираниите испитаници истакнаа дека се запознаени со порталот, но само 16% од нив изјавија дека ни една услуга на ЈКП од нивната општина не е достапна преку порталот.

Комуналните услуги се достапни и за лицата со попреченост/инвалидитет, но информациите на веб-страниците треба да се прилагодат во однос на пристапот до информации на крајните корисници со попреченост/инвалидитет.

Јавните комунални претпријатија во текот на овогодишната здравствена криза добро се справуваат со предизвиците и имаат зголемен обем на работа особено во делот на чистење, одржување и дезинфекција на јавните површини. Финансиските средства за оваа намена претпоставуваме дека ќе одат на товар на претпријатијата затоа што не добивме информации за соодветни ребаланси на буџетите на општините по чие барање, а на препорака на Комисијата за заразни болести се врши дезинфекција на јавните површини.

Деск-истражување

Од деск-истражувањето утврдивме дека ни една услуга која ја испорачуваат јавните комунални претпријатија од Источниот плански регион не е достапна преку порталот www.uslugi.gov.mk или пак преку друг портал. На огласните табли во ЈКП нема објава за услугите кои ги даваат и како да се дојде до нив. Поголемиот број на претпријатија имаат свои веб-страници, а дел од јавните комунални

претпријатија информативните податоци ги објавуваат на веб-страниците на општините кои се нивен основач.

По претходно утврдени 29 критериуми за интегритет на ЈКП од источниот регион, ЈКП Водна Кула - Зрновци е на прво место со 43% исполнетост на критериумите. Истото ЈКП нема своја веб-страница и сите информации се објавуваат на општинската веб-страница, а претпријатието има само пет вработени лица. Ова значи дека не треба да си голем за да си транспарентен. ЈКП Водовод - Кочани е на второ место со исполнетост на 41% од критериумите. На трето место е ЈКП Никола Карев од Пробиштип со 30% исполнетост на критериумите за интегритет, а на четврто место се пласирани ЈКП Услуга - Берово и Брегалница - Делчево со 25% исполнетост на критериумите за интегритет. ЈКП Исар - Штип е со 17% исполнетост на критериумите и е на шесто место, иако истото е во 20 најголеми јавни претпријатија во државата, додека ЈКП Солидарност - Винаца е на последно место со ниту еден освоено бод.

Еден од критериумите кои беа оценувани е „Дали се објавени видовите на услуги кои ги дава претпријатието“. Само ЈКП Брегалница од Делчево и Водовод од Кочани на својата веб-страница имаа истакнато дел од комуналните услуги како и ценовник за услугите кои се истакнати. Дел од услугите и ценовник за истите на ЈП Исар од Штип најдовме на веб-страницата на општина Штип, но истите не се ажурирани од 2016 година. За дел од останатите услуги се информираме преку годишните програми на јавните комунални претпријатија.

Иако ЈКП испорачуваат голем број на услуги, приближно би можеле да бидат над 70, корисниците се запознаени само со дел од услугите кои ги даваат јавните комунални претпријатија. Оваа пракса треба да се надмине со изработка на каталог на услуги во кој ќе бидат внесени основните податоци за сите услуги. Со изработка на каталог на услуги ќе добиеме информации за услугите кои ги даваат ЈКП на јасен, разбирлив и лесно достапен формат, како и можност за дигитализација.

Добар дел од комуналните услуги се погодни за дигитализација и истите треба да се дигитализираат. Додека за останатите услуги кои не може да се дигитализираат да се изработи соодветен каталог на услуги и информациите да се споделат со јавноста.

Компаративна анализа и експеримент

За жал, истражувачот не беше во можност да изврши компаративна анализа, затоа што ни едно ЈКП (Исар - Штип, Никола Карев - Пробиштип, Водовод - Кочани, Солидарност - Винаца, Брегалница - Делчево и Услуга - Берово) нема истакнато информации за комуналните услуги на порталот www.uslugi.gov.mk.

Само ЈКП Брегалница - Делчево, Водовод - Кочани и Исар - Штип имаат објавено дел од информациите за комуналните услуги кои ги испорачуваат, останатите ЈКП на своите веб-страници или на веб-страниците на општините немаат никакви информации за услугите. Информациите за услугите треба да бидат објавени на јасен, разбирлив и лесно достапен формат, разбирлив за крајните корисници. Поради тоа, не можеме да заклучиме дали испораката на комуналните услуги и едноставно или комплицирано. Исто така, не постои можност да се измери задоволството од испорачаните услуги затоа што не знаеме колку услуги се испорачани. Крајните корисници никој не ги анкетира дали се задоволни од услугата, што би требало да се промени за да се подобрат комуналните услуги, прашања кои ни едно од јавните комунални претпријатија не ги поставува.

Кај јавните комунални претпријатија од Штип, Пробиштип, Кочани, Делчево, Берово, постои можност за онлајн плаќање на сметките за вода и граѓаните од овие општини ја користат можноста за онлајн плаќање. Исто така, постои можност за онлајн пријавување на состојбата на водомерите и можност за пријавување на проблеми/дефекти.

Интервјуа со корисници на комунални услуги

Граѓаните, главно, комуналните услуги ги добиваат по традиционален пат и во поголемиот број на општини имаат можност за онлајн плаќање на водоводните услуги. Поголемиот број на граѓани се запознаени со порталот www.uslugi.gov.mk. Дел од нив го користеле порталот за добивање друг вид на услуги и се задоволни од истиот со напомена дека институциите треба да го пополнат со услугите кои ги даваат на корисниците. Корисниците на кои дигиталните вештини не им се непознати преферираат да користат електронски услуги, додека останатите сè уште преферираат шалтерска услуга и не се заинтересирани за електронските услуги.

Интервјуа со службеници

Од ЈКП не добивме информации за бројот на процесирани барања за одредени услуги на шалтерите за последниот квартал од 2019 и првиот квартал на 2020 година, како и за бројот на приговори како резултат на недобиени услуги. За состојбата со услугите кои ги даваат ЈКП интервјуирани се претставници од сите шест (6) јавни комунални претпријатија кои беа предмет на истражување, но и претставници на другите пет помали јавни комунални претпријатија во Источниот плански регион. Интервјуирани се 16 лица вработени во јавно комунално претпријатие од кои: шест (6) директори, двајца (2) технички директори, еден (1) раководител на правен сектор и уште седум (7) вработени во останатите сектори. Истите, како и граѓаните, комуналните услуги ги оценуваат како добри и дека со мала организација има можности за унапредување на истите. Вработените во ЈКП се подготвени да постапуваат по електронски барања, но посочуваат дека менаџментот е тој којшто одлучува во која насока ќе се движат јавните комунални претпријатија. За имплементација на комуналните услуги во дигитални не треба големи средства ни изјави директорот на ЈП Солидарност – Винаца. За изработка на веб-страница и изработка на платформа за онлајн плаќање на услугите, и дигитализација на услугите, фирмата која им го одржува софтверот ја прецениле на 80.000,00 денари плус трошоци за месечно одржување.

Ефективност и ефикасност на услугите

И граѓаните и службите се подготвени за испорачување на електронски услуги. Истите се преферираани од помладата популација која секојдневно ги користи дигиталните вештини. Постарата популација преферира услуга на шалтер. Поголемиот број на граѓани се дигитално писмени иако не посетувале обуки, но претпочитаат да има упатство за добивањето на услугата и слично. Истите се информирани за постоењето на електронските услуги, но реагираат дека националниот портал е многу малку искористен, иако тој нуди многу можности.

Под итно е потребно сите ЈКП да изработат каталог на услуги во кој ќе се внесат основни податоци за секоја услуга, и во кој ќе влезат сите услуги кои ги испорачува ЈКП. Потоа да се издвојат услугите кои можат да се дигитализираат и истите да се нудат и во дигитализиран формат, како што е примерот на ЈП Водовод и канализација – Скопје, кој од месец јули 2020 година нуди неколку дигитализирани услуги и најавуваат дигитализација на останатите услуги. Дигитализацијата на комуналните услуги прво е потребно да се спроведе во поголемите јавни комунални претпријатија, а потоа ако има можност и во помалите.

Голем број граѓани погодени од здравствената криза почнаа да користат онлајн плаќање на фактури за телефон, струја, вода и друго каде имаат можности. Ако ЈКП на крајните корисници им ги понудат комуналните услуги во дигитализиран формат и, воедно, истите добро ги промовираат пред

крајните корисници, веруваме дека со тек на време ќе се зголеми бројот на корисници на дигитални услуги.

Заклучоци и препораки

Претпријатијата за комунални услуги обезбедуваат релативно добро ниво на услуги за населението. Но, нерешените институционални и финансиски прашања, ако не се решат, би можеле да доведат до:

1. Зголемени трошоци за обезбедување на комуналните услуги (особено за производство и дистрибуција на водата);
2. Притисок врз зголемување на тарифите и поголемо оптоварување на потрошувачите кои плаќаат, како резултат на неплаќањето;
3. Влошување на услугите и зголемување на потребите од капитални инвестиции поради занемарено одржување во минатото;
4. Општините често ги преценуваат буџетите на програмите за комунални дејности и, во просек, успеваат да реализираат половина од планираното;
5. ЈКП немаат изработено каталог на услуги, што од друга страна доведува до сомнеж во изјавите на директорите на претпријатијата дека постојано работат на подобрување на квалитетот на комуналните услуги;
6. Задоволството на корисниците не се мери на систематски начин и континуирано.

Оваа состојба би можела до доведе до зголемени трошоци/тарифи, влошување на квалитетот на услугите и понатамошно влошување на платежната дисциплина. Без понатамошни реформи, прашањата на комуналните услуги би можеле да ги уназадат комуналните претпријатија и државата во нејзините напори да се исполнат стандардите на ЕУ за квалитет на комуналните услуги и животната средина.

Препораки за подобрување:

Затоа што се работи за јавни услуги каде што многу од нив се на некомерцијална основа и граѓаните немаат алтернатива за да ги набават на друго место, државата преку јавните претпријатија мора да воспостави систем со кој ќе обезбеди дека услугите се квалитетни, навремени и ефикасни. Покрај истражување на мислењето еднаш годишно, потребно е воспоставување на систем кој на редовна основа ќе ги прима коментарите, жалбите и поплаките од граѓаните, ќе прави анализа на работењето врз база на добиените коментари и соодветно ќе го подобрува работењето.

1. За сите комунални услуги да се изработи каталог на услуги и со истиот да биде запознаена јавноста.
2. Да се одвојат услугите кои може да се дигитализираат и истите да бидат достапни преку веб-страниците на јавните комунални претпријатија, општините и преку порталот www.uslugi.gov.mk.
3. Предлог услуги кои може да бидат предмет на дигитализација:
 - Барање за приклучок на водоводна мрежа
 - Барање за приклучок на канализациона мрежа
 - Барање за вградување на интерен водомер
 - Барање за издавање на хидротехнички услови за објект
 - Барање за промена на корисник
 - Барање за издавање на решенија и приклучоци на шахта

4. Да се објават сите комунални услуги и цените на истите од кои директно се засегнати крајните корисници (граѓаните и правните субјекти) во делот на водоснабдување, комунални услуги, градски пазари, погребални и останати услуги кои ги даваат јавните комунални претпријатија.
5. Да се зголеми покриеноста со испорака на комунални услуги и во руралните делови на општините имајќи го предвид фактот дека досега ЈКП требаше да ги преземат сите водоводи на територијата на нивните општини.
6. Да се подобри системот за наплата на комуналните услуги преку континуирано информирање на крајните корисници дека од наплатата се финансираат инвестициите за подобрување на јавните услуги кои ги даваат јавните комунални претпријатија.
7. Дефинирање на планови и мерки за подобрување на мислењето на крајните корисници, како дел од системот за континуирано подобрување на квалитетот на работењето.
8. Транспарентноста и отчетноста на општините и јавните комунални претпријатија треба да биде суштинска, а не формална. Да се обезбеди лесен и ефикасен пристап до информациите поврзани со комуналните услуги за крајните корисници.
9. Да се воведат стандарди за управување со квалитет.
10. Да се ограничи бројот на вработени во претпријатијата соодветно на мрежата и површината која ја одржуваат по сектори, со што ќе се намали политичкото влијание врз јавните комунални претпријатија.
11. Да се подобри планирањето на буџетите на комуналните програми и на развојните буџети од страна на општините со задолжително повеќегодишно и пореално буџетирање на капиталните инвестиции во комуналната дејност.



ЦЕНТАР ЗА
УПРАВУВАЊЕ СО
ПРОМЕНИ

Центар за управување со промени
ул. „Рајко Жинзифов“ бр. 44-1, Скопје
тел.: +389 (0) 2 6092-216
е-пошта: info@cup.org.mk
веб-страница: www.cup.org.mk

