

Сите публикации и новости од проектот може да ги преземете од www.cup.org.mk и www.zenith.org.mk, како и од ФБ-профилот на проектот

 **Граѓански ориентиран пристап при испорака на јавни услуги**

Центар за управување со промени

ул. „Рајко Жинзифов“ бр. 44/1

1000 Скопје

тел.: +389(0)2 6092-216

info@cup.org.mk | www.cup.org.mk

Асоцијација за развојни иницијативи Зенит

ул. „Ѓуро Ѓаковиќ“ бр. 72/2-16

1000 Скопје

тел.: +389 (0)78 241 796

zenith@zenith.org.mk | www.zenith.org.mk

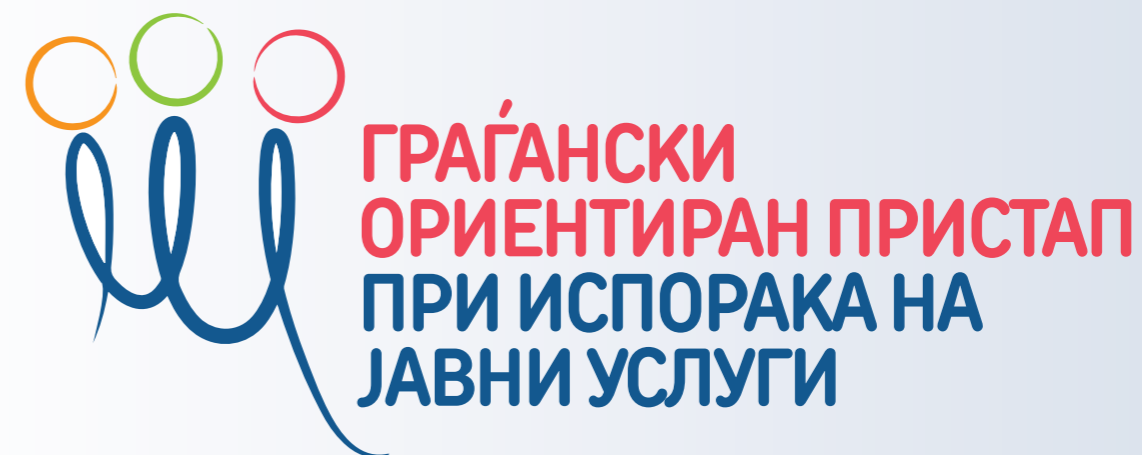
Оваа публикација е изработена во рамки на проектот „Граѓански ориентиран пристап при испорака на јавните услуги“ финансиран од Европската Унија и кофинансиран Британската амбасада Скопје. Содржината на публикацијата е единствена одговорност на авторите и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Европската унија и на Британската амбасада – Скопје.



Проектот е финансиран од Европската Унија



Проектот е финансиран од Европската Унија и кофинансиран од Британската амбасада Скопје.



ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ПРОЕКТОТ: ДЕКЕМВРИ 2017 ГОДИНА – ЈУНИ 2019 ГОДИНА
БУЏЕТ НА ПРОЕКТОТ: € 158.094

Проектот е спроведуван од организациите Центар за управување со промени и Асоцијација за развојни иницијативи Зенит, во соработка со Министерство за информатичко општество и администрација.

Корисници на проектот се граѓаните, институциите на јавната администрација и граѓанските организации.

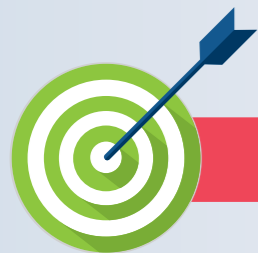
ГЛАВЕН ИМПЕРАТИВ НА ПРОЕКТОТ

Го развиваме концептот на испорака на јавните услуги според потребите и барањата на граѓаните, а не само според размислувањата на институциите кои ги испорачуваат услугите.

Ги зајакнуваме капацитетите на граѓанските организации за заштита на интересите на граѓаните и нивните основни права, со што ќе придонесат за јакнење на еден од главните столбови на современите демократски општества – отчетна, транспарентна, отворена, инклузивна и ефективна јавна администрација со висококвалитетни услуги за граѓаните.

Ги истражуваме проблемите од правна, техничка, административна, социјална, но и практична природа при добивање на јавните услуги и за нив ќе разработиме реални решенија.

Работиме за да се воспостави подобра заемна комуникација на граѓаните и институциите во насока на подобрување на јавните услуги за сите граѓани.



ЦЕЛИ

- Јакнење на учеството на граѓанските организации и граѓаните во реформата на јавната администрација, како приоритетна реформа за членство во ЕУ.
- Воспоставување цврста мрежа за дијалог и подобрување на јавните услуги која е нераскинлив дел од доброто управување и приоритет во реформата на јавната администрација.
- Консултации и постигнување консензус меѓу сите засегнати страни за ефикасно и одржливо подобрување на испораката на јавните услуги, при што се обезбедува и еднаков пристап до услуги и се развиваат е-услугите.



РЕЗУЛТАТИ

ГРАЃАНИ

Проектот спроведува анкета за задоволството на граѓаните од испораката на јавните услуги за да ги идентификува недостатоците на системот и проблемите во испораката на услугите во практика. Анкетата се спроведува на централно и локално ниво и опфаќа повеќе области на услуги кои директно ги засегаат граѓаните. Анкетата вклучува телефонско истражување кое ќе служи за споредба на статистичките податоци со претходно спроведените истражувања за перцепцијата на граѓаните за јавните услуги и нивното задоволство. Теренското истражување служи за да се добијат детални објаснувања на проблемите со кои граѓаните секојдневно се соочуваат, посочување на проблематичните институции, комплицираните и долги постапки. Со теренското истражување се прибираат и конкретни сугестии директно од граѓаните за подобрување на услугите, дури и информации кои услуги тие би сакале да ги добијат електронски или за кои услуги се подготвени да платат повеќе за да ги добијат побрзо и поквалитетно преку економски оператор.

Се подготвува и публикација со 14 често користени услуги во текот на животот на секој граѓанин која ги дава сите потребни информации за граѓаните за добивање на услугите како, на пример, надлежната институција до која треба да се обратат, кои услови треба да ги исполнат, кои документи треба да ги поднесат, но ги објаснува и нивните права во управните дејства.

Сите реформски чекори во однос на јавните услуги, во преден план ги ставаат инклузивноста и достапноста на услугите до сите категории и групи граѓани како најважни аспекти кои ќе бидат посебно опфатени во финалниот Патоказ за подобрување на јавните услуги.

ГРАЃАНСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Воспоставена е мрежа на повеќе граѓански организации за подобрување на јавните услуги и отворање континуиран дијалог со јавната администрација. Граѓанските организации имаат интерес и желба да се вклучат во креирањето политики кои се од важност за граѓаните, во овој случај политиките кои ги уредуваат јавните услуги. Овие граѓански организации имаат искуство во следењето на работата на јавната администрација, во испораката на јавните услуги во засебни области и во активното учество во општествените процеси на централно и локално ниво.

Мрежата граѓански организации имаше организирани обуки за подобро запознавање со механизмите за креирање политики, за вклучување на граѓанското општество во процесите на одлучување, за правната рамка која ги регулира јавните услуги, за тековните и планираните проекти на државно ниво за унапредување на услугите, како и за

можностите за дигитализирање на дел од услугите преку инвестирање во информатичка технологија. Граѓанските организации разменуваат искуства за проблемите и добри примери за соработка со јавните институции и структурирано ги пренесуваат до надлежните институции.

Форумот особено акцент става на потребата за развој на можни алатки за заемна електронска комуникација со институциите. До крајот на проектот ваква алатка ќе биде ставена на располагање на граѓаните.

ИНСТИТУЦИИ ОД ЈАВНИОТ СЕКТОР

Со поддршка на проектот се пополнува Каталогот на јавни услуги, алатка подготвена од Министерството за информатичко општество и администрација во служба на новиот Национален портал за услуги. За прв пат во земјата, Каталогот ги опишува сите услуги од институциите во јавниот сектор и овозможува целосни, јасни и недвосмислени информации за добивање на услугите, а, во иднина, преку порталот ќе се нудат услуги и по електронски пат.

Каталогот се пополнува преку анализа на законите и подзаконските акти кои ги регулираат јавните услуги и ги издвојуваат потребните податоци. Ваквата анализа укажува и на правните недостатоци и проблеми кои ја усложнуваат и отежнуваат испораката на јавните услуги. Анализата покажува и на неусогласеноста со Законот за општата управна постапка¹ во практика и на неусогласеноста меѓу важечките закони и меѓу фактичката испорака на услугите.

Истражувањата, анализите и сите заклучоци и препораки за јавните услуги ќе бидат преточени во сеопфатен Патоказ за подобрување на јавните услуги, замислен како практичен водич за јавните институции низ правните, институционалните и техничките предлози за ефективна испорака на услугите до граѓаните.

Суштинското значење на функционалната двонасочна комуникација меѓу граѓаните и институциите е еднакво покриено во рамки на оваа соработка, заради следење на задоволството на граѓаните и подобрување на јавните услуги според нивните потреби.

¹ Службен весник на РМ, бр.124/2015.

АНАЛИЗИ

Темелно истражуваме:

- Правна анализа на недостатоците на актите кои ги регулираат јавните услуги;
- Анализа на практичните проблеми со кои се соочуваат граѓаните во добивањето јавни услуги;
- Компаративна анализа на најдобрите практики во ЕУ за испорака на јавни услуги;
- Анализа на нивото на усогласеност на националните прописи и законодавството и препораките од ЕУ;
- Процена на услугата кои би можеле да се испорачуваат електронски.

Сите анализи ќе може да ги преземете од www.cup.org.mk и www.zenith.org.mk.