



**СТУДИЈА ЗА ПОСТОЕЧКИТЕ Е-УСЛУГИ  
НА ЛОКАЛНО НИВО И ПОТРЕБИТЕ И  
МОЖНОСТИТЕ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА НОВИ  
Е-УСЛУГИ**

**Благодарност:**

Министерството за локална самоуправа изразува благодарност до Програмата за развој на Обединетите нации (УНДП) за техничката и финансиска поддршка во подготовка на оваа студија.

**Студијата ја изработија:**

- Евангелос Боунталис, Меѓународен експерт
- Мемет Мемети, Национален експерт
- Бардил Јашари, Национален експерт
- Виолета Донели, Национален експерт

**Скопје, март 2015 год.**

„Студијата за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги“ е изработена во рамките на проектот на Министерството за локална самоуправа „Иновативни решенија за подобар пристап до услуги на локално ниво“ кој го спроведува Програмата за развој на Обединетите нации (УНДП). Ставовите изразени во овој документ се ставови на авторите и не ги одразуваат ставовите на Министерството за локална самоуправа и Програмата за развој на Обединетите нации.

## Содржина

|                                                                                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ИЗВРШНО РЕЗИМЕ.....</b>                                                                                              | <b>4</b>   |
| Клучни наоди.....                                                                                                       | 6          |
| Клучни препораки.....                                                                                                   | 10         |
| <b>I.    ВОВЕД .....</b>                                                                                                | <b>17</b>  |
| <b>II.   УТВРДУВАЊЕ НА ПРИОРИТЕТНИ Е-УСЛУГИ.....</b>                                                                    | <b>19</b>  |
| <b>III.  УСОГЛАСУВАЊЕ СО НАЈДОБРИТЕ СТАНДАРДИ И ПРАКТИКИ НА Е-ВЛАДА .....</b>                                           | <b>21</b>  |
| <b>IV.   МЕТОДОЛОГИЈА.....</b>                                                                                          | <b>44</b>  |
| <b>V.    КЛУЧНИ НАОДИ ОД КАНЦЕЛАРИСКОТО ИСТРАЖУВАЊЕ.....</b>                                                            | <b>46</b>  |
| 5.1 Општи наоди.....                                                                                                    | 46         |
| 5.2 Наоди поврзани со нормативната рамка.....                                                                           | 47         |
| 5.3 Наоди поврзани со примената на современи ИКТ-решенија .....                                                         | 51         |
| 5.4 Наоди за статусот на дигитализација на услугите од Листата на основни услуги на ЕУ: .....                           | 53         |
| 5.5 Наоди од онлајн-мониторингот на веб-страниците на сите општини во Република Македонија.....                         | 56         |
| 5.6 Заклучни согледувања и препораки.....                                                                               | 66         |
| <b>VI.   КЛУЧНИ НАОДИ ОД АНКЕТНОТО ИСТРАЖУВАЊЕ И ТЕРЕНСКИТЕ ПОСЕТИ НА ОПШТИНИТЕ...69</b>                                |            |
| 6.1 Статистички примерок на општините кои одговорија на прашалникот .....                                               | 69         |
| 6.2 Клучни наоди од анкетата .....                                                                                      | 71         |
| 6.3 Заклучоци.....                                                                                                      | 85         |
| <b>VII.  КЛУЧНИ НАОДИ ОД АНКЕТАТА НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА ГРАЃАНИТЕ ОД ЛОКАЛНИТЕ УСЛУГИ .....</b>                           | <b>86</b>  |
| <b>VIII. КЛУЧНИ НАОДИ ОД ИНТЕРВЈУАТА СО ВРАБОТЕНИТЕ ВО РЕЛЕВАНТНИТЕ МИНИСТЕРСТВА И ОД КОНСУЛТАТИВНИТЕ НАСТАНИ .....</b> | <b>89</b>  |
| <b>IX.   ПРЕПОРАКИ.....</b>                                                                                             | <b>91</b>  |
| 9.1 Општи препораки.....                                                                                                | 91         |
| 9.2 Препораки за дефинирање на приоритетна листа на услуги кои може да се автоматизираат .....                          | 95         |
| <b>X.    АНЕКСИ.....</b>                                                                                                | <b>104</b> |

## ИЗВРШНО РЕЗИМЕ

Подготовката на *Студијата за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги* и претставувањето на резултатите во вид на патоказ е активност која се спроведе во рамките на заедничкиот проект на Министерството за локална самоуправа и Програмата за развој на Обединетите нации – УНДП насловен како „Иновативни решенија за подобар пристап до услугите на локално ниво“.

Кон подготовка на оваа Студија се пристапи со цел да се создаде информациска основа за подготовка на интегрална политика (стратегија) за постепена модернизација на локалните услуги преку примена на концептот на е-услуги.

Во подолг временски период дигитализацијата на јавните услуги претставува стратешка определба на Владата на Република Македонија, а како еден од клучните приоритети се спомнува во стратешките политики и програми на непосредно надлежните министерства (за локална самоуправа и информатичко општество и администрација) но и кај другите органи на државната управа, како и од страна на најголем дел од општините и ЗЕЛС. На потребата од забрзана дигитализација на локалните услуги континуирано укажуваат и здруженијата на граѓани и приватниот сектор. **Во Република Македонија пристапот за дигитализација на услугите се реализира во рамки на воспоставувањето на е-влада како на национално така и на локално ниво.**

За терминот е-услуги постојат различни дефиниции но обединувачки момент во нив е поврзаноста на услугата со интернет и информатичката технологија (онлајн-услуги достапни на интернет). Светската банка (2009), овој поим го дефинира како употреба на информатичко-комуникациски технологии (ИКТ) од страна на владини институции, кои придонесуваат кон трансформација на односите со граѓаните, фирмите и другите владини организации. Иако не постои единствена дефиниција на ЕУ за е-услуги, Регулативата 282/2011 овој термин го дефинира како: „Услуги што се испорачуваат преку интернет или преку електронска мрежа чија природа овозможува нивното обезбедување во основа да биде автоматско и да вклучува минимална човечка интервенција, а невозможно е да се обезбеди без информатичка технологија. Според друг пристап,<sup>1</sup> **е-услугите се сегмент на е-владата** кој е насочен кон подобрување на интеракцијата меѓу јавните институции и корисниците на е-услуги (граѓаните и претпријатијата) или кон зголемување на ефикасноста на комуникацијата и размената на податоци во рамките на јавниот сектор, преку трансформирање на постојните работни процеси и преку примена на иновативни софтверски решенија. И покрај ваквите различни дефиниции, може да се тврди дека постои заедничка согласност околу улогата на технологијата во олеснување на испораката на услугите, а што ги чини да бидат електронски услуги.

Во подготовката на *Студијата за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги* покрај експертскиот тим на Министерството за локална самоуправа од Секторот за одржлив развој на локалната самоуправа и УНДП, учество зедоа три локални експерти и еден меѓународен експерт.

---

<sup>1</sup> Основи и развој на е-Влада, USAID, MISA, 2010

Подготовката на интегралната *Студија за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги* се одвиваше етапно во периодот од почетокот на април 2014 г., до крајот на 2014 г., и притоа беа подготвени:

- Анализа на постојната состојба на обезбедување е-услуги од страна на сите општини во државата (преку онлајн-мониторинг) и идентификување на пречките со кои се сретнуваат испорачателите на услугите и корисниците (преку анкетен прашалник). Притоа беа земени предвид неколку основни индикатори за мерење на постоечката состојба во општините, вклучувајќи го бројот на јавните услуги достапни онлајн и степенот на користење на јавните е-услуги од страна на граѓаните и деловните субјекти.
- *Инвентар на локалните услуги* со основни податоци за постапките за обезбедување на услугите кои се уредени со специфични законски прописи (*lex specialis*), он-лајн достапноста и почетна индикација на можноста за дигитализација.
- Анализа на организациските фактори за дигитализација на локалните услуги.
- Анализа на најдобрите практики и научени лекции од земјите-членки на ЕУ, но и на домашното искуство и практики кои се однесуваат на обезбедување нова генерација на е-услуги за деловните субјекти и граѓаните преку зајакнување на примената на дигиталните технологии.
- Вкрстена анализа на резултатите од примената на истражувачките алатки за подготовка на оваа Студијата со резултатите од анкетата на задоволството на граѓаните од испораката на локалните услуги, која беше реализирана во ноември - декември, 2014 г.

При анализата на поединечните административни постапки за обезбедување на административни услуги за граѓаните, предвид беа земени предлозите за нови е-услуги поднесени од низа министерства во 2013 година, во рамките на проектот „Електронски услуги од страна на општините - дозволи, решенија и други јавни услуги“.

Исто така, во периодот април – декември 2014 г., беа одржани три работилници со претставници на државните институции кои членуваат во Комитетот<sup>2</sup> на проектот „Електронски услуги од страна на општините - дозволи, решенија и други јавни услуги“, ЗЕЛС, ФИНКИ, Економскиот институт при УКИМ, како и претставници на релевантни здруженија на граѓани и на приватниот сектор.

За валидизирање на наодите од канцелариското и анкетното истражување беа реализирани и неколку посети на општините Карпош, Тетово, Велес, Чешиново – Облешево и Дојран.

---

<sup>2</sup> За следење на спроведувањето на Проектот „Електронски услуги од страна на општините - дозволи, решенија и други јавни услуги“ надлежен е Комитет составен од претставници на: Министерството за локална самоуправа, Министерството за информатичко општество и администрација, Министерството за култура, Министерството за животна средина и просторно планирање, Министерството за транспорт и врски, Министерството за труд и социјална политика, Министерството за економија, Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство, Министерството за образование и наука, Министерството за внатрешни работи, Министерството за правда, Министерството за финансии и Заедницата на единиците на локална самоуправа. За спроведување на секој потпроект се формира работна група за управување, следење и евалуација на истиот, со која раководи лице именувано од министерството надлежно за областа во која се спроведува истиот.

## Клучни наоди

Република Македонија има остварено значителен напредок во развојот на е-влада. Ваквиот напредок е остварен преку:

- Донесувањето на првостепената законска рамка,
- Имплементацијата на бројни конкретни проекти,
- Примената на соодветни политики и креирањето на средина во која дополнително може да се развива процесот на натамошна интегрална дигитализација на јавните услуги (засилено вклучувајќи ги и локалните услуги).

Развивањето на е-влада претставува еден од главните стратешки приоритети на Владата на Република Македонија, а неговата реализација претставува структуриран и планиран процес преку кој постојано треба да се подобрува функционалноста на јавниот сектор. Потврда за целисходноста на оваа политика е растечкиот број на корисници на е-услуги и зголемениот јавен интерес за овој современ и иновативен метод на комуникација и испорака на услуги од страна на јавната администрација. Токму, зголеменото знаење, вештини и искуство со кое се стекнаа граѓаните и приватниот сектор се своевидна гаранција за одржливоста на направените инвестиции и идните активности во насока на развивање е-влада во земјата.

Меѓутоа, од друга страна, воведувањето на електронски услуги врз основа на постоечките комплицирани процедури, сè уште е оптоварено со барањата за доставување на други документи како дополнителен доказ. Причината за тоа е доцнењето со воведување на електронската размена на податоци при водењето на административните процедури меѓу институциите (имплементација на *принципот на интероперабилност*), со што се отежнува ни и попречува намалувањето на административните бариери и воведувањето на едношалтерски услуги и електронски административни услуги. Сложените административни процедури, исто така, им одземаат време на давателите на услугите и ги зголемуваат трошоците на крајните корисници на услугите, како и на давателите на услуги. Имајќи предвид дека се работи за еден од клучните предизвици поврзани со понатамошна дигитализација на услугите, Министерството за информатичко општество спроведува засебен *Проект за интероперабилност*.

Со оваа Студија е направена оценка на напредокот во однос на воведувањето на локални е-услуги за граѓаните и фирмите во согласност со стандардите на ЕУ и меѓународните стандарди. Притоа, врз основа на подготвениот *Инвентар на локални услуги*, може да се констатира дека повеќето од нив сèуште не се трансформирани во е-услуги, т.е. услуги кои се даваат преку интернет или електронска мрежа и чија природа во основа го чини нивното обезбедување автоматизирано и бара минимална човечка интервенција. Сепак, треба да се одбележи направениот исчекор, особено по однос на услугите од *Заедничката листа на основни јавни услуги на Европската унија*, чие извршување е во надлежност на општините во Република Македонија:

- **Барање за одобрение за градење** - Здружението на единиците на локална самоуправа (ЗЕЛС) во соработка со Министерството за транспорт и врски воспостави национален електронски систем за издавање на градежни дозволи. Проектот е финансиран од Агенцијата за електронски комуникации и беше спроведен во средината на 2013 година. Во тек е награда на системот заради поврзување со Агенцијата за катастар на недвижности.

- **Јавни библиотеки** (достапност на каталози, алатки за пребарување) - Најголем дел од општините кои управуваат со јавни библиотеки имаат развиено портали и нудат каталози на достапни книги, како и алатки за пребарување.
- **Еколошки дозволи (вклучувајќи и извештаи/елаборати)** – ЗЕЛС администрира портал преку кој нуди пристап за е-процесирање на Б - еколошки дозволи на локално ниво.
- **Јавни набавки** - Во најновата верзија на системот за е-набавки (ЕСЈН), интегрирано е софтверско решение за објавување на огласите и известувањата изработени од Бирото за јавни набавки. Решението е апликативно и за јавните набавки на единиците на локалната самоуправа. Системот е усогласен со директивите на Европската унија и ги поддржува сите форми на јавни набавки, вклучувајќи и електронски аукции.

Имајќи го предвид статусот на интервенциите за воспоставување на е-влада во Република Македонија, може да се заклучи дека од клучно значење е квалитетот на нормативната рамка која ако целиме кон изградба на современ систем за испорака на е-услуги кон граѓаните и фирмите од страна на локалната самоуправа треба да биде целосно хармонизирана со директивите на ЕУ за услуги, Заедничката листа на основни јавни услуги на ЕУ и компатибилна со Дигиталната агенда на ЕУ 2020.

Истовремено од значење за ефективна дигитализација на локалните услуги е да се дефинираат соодветни мерки и спроведат активности за јакнење на капацитетите на сите општини во државата. Потврда за ова се неколку наоди од онлајн-мониторингот на веб-страниците на сите општини во Република Македонија кои укажуваат дека дури 15 општини (3 со седиште во град и 12 со седиште во село) не нудат ниту една е-услуга на своите веб-локации, односно не ги нудат на начин кој е посветен на нивно редовно и целосно обезбедување за корисниците. Дополнително на ова, 10 општини (1 со седиште во град и 9 со седиште во село) нудат само една е-услуга а 11 општини (4 со седиште во град и 7 со седиште во село) нудат само две е-услуги. Од анализата на соодветните индикатори се забележува и дека најзастапена е-услуга кај општините во Република Македонија е *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба*, за која линк до матичниот портал (на ЗЕЛС) е обезбеден на веб страници на 42% од сите општини во Република Македонија. Следат *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки на Советот на општината*, кои ги нудат 35,8% од сите општини во државата.

На сериозни недостатоци на капацитет на општините во Република Македонија за подготовка и испорака на е-услуги укажуваат и неколку наоди од спроведената анкета во 37 општини и реализираните теренски посети во 5 општини. 41% од анкетираниите општини немаат податоци за бројот на корисници на локалните е-услуги а со тоа и поблиска претстава за **„дигиталниот капацитет“** на населението на нивната територија како основа за зголемување на нивото на софистицираност на услугите кои се нудат преку нивните веб-страници. Бројот на посети на веб страниците и укажувањата на корисниците е битно да се следи поради потребата да се оцени **дигиталниот јаз** меѓу граѓаните, нивната волја да се добијат услуги на друг начин освен на традиционалниот, но и да се измери квалитетот на е-услугите и воопшто на содржините на веб-страниците на општините.

Потврда за овии констатации е и наодот од Анкетата на задоволството на граѓаните од локалните услуги (спроведена на репрезентативен примерок од 1000 испитаници во ноември 2014 г.) која покажа дека најголем процент од испитаниците (61%) не знаат дали нивната општина дава е-

услуги. Од испитаниците кои одговориле потврдно (само 12%) дека нивната општина дава е-услуги, 31% изјавиле дека тоа се административни такси, 21% - интернет страна на општината/информации за активностите, и 13% - градежна дозвола/одобрение за градба, но притоа половина од испитаниците не ги користат истите. Мнозинството од анкетираниите граѓани (77%) не знаат кои е-услуги би сакале да ги даваат општините во моментот. Од останатите 23 % граѓани, најголем процент одговориле дека би сакале тоа да бидат лични документи како изводи од матичните книги, лични карти и патни исправи.

Поврзано со степенот на функционирање на локална е-влада, анкетното истражување покажа избалансирана употреба на разни инструменти, но сепак преовладува комуникацијата преку е-пошта со градоначалникот, е-пошта на општината, објавување на информации од јавен карактер на веб-страниците, и сразмерно многу помал број на инструменти кои овозможуваат подиректна и перманентна комуникација како што се е-форум, и мобилни апликации. Помалку од половина (46 %) од анкетираниите општини на своите веб-страници ја имаат воспоставено алатката „пријави проблем“ како инструмент кој има непроценливо значење за навремено идентификување на тесните грла во испораката на локалните услуги, но и за поттикнување на мапирањето и редизајнирањето на процесите и односот кон граѓанинот од страна на локалната администрација.

Наод кој предизвикува загриженост е немањето на електронска архива во половина од анкетираниите општини со оглед на обусловеноста на е-услугите со постоењето на дигитални бази на податоци. Впрочем, дигитализацијата на внатрешните процеси за подготовка на услугите и водењето на е-архива се клучните фактори за да се започне процес на трансформација на одредени локални услуги во е-услуги. Како директна причина за оваа состојба, општините го наведуваат недостатокот од соодветна опрема и софтвер, немањето на обучени кадри и соодветни процедури за електронско архивирање.

Индикативен податокот од анкетата е дека скоро една третина од општините се воздржани по однос на декларирање на приоритети за дигитализација на услугите додека другите општини како најголем приоритет за дигитализација го навеле пријавувањето и плаќањето на локалните даноци и такси и дигитализацијата на изводите од урбанистичките планови. Исто така, беше укажано на потребата од дигитализација на процесот на аплицирање и издавање на лиценци за јавен превоз на патници. Во однос на другите услуги, како приоритетни беа споменати: потврдите за промена на улица, изводите од матичните книги, туристичките регистрации, постапката за енергетски пасоши, пријавување на проблеми итн. Како други конкретни услуги кои може да се дигитализираат беа споменати и редовното ажурирање на веб-страниците со најнови информации за услугите кои ги нудат општините и донесените одлуки од локалните органи, проактивното објавување на информации од јавен карактер, и нудење на бесплатна правна помош за граѓаните (за договори за купопродажба, итн.).

Од теренските посети и од анкетата истотака може да се заклучи дека само поголемите општини се заинтересирани да бидат трансформирани во единствени точки за контакт со граѓаните, пред сè поврзано со услугите од социјалната сфера (заштита, помош, осигурување), но се загрижени од моменталниот степен на интероперабилност меѓу институциите на централно и локално ниво.

Наодите од истражувањето недвосмислено покажуваат дека поголемите општини во Република Македонија имаат потенцијал за ефективна и ефикасна примена на ИКТ во испораката на локалните услуги, за разлика од помалите општини, кои се соочуваат со проблемот на недоволен

ИКТ-потенцијал (во хардверскиот и во софтверскиот дел, но особено во однос на расположивите човечки ресурси). На прашањето дали имаат ИКТ-одделение (служба) или вработени кои имаат работно место за ИКТ, 38% од општините одговориле негативно. Општините до 5000 жители немаат вработено лице за ИКТ, а најголем процент на општини со ИКТ-служби се тие со повеќе од 50000 жители. Други релевантни податоци од анкетата кои се значајни за доследна оценка на постоечката состојба се следниве:

- **Хоризонталната и вертикалната координација** - 46% од општините сметаат дека ова е предизвик и дека работните процеси се инкомпатибилни не само на вертикално, туку и на хоризонтално ниво во самите општини.
- **ИТ-вештини на граѓаните** - 46% од општините сметаат дека ИКТ-вештините на граѓаните во општината се бариера за трансформација во е-услуги и дека постои ризик од немање на интерес за е-услугите од страна на граѓаните.
- **Трошоци за развој на е-услуги** - 50% од анкетираниите општини сметат дека истите се високи и се еден од суштинските предизвици за дигитализација на услугите, односно поголемиот дел од општините немаат финансиски капацитет самостојно да ги испорачуваат е-услугите.
- **Тешкотии во примената** - 43% од анкетираниите општини сметаат дека општинската администрација ќе се соочи со тешкотии при подготовката и испораката на новите е-услуги.
- **Финансиска оправданост** - 38% од анкетираниите општини сметаат дека во моментот нема финансиска оправданост за дигитализација на услугите. Односно, трошоците за испорака на овие услуги се поголеми од користа од е-услугите.
- **Правната рамка** - Околу 27% од општините наведоа дека е потребно подобрување на правната рамка и дека ги сметаат е-услугите за недоволно сигурни.

Од спроведената анкета во 37 општини и теренските посети на 5 општини може да се заклучи дека :

- Не постои локална услуга за која постои општ консензус меѓу општините за приоритетно трансформирање во е-услуга;
- Не постои единствена перцепција за потреба од холистички пристап кон испорака на сет од услуги преку единствени точки за контакт со граѓаните. Кај поголемите општини, приоритет се услугите што се најбарани и кои се нудат од централната власт, а преку кои општината би служела како единствена точка за контакт со граѓаните, додека кај помалите општини предизвик е редизајнирањето на т.н. работни процеси со првенствено влијание врз ефикасноста на администрацијата;
- Евидентен е недостатокот на средства за истражување и развој на ИКТ и соодветна мрежна инфраструктура, како и недостатокот на вештини и компетенции за ИКТ и организациска култура за трансформација на услугите во е-услуги;
- Општините имаат дилеми околу оправданоста на инвестициите во дигитализација на е-услугите бидејќи според нивни сознанија (барем во моментот) мнозинството граѓани претпочитаат традиционален модел на испорака на услугата низ директен контакт со администрацијата;
- Работните процеси во општините не се созреани (не постои задоволителен степен на хоризонтална и вертикална интероперабилност);

- Анализата на внатрешните процеси (кои се многубројни) и постигнување на целосна хоризонтална секторска интероперабилност и персонализација на услугата е процес кој може да потрае неколку години (за одредени услуги потребно е да се дигитализираат над 150 процесни чекори), секако доколку не се поедностават и редуцираат процесните чекори;
- И покрај споделеното убедување дека со дигитализацијата ќе се намали товарот на администрацијата и ќе се зголеми ефикасноста во подготовката и испораката на услугите, поголемиот број општини во моментот не се подготвени да започнат со систематско спроведување на овој процес. Притоа, главен фактор за нивната воздржаност е финансиската одржливост на инвестицијата и генерално, ограничените финансиски средства со кои располагаат а кои се инвестираат за покривање на низа други (по)приоритетни потреби на граѓаните.

## Клучни препораки

Наодите од оваа Студија укажуваат на потребата од формулирање на **интегрална национална политика (стратегија) за постепен дигитализација на локалните услуги** но само врз основа на **реална дијагноза** за достапноста на економски, финансиски и човечки ресурси во општините, и за нивните потреби од ИКТ инфраструктура, стручен персонал, финансиски и други средства неопходни за постигнување на целите. Истовремено оваа политика (стратегија) треба да биде заснована врз **холистичкиот концепт за е-вклучување**, односно активно насочена кон промовирање на пристап до е-услуги за сите граѓани.

Од особено значење за процесот на понатамошна дигитализација на локалните услуги е прецизно да се оцени т.н **е-подготвеност** која не е се однесува само на бројот на компјутери, широкопојасни конекции и мобилни телефони во земјата (иако тие се примарната компонента) туку зависи и од способноста на граѓаните (и фирмите) умешно да ја користат технологијата и и да извлечат максимум од зголеменото ниво на транспарентноста и ефикасноста од испораката на локалните е-услуги. Постоенето на т.н **дигитален јаз** и неговиот степен за еден карактеристичен локалитет (општина) може да ја намали **економската оправданост** на инвестирањето за дигитализација на дел од локалните услуги наспроти други приоритетни инвестиции. Ова сепак не треба да биде причина за резерва и обесхрабрување на вакви иницијативи бидејќи емпириските истражувања укажуваат на постоење на јасен потенцијал за зголемување на ефикасноста<sup>3</sup>, пристапноста и инклузивноста на е-услугите. Од друга страна, предизвикот на постоење на дигиталниот јаз укажува на потреба од симултана систематска акција и инвестиции на централно и локално ниво за **подобрување на е-вештините** на граѓаните и приватниот сектор а со цел да се обезбеди ниво на дигитална писменост и вештини кое ќе ги оправда инвестициите во натамошна дигитализација на услугите.

Дигитализацијата на локалните услуги претпоставува постоење на **системски амбиент** и негова постојана надградба. Одредници за насоката во која постоечкиот амбиент треба да се надградува дава т.н **Дигиталната агенда на ЕУ**. Согласно со оваа политика на ЕУ од значење за натамошен развој на е-влада/е-услуги во Република Македонија вклучувајќи ги и локалните услуги е

<sup>3</sup> Ефикасната испорака на е-услуги на локално ниво дефинитивно може да обезбеди многу предности за граѓаните, вклучувајќи и поголема ефикасност и заштеди за локалните самоуправи и претпријатијата, зголемена транспарентност и поголемо учество на граѓаните во креирањето на политиките во нивните заедници.

постепено **да се надминуваат регулаторните бариери и да се поедноставуваат административните процеси** а со цел јавната администрација (на централно и локално ниво) да може да обезбеди поквалитетни дигитални содржини и услуги и истата да се подготви за ефикасно интегрирање во Европскиот административен простор, овозможувајќи им на граѓаните и претпријатијата целосно да ги искористат придобивките од единствениот европски пазар, во моментот на зачленување на државата во ЕУ.

Втор системски аспект кој бара континуирана акција е зајакнувањето на **интероперабилноста и стандардизацијата на процесите и услугите**. Во овој контекст особено внимание треба да се посвети на обезбедување на **доверба и сигурност** преку развој на механизми и мрежи на соработка за превенција и борба против компјутерскиот криминал и заради заштита на личните податоци и приватноста на граѓаните (cyber security). Довербата на корисниците во е-услугите, односно дека е-услугите се безбедни за користење во однос на начинот на кој се чуваат, користат и обработуваат личните информации е битен предуслов за зголемено користење на е-услугите. Оттаму и потребата од максимална меѓуресурска координација и комуникација во сите чекори на воведувањето на е-услугите.

Секако, определбата на Владата на Република Македонија да се создадат одлични предуслови за инвестиции во обезбедување на **многу брз интернет** е неопходно да продолжи и во наредниот период. По однос на овој технолошки предизвик предвид треба да се земе и потребата од систематска поддршка на **истражување и иновации** низ партнерства со приватниот сектор и универзитетите и овозможување на поволен амбиент за приватни инвестиции во секторот на примена на ИКТ за испорака на јавните е-услуги.

Трет системски аспект е потребата од постепена **трансформација на општините во „точки за единствен контакт - ЕТК“**, кои треба да функционираат како целосно овластени институции за обезбедување на е-услуги и информации за граѓаните и деловните субјекти на подрачјето на општината. Се работи за иновативен пристап кон испораката на услугите на централните и локалните власти кој придонесе во земјите-членки на ЕУ драматично да се намали бирократијата и корупцијата и сите национални администрации да се обединат во еден единствен административен простор. Овој пристап им овозможи особено на претпријатијата од „далечина“ и по електронски пат да ги завршуваат сите процедури и формалности во врска со пристапот и вршењето на нивните дејности, во нивните матични држави или во друга држава-членка. Секако, овој процес е соочен и со низа предизвици поврзани со потребата од обезбедување на висок степен на меѓудржавна институционална интероперабилност и регулирање на прекуграничната употреба на електронски потписи.

Научените лекции укажуваат и на потребата ЕКТ **да се направат поатрактивни и полесно употребливи** за граѓаните и претпријатијата, особено од аспект на максимално олеснето **изведуваче на процедурите**. Искуството на ЕУ истотака укажува и на потребата (доколку Република Македонија се одлучи за систематско оформување на ЕКТ во сите општини) да искористи дел од средствата кои се на располагање од инструментот ИПА а по зачленувањето во ЕУ од структурните фондови но перманентно и од буџетот на државата и општините а со цел да се обезбеди одржливо управување и развој на ЕКТ.

Постоечката правна рамка претставува добра основа за градење на систем за испорака на е-услуги спрема граѓаните и претпријатијата од страна на локалните самоуправи во Република Македонија. Меѓутоа, истата треба континуирано да се подобрува особено по однос на:

- ✓ Ефикасно адресирање на предизвикот за административното поедноставување на процедурите и намалување на административниот товар како за давателите така и за корисниците на локалните услуги;
- ✓ Спецификација, стандардизација и оптимализација на административните процедури и на квалитетот на спроведување на локалните услуги, проследено со работно реконструирање на процесите и остварување на висок степен на хоризонтална и вертикална интероперабилност (општинските веб-страници треба да имаат стандардизирани портали за локални услуги);
- ✓ Поедноставување на плаќањата за административни услуги (во готово и со кредитни и дебитни картички на шалтер, и преку можност за е-плаќање);
- ✓ Доследно аплицирање на начелото локалната администрација сама да прибавува податоци од службените регистри, односно од граѓаните да не се бара самите да обезбедуваат податоци што се чуваат во службените регистри (што подразбира дигитализација на регистрите на национално и локално ниво)
- ✓ Натамошно развивање на едношалтерскиот систем за претпријатијата преку целосно спроведување на рамката за интероперабилност меѓу релевантните министерства и државни институции, и натамошна дигитализација на услугите (плаќањето на придонесите за социјално и здравствено осигурување на вработените и ДДВ итн.) но и постепено превземање на овие услуги од страна на општините како дел од процесот на нивно трансформирање во „единствени точки за контакт“;
- ✓ Воспоставување на механизам за следење на квалитетот на реализираните локални е-услуги. Корисниците на услугите на јавната администрација (било централна или локална) треба исцрпно да се консултираат преку анкети, со цел избраните услуги што ќе се трансформираат во е-услуги да ги одразат нивните потреби (пристап „оддолу-нагоре“);
- ✓ Воспоставување и постојана надградба на единствен портал за е-услуги (на централната и локалните власти) и натамошно развивање на „хоризонтални интервенции“ („е-администрација“, е-апликации, е-идентификација, е-плаќање, е-испорака, и др.).

Валидизираниите наоди од примената на повеќе истражувачки алатки за подготовка на оваа Студија овозможуваат формулирање и на неколку уште поконкретни препораки:

- Да се интензивира воведувањето на е-услуги во општините во Република Македонија со седиште во град по однос на издавањето *одобренија, дозволи и други услуги*, додека кај општините со седиште во село да се интензивира воведување на услуги кои се во насока на унапредување на *транспарентноста и отчетноста* кон граѓаните и претпријатијата. Во оваа насока, пред сè, треба да се дигитализираат услуги од доменот на комуналните, урбанистичките и инспекциските надлежности на општините, и тоа како информативни (на пример, задолжително објавување на урбанистички планови, повици за јавна расправа околу започнување постапка за изработка на нов урбанистички план, или информации поврзани со одредени прашања од инспекциската надлежност), така и трансакциски услуги (на пример, добивање извод од урбанистички план; спроведување на целосна електронска постапка за реконструкција на објект; оформување на градежна парцела; пренамена на објект; поставување натписи, реклами, огласи и др.). И општините со седиште во град, и општините со седиште во село треба да го интензивираат воведувањето на е-услуги со кои на

корисниците ќе им се овозможи поголема интеракција со општините, вршење на онлајн-транзакции во целост, и по можност, нивна персонализација. Појдовна основа за ова е листата на формулари кои треба да се постираат на веб-локациите за преземање во електронска форма, а за кои би требало да се направат онлајн-апликации (и тоа како приоритет за оние формулари кои корисниците најчесто ги користат). Позитивното искуство од администрирањето на порталот за е-одобренија за градба од страна на ЗЕЛС, го позиционира ЗЕЛС како потенцијален администратор на слични портали за други локални е-услуги.

- Да се елиминираат е-услугите кои се нецелосни или неажурни а се достапни во моментот за граѓаните и приватниот сектор, и на тој начин да се избегне намалување на довербата и степено на задоволство на корисниците .
- Да се интензивира практиката за мултиплирање на користењето на одредена е-услуга која е веќе развиена со јавни пари или заеми, или програми финансирани од домашни или меѓународни организации, како што е случајот со е-услугите: *Информациони систем Е-одобрение за градење, Порталот за управување со Б-ИСКЗ дозволи, Апликацијата Е-Општина – пријави проблем*, како и е-услуги кои се нудат од други институции на централно или локално ниво, како што се: *Порталот за управување со градежно земјиште* ([www.gradezno-zemijiste.mk](http://www.gradezno-zemijiste.mk)), *Порталот за електронско управување со даноци* (<https://etax-fl.ujp.gov.mk>), и други.
- Да се оптимализираат административните процеси и следствено, да се прилагодат систематизациите на работните места во општините.
- Да се направи анализа на потребите за обуки на вработените и врз основа на наодите да се дизајнираат и спроведат соодветни програми за стекнување со знаење и ИКТ вештини.
- Да се унапреди размената на искуства меѓу општините од процесот на имплементирање на конкретни е-услуги и да се идентификуваат и дисеминираат добри практики за воведување е-услуги на локално ниво.
- Воведувањето на е-услуги треба да биде проследено со соодветна промотивна кампања преку сите достапни медиумски канали и за целото население - потенцијални корисници на услугата. Сите граѓани во дадената општина да бидат запознаени со можноста одредена услуга да се користи преку интернет. Освен што е-услугите треба да бидат квалитетно направени, лесни за користење, уште поважно е да се знае дека тие постојат и да се поттикне нивното користење.
- Да се воспостави методологија за мерење на односот на трошоците и придобивките од воведувањето на е-услуги во општините и истата да се воведат во секоја од нив. Односно, да се направи анализа на потребата од испорака на соодветни услуги паралелно (на традиционален и електронски начин) и за евентуално задолжително користење на одредени услуги само на електронски начин. Постојните услуги на јавната администрација (било централна или локална) треба да се подредат по приоритет пред да се трансформираат во е-услуги;
- Да се обезбеди достапност на потребната ИКТ-инфраструктура за граѓаните и претпријатијата кои истата не ја поседуваат за користење на соодветната е-услуга, или да се обезбедат

потребни механизми (јавно достапни и бесплатни за корисниците интернет контакт-точки за користење на е-услугите на општините, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците) за нивно непречено користење (мерка која е веќе наведена во Програмата на Владата за периодот 2014 -2018 г.).

**Пожелно е до средината на 2016 г., сите погоре наведени препораки да се трансформираат во конкретни акции како составен дел од Акциски План на новата интегрирана национална политика (стратегија) за понатамошна дигитализација на локалните услуги, и да се измерат фискалните импликации од нивното спроведување.**

Истотака, формулирањето на интегрална национална политика (стратегија) за постепена дигитализација на локалните услуги (врз основа на клучните наоди и препораки од оваа Студија) ќе создаде основа и за систематско адресирање на предизвиците на локално ниво од страна на општините преку подготовка на усогласени **акциски планови за развој на е-општина.**

Врз основа на достапните информации за расположовите финансиски средства во моментот и можностите за добивање на финансиска и техничка помош, во продолжение е образложен **Патоказ за зголемување на нивото на е-услугите на локално ниво во Република Македонија,** низ спроведување на конкретни проекти.

**Период: септември 2015 – декември 2017 г.**

Спроведување на дел од индикативните активности на проектот на Министерството за локална самоуправа и УНДП „Поддршка за консолидирање на системот на локална самоуправа и капацитетите за обезбедување на инклузивно управување и раст“, кој е предвиден за финансирање преку инструментот ИПА ТАИБ 2013:

- Идентификација и реплицирање на добри практики за иновативна и подобрена испорака на локалните услуги,
- Создавање и реплицирање на алатки за е-влада во сите општини,
- Создавање на е-портал со база на податоци за легислативата со која се уредува делокругот на надлежност на локалната самоуправа во Република Македонија и сите национални и општински плански документи за развој; и
- Интегрирање на напредното знаење, вештини и добри практики за одржлив локален развој и децентрализација во една е-платформа за учење.

**Период: јануари 2016 – декември 2019 г.**

Спроведување на засебен, комплексен проект за „Дигитализација на локалните услуги и развој на дигиталното општество на локално ниво во Република Македонија“:

Носители на проектот: Министерство за локална самоуправа и Министерство за информатичко општество и администрација.

Партнери: Сите министерства, органи во состав на министерствата, и други национални институции кои имаат споделени надлежности со општините; ЗЕЛС и општините во Република

Македонија; универзитети и стопански комори; здруженија на граѓани и фондации и др. релевантни организации.

Извор на финансирање: Буџетот на државата, ИПА 2014 – 2020 (Оперативна програма за секторите „Демократија и управување“, и/или „Конкурентност и иновации“) како и други заинтересирани партнери и донатори.

**Мерка 1: Спроведување на Стратегијата за постепено трансформирање на дел од локалните услуги во е-услуги (понатамошна дигитализација)**

Индикативни активности:

- Поедноставување на процесите и процедурите за подготовка на локалните услуги како предуслов за нивна трансформација во е-услуги;
- Обезбедување на висок степен на институционална интероперабилност, а особено во однос на обезбедувањето податоци за граѓаните од службените регистри кои се водат на централно и локално ниво.

**Мерка 2: Подготовка на повеќегодишна Програма за оформување на функционални општински центри за услуги како единствени точки за контакт со граѓаните и фирмите по однос на локалните, но и други услуги на државните органи на управата.**

Индикативни активности:

- Поддршка на пилот-проекти за развој на е-општина и поттикнување на употребата на дигитални технологии на локално ниво, вклучувајќи:
  - Демонстрирање на ефикасен и непречен пристап до информации од јавен карактер на локално ниво преку интерактивни интернет-портали и платформи за споделување на податоци (dashboards);
  - Демонстрирање на практична примена на концептите за отворени извори на податоци (big/open data) преку создавање и ажурирање на електронски и јавно достапни (без надомест) каталози на податоци кои ги генерираат општините;
  - Креирање на функционални апликации за мобилни телефони поврзани со локалните услуги и искористување на социјалните медиуми за подобра испорака на локалните услуги.
- Демонстрирање на концептот на „паметни градови“ (smart cities) во поголемите урбани центри со акцент врз интегрирање на локалните услуги, нивна модернизација преку зголемување на мобилноста и создавање на телематски (интегрирани/мрежни) услуги и инфраструктура;
- Подготовка и спроведување на Програма за зајакнување на капацитетите на вработените во општинската администрација, локалните установи и јавните претпријатија за подготовка и испорака на е - услуги;
- Развивање на методологија за мерење на односот на трошоците и придобивките од воведувањето на локални е-услуги вклучувајќи и редовно мерење на задоволството на корисниците со услугите од општините, оние испорачани на традиционален начин и е-услугите, со цел да се оцени полезноста од истите за граѓаните наспроти направената инвестиција;

- Проширување на тековните активности за поддршка на отворање на јавно достапни и бесплатни интернет точки за користење на е-услугите во руралните општини, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците за нивно непречено користење;
- Поддршка низ проекти за дигитализација на приоритетни услуги утврдени од страна на општините.

## I. ВОВЕД

За терминот е-услуги постојат различни дефиниции но обединувачки момент во нив е поврзаноста на услугата со интернет и информатичката технологија (онлајн-услуги достапни на интернет). Светската банка (2009), овој поим го дефинира како употреба на информатичко-комуникациски технологии (ИКТ) од страна на владини институции, кои придонесуваат кон трансформација на односите со граѓаните, фирмите и другите владини организации. Иако не постои единствена дефиниција на ЕУ за е-услуги, Регулативата 282/2011 овој термин го дефинира како: *„Услуги што се испорачуваат преку интернет или преку електронска мрежа чија природа овозможува нивното обезбедување во основа да биде автоматско и да вклучува минимална човечка интервенција, а невозможно е да се обезбеди без информатичка технологија*. Според друг пристап,<sup>4</sup> **е-услугите се сегмент на е-владата** кој е насочен кон подобрување на интеракцијата меѓу јавните институции и корисниците на е-услуги (граѓаните и претпријатијата) или кон зголемување на ефикасноста на комуникацијата и размената на податоци во рамките на јавниот сектор, преку трансформирање на постојните работни процеси и преку примена на иновативни софтверски решенија. И покрај ваквите различни дефиниции, може да се тврди дека постои заедничка согласност околу улогата на технологијата во олеснување на испораката на услугите, а што ги чини да бидат електронски услуги.

Концептот на развој на е-услуги (на централно и локално ниво) битно придонесува за:

- унапредување на транспарентноста, ефикасноста и ефективноста во испораката на јавните услуги кон граѓаните и претпријатијата, како и
- подобрување на комуникацијата меѓу јавниот, приватниот и граѓанскиот сектор.

Во процесот на воведување на е-услуги, заради обезбедување поголеми придобивки за граѓаните и бизнис-секторот од нивното користење, неопходно е да се направи поедноставување на процедурите, зголемување на степенот на интерактивност и давање повратни информации од страна на јавните власти одговорни за доставување на услугите по традиционален и електронски пат, како и да се води грижа за подобрување на стабилноста, достапноста и безбедноста на е-услугите.

Процесот на испорака на е-услугите се состои од следниве нивоа: (1) информација, (2) еднонасочна интеракција, (3) двонасочна интеракција, (4) трансакција и (5) персонализација (Cargemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & Dti; 2010).

Во Република Македонија, по примерот на членките на Европската унија, подолго време се индексираат 20 референтни е-услуги (од кои 8 наменети за претпријатијата, а 12 наменети за граѓаните). Истите се мерат и се споредуваат со другите земји, претежно во однос на вредноста на индикаторите за „онлајн-софистицираност“ и „целосна онлајн-достапност“. Како и во ЕУ, така и во Република Македонија, овие 20 е-услуги од година во година добиваат сè повисоки вредности на наведените индикатори (Gusev, Spasov & Armenski, 2007; Sabic, Janevski et al., 2010), па во последно време, вниманието е свртено кон две главни насоки на развој и унапредување на е-услугите на централно и локално ниво.

Првата насока е да зголеми бројот на е-услуги, и тоа на оние со максимални нивоа на вредност на индикаторите за „онлајн-софистицираност“ и „целосна онлајн-достапност“, додека втората насока

---

<sup>4</sup> Основи и развој на е-Влада, USAID, MISA, 2010

е да се поведе грижа за унапредување на задоволството на корисниците од овие е-услуги и да се зголеми позитивното влијание од нивното воведување (Deloitte Consulting and Indigov, 2008).

Во овој контекст, треба да се одбележи фактот дека во Република Македонија, во последниве неколку години, зголемен е бројот на воведени е-услуги на централно и локално ниво, од кои добар дел даваат функционална можност на корисниците за остварување на интерактивност и реализирање на трансакции. Паралелно, започнувајќи од 2009 г., се прават напори за воведување на редовна пракса за испитување на задоволството на корисниците од е-услугите во државата и оценка на влијанието од истите.

## II. УТВРДУВАЊЕ НА ПРИОРИТЕТНИ Е-УСЛУГИ

Процесот на воведување на е-услуги е релативно скап, долг и макотрпен, и искуствата и научените лекции укажуваат дека истиот почесто завршува со неуспех отколку со успех. Секако, обезбедувањето на онлајн информирање не изискува преголеми ресурси во споредба со персонализираните е-услуги. Затоа е важно новите е-услуги да се воведуваат на стратешки, добро осмислен начин, постојано да се следат ефектите од нивната испорака и по потреба, да се применуваат корективни мерки. Во таа насока, изборот на соодветни приоритети при воведувањето на е-услуги на централно и локално ниво е од суштинско значење.

Приоретизацијата на услугите кои ќе се дигитализираат е неопходна со оглед на ограничените ресурси кои се на располагање и истата придонесува кон поквалитетен избор и подобра алокација на ресурсите. При изборот на овие приоритети, Светската банка (2006) препорачува да се обрне внимание на следниве аспекти:

- Структура и начин на управување со процесот на воведување на е-услуги;
- Анализа на трошоци и придобивки од поединечните е-услуги;
- Рамка за одредување приоритети – критериуми, ризици, и засегнати страни (stakeholders).

Кога станува збор за структурата и начинот на управување со процесот на воведување е-услуги, идентификувани се следниве три пристапи:

- Централизиран – одгоре-надолу (top-down);
- Децентрализиран и
- Целно-ориентиран, со децентрализирано спроведување.

Во Република Македонија, кога станува збор за воведувањето на е-услуги на локално ниво, има сведоштво за примена на сите три приоди, но досега, не е направена посериозна анализа на добрите и лошите страни од нивната примена.

Анализа на трошоците и придобивките од поединечните е-услуги (кост-бенефит анализа) досега не е направена во Република Македонија, или пак не може да се најдат јавно достапни информации или податоци на интернет. Токму затоа, компарацијата на релативните вредности на имплементацијата на различните е-услуги е ОСНОВАТА за избор на клучните приоритети кај е-услугите на локално ниво. За правење на една ваква компарација постојат повеќе квантитативни методи, сите со одредени предности и недостатоци, како што се на пример: Поврат на инвестицијата, Анализа на портфолио, Модел со бодирање, Модели за капитално буџетирање, Модели за формирање цени со реални опции, итн. (Laudon & Laudon; 2010).

Она на што треба да се обрне особено внимание е прецизно да се пресмета трошокот и придобивката на самата општина од воведувањето на конкретната е-услуга (заедно со оперативната ефикасност и политичките придобивки), но и заштедите во време за корисниците (граѓаните и претпријатијата). Токму поради ова, воведен е т.н. концепт на *Јавна вредност на ИТ*.

Трет особено значаен аспект за одредување на клучните приоритети за е-услуги во општините во Република Македонија, е да се одредат вистинските критериуми и да се идентификуваат ризиците. Критериумите произлегуваат од целите на програмите на општините, па врз основа на различни програми може да постојат и различни критериуми за правење приоритети. Сепак, често

применуваната приоритетна рамка за е-услуги на локално ниво се состои од (World Bank, 2006; стр.10):

- Стратешка страна – кои се главните извори на вредност за корисниците (граѓаните и претпријатијата) што општината сака да ги создаде и испорача?
- Придобивки за корисниците – кои е-услуги ќе значат најголема корист за граѓаните и претпријатијата? Кои е-услуги тие најмногу ги посакуваат?
- Придобивки за општината – услугите кои се користат од страна на голем број корисници, нудат значителна можност за намалување на трошоците ако се воведат како е-услуги; и
- Способност за реализација – како проектите за воведување различни е-услуги се разликуваат меѓу себе во однос на нивните трошоци, ризик од неуспех и време потребно за нивна реализација?

Еден значаен аспект при воведувањето на е-услугите на локално ниво е да се обезбеди пристап до потребна ИКТ-инфраструктура за граѓаните и претпријатијата кои истата не ја поседуваат, а со цел да се овозможи користење на соодветната е-услуга. Начин на кој тоа може да се направи е да се воспостават механизми (јавно достапни и бесплатни по корисниците интернет контакт-точки за користење на е-услугите на општините, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците) за нивно непречено користење.

Исто така, потребно е паралелно да се направи прецизна анализа на придобивките од испораката на соодветни услуги (на традиционален и електронски начин) и на евентуалното задолжително користење на одредени услуги само по електронски пат.

### III. УСОГЛАСУВАЊЕ СО НАЈДОБРИТЕ СТАНДАРДИ И ПРАКТИКИ НА Е-ВЛАДА

Бидејќи информатичко-комуникациските технологии (ИКТ) драматично го менуваат животот на луѓето во целиот свет, државите мора да се фатат во костец со изнаоѓање решенија со кои ќе се зголеми јавната вредност за нивните граѓани.

Врз основа на главните теми од извештаите на Обединетите нации од 2004 и 2005 година за подготвеност во врска со општа е-влада, граѓанинот треба да биде во фокусот на активностите за е-влада. Иако многу земји имаат имплементирано едношалтерски портали, онлајн-транзакции и можности за е-учество, развивањето јавна вредност на е-владата се наоѓа во почетните фази на концептуализација и имплементација. Како резултат на тоа, сите е-решенија и е-услуги што ги обезбедуваат владите не мора нужно да ги задоволуваат потребите на обичниот граѓанин.

Во гореспоменатите извештаи се нагласува поентата дека визијата за *„градење инклузивно информатичко општество ориентирано кон луѓето, коешто го става потенцијалот на информатичко-комуникациските технологии во служба на развојот и се осврнува на новите предизвици на информатичкото општество“* претпоставува целосно искористување на меѓусебните врски меѓу е-владата и развојот, при олеснување на огромните разлики во пристапот и користењето на информатичките технологии на национално, регионално и на меѓународно ниво.

Ако намерата е да се отстранат диспаратите во „реалниот пристап“ до ИКТ, владите треба да ја вградат ефективната употреба на ИКТ во своите развојни планови. Товарот лежи колективно врз националните влади, приватниот сектор и граѓанскиот сектор од една страна, и меѓународните организации и донаторската заедница од друга страна, кои треба да произлезат со нови иницијативи за развој предводен од ИКТ, со кој ќе се гарантира дека сите, без оглед на нивната социо-економска ситуација, ќе имаат рамноправни услови. Инклузивниот начин на владеење бара сите граѓани на државата да имаат еднаков пристап до можности. Новиот императив на развојот е насекаде да се применат ИКТ-апликации за промовирање на пристап и вклучување.

За таа цел, потребна е визија за изработка на социјално-инклузивна стратегија за развој, насочена кон јакнење на сите според нивните способности. Визија која се темели врз реалното национално ниво на развој и достапноста на физичка и човечка инфраструктура, а во која финансиските ресурси треба да овозможат поставување на цели за економијата и општеството, така што јавната вредност да се преориентира и да се максимализира преку:

- Препознавање на важноста на обезбедувањето еднакви можности за учество во информатичкото општество,
- Реструктурирање на политиките и програмите на владата, при што улогата на ИКТ е вклопена и интегрирана во системите на владеење и развојните планови,
- Формулирање на стратегија за развој врз основа на ефективна и соодветна употреба на ИКТ во секој сектор, и осмислување на интеракција меѓу државата и граѓанинот во насока на партнерство, што активно промовира партиципативно одлучување,
- Редифинирање на институциите, процесите и механизмите, при што информациите се бараат и се доставуваат.

Во таа смисла, идниот предизвик на Република Македонија е да формулира национална стратегија врз основа на реална дијагноза за достапноста на економски, финансиски и човечки ресурси, и за потребите од инфраструктура, човечки капитал, финансиски и социјални средства неопходни за постигнување на целите – но, истовремено стратегија која ќе биде заснована врз холистичкиот концепт за е-вклучување и активно насочена кон промовирање на пристап за сите.

Ефикасната испорака на е-услуги на локално ниво може да обезбеди многу предности за граѓаните, вклучувајќи и поголема ефикасност и заштеди за локалните самоуправи и претпријатијата, зголемена транспарентност и поголемо учество на граѓаните во креирањето на политиките во нивните заедници.

### ➡ **Дигиталната агенда за Европа**

Европската комисија, во март 2010 година, ја лансира стратегијата „Европа 2020-та“<sup>5</sup> заради излез од кризата и подготовка на економијата на ЕУ за предизвиците на следната деценија. „Европа 2020-та“ утврдува визија за постигнување високо ниво на вработеност, економија со ниски количества на јаглерод, висока продуктивност и социјална кохезија, кои ќе се спроведат преку конкретни активности на европско и национално ниво.

Општата цел на Дигиталната агенда е да се овозможат одржливи економско-социјални придобивки од дигитализираниот единствен пазар, врз основа на брз и ултра-брз интернет и интероперабилни апликации.

Дигиталната агенда за Европа е една од седумте водечки иницијативи на стратегијата „Европа 2020-та“, утврдени заради дефинирање на клучната улога на овозможување поволна средина, што информатичко-комуникациските технологии (ИКТ) и нивната употреба ќе мора да ја одиграат ако Европа сака да успее во своите амбиции за 2020 година<sup>6</sup>.

Целта на оваа агенда е да се максимализира социјално-економскиот потенцијал на ИКТ, особено на интернет, медиум од витално значење за економско-општествените дејности како што се: водењето бизнис, работата, играњето, комуникацијата и слободното изразување на себеси.

Дигиталната агенда опфаќа седум главни теми на подобрување:

- **Дигитализиран единствен пазар:** регулаторните бариери треба да се елиминираат за да се олесни прекугранично користење на комерцијални и културни дигитални содржини и услуги, и за да им се овозможи на граѓаните и претпријатијата целосно да ги искористат придобивките од единствениот европски пазар,

<sup>5</sup> [ЕВРОПА 2020-та - Стратегија за осмислен, одржлив и инклузивен раст - КОМ \(2010\) 2020](#)

<sup>6</sup> Дигиталната агенда е изработена врз основа на широки консултации, особено околу влезните информации од *Извештајот за дигитална конкурентност 2009* - КОМ(2009) 390; јавната расправа на Комисијата во 2009 година за иднината на ИКТ-приоритетите; заклучоците на Советот за транспорт, телекомуникации и енергетика (ТТЕ) од декември 2009 година, консултациите и стратегијата „Европа 2020-та“; и *партнерскиот придонес на ИКТ-индустријата кон стратегијата „Дигитална Европа“ под шпанско претседателство*; самоиницијативниот извештај на Европскиот парламент за 2015.еу и Декларацијата договорена на неформалниот министерски состанок во Гранада, во април 2010 година. Сите овие се достапни на: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm).

- **Интероперабилност:** стандардизацијата, јавните набавки и координацијата меѓу јавните органи ќе ја подобрат интероперабилноста на дигиталните услуги и уреди,
- **Доверба и сигурност:** треба да се развијат отворени механизми и мрежи на соработка заради решавање на компјутерскиот криминал и заради заштита на личните податоци и приватноста на граѓаните,
- **Многу брз интернет:** за да се обезбеди пуштање и прифаќање на широкопојасниот интернет во Европа, треба да се стимулираат инвестиции во брз интернет,
- **Истражување и иновации:** треба да се стимулираат напорите за истражување и иновации преку балансирање на повеќе приватни инвестиции, подобрување на координацијата и зголемување на можностите за малите и средни претпријатија,
- **Подобрување на е-вештините:** за намалување на недостатокот од професионални ИТ-вештини и за зголемување на продуктивноста во Европа, сите европски граѓани треба да имаат минимално ниво на дигитална писменост и вештини,
- **ИКТ за општествени предизвици:** со паметна употреба на ИКТ, решавањето на општествените предизвици како што се климатските промени, стареењето на општеството, потрошувачката на енергија и социјалната исклученост може да биде поефикасно.

#### ➡ **Заедничка листа на ЕУ за основните јавни услуги**

- ▶ **Акција 91: Земјите-членки на ЕУ се согласија за заедничка листа на клучни прекугранични јавни услуги**

Јавните онлајн-услуги се од клучно значење за стимулирање на внатрешниот пазар. Тие може да им помогнат на претприемачите да основаат и да водат дејност било каде во Европа, независно од нивната матична локација, и да им овозможат на граѓаните да учат, работат, живеат и да се пензионираат насекаде во ЕУ, преку непречени, интероперабилни и одржливи прекугранични јавни услуги. Но, сè додека не постои заедничка листа со минимален пакет на основни јавни онлајн-услуги до кои граѓаните и претпријатијата може да пристапат преку границите, внатрешниот пазар не може да биде целосно функционален.

*Акцијата 91 имаше за цел до 2011 година да се постигне согласност околу заедничка листа на клучни прекугранични јавни услуги кои одговараат на добро дефинирани потреби - овозможувајќи им на претприемачите да основаат и да водат дејност било каде во Европа, независно од нивната матична локација, и овозможувајќи им на граѓаните да учат, работат, живеат и да се пензионираат насекаде во Европската унија. Во ноември 2011 година, во Познан се одржа министерска тркалезна маса и на неа беа утврдени пет клучни прекугранични услуги. Во 2013 година, беше постигнат договор со земјите-членки. Беше договорено овие клучни услуги да бидат достапни онлајн до 2015 година.*

Европската комисија дефинира заедничка листа од дваесет основни јавни услуги за кои требаше да се оцени онлајн-софистицираноста. Дванаесет од овие услуги се насочени кон индивидуалните граѓани (G2C - Владата кон граѓаните), осум други се насочени кон бизнисот (G2B - Владата кон бизнисот). 20-те услуги се дадени во следнава табела.

Табела: Заедничка листа на основни јавни услуги

| Граѓани                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Претпријатија                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Даноци на доход</li> <li>Барање работа</li> <li>Социјално осигурување</li> <li>Лични документи</li> <li>Регистрација на возила</li> <li>Барања за одобрености за градба</li> <li>Изјави за полиција</li> <li>Јавни библиотеки</li> <li>Изводи од матичните книги на родените и венчаните</li> <li>Упис во високото образование</li> <li>Објави за преселување</li> <li>Здравствени услуги</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Социјални придонеси за вработените</li> <li>Корпоративен данок</li> <li>Данок на додадена вредност</li> <li>Регистрација на нова фирма</li> <li>Доставување податоци до Заводот за статистика</li> <li>Царински декларации</li> <li>Еколошки дозволи</li> <li>Јавни набавки</li> </ul> |

► **Рамка за оценување: 4 фази на развојот на онлајн-услугите и потоа**

Со цел да се измери нивото на достапност на основните јавни услуги онлајн, Европската комисија разработи рамка во четири фази:

- Фаза 1 - Информација
- Фаза 2 - Еднонасочна интеракција
- Фаза 3 - Двонасочна интеракција
- Фаза 4 - Целосно електронско ракување со предметите (досиејата)

Беа појаснети дефинициите на четирите фази за да се обезбеди прецизност на референтната студија и правилно толкување на резултатите:

- Фаза 1 – Информација**  
 Информациите потребни за започнување на постапката за добивање на оваа јавна услуга се достапни на интернет.
- Фаза 2 – Еднонасочна интеракција**  
 Јавно достапниот веб-сајт нуди можност за добивање по неелектронски пат на хартиени обрасци (со преземање на обрасците) за започнување на постапката за добивање на оваа услуга. Електронскиот образец за нарачување на неелектронски образец, исто така, се смета за фаза 2.
- Фаза 3 – Двонасочна интеракција**  
 Јавно достапниот веб-сајт нуди можност за електронски внес на службен електронски образец за започнување на постапката за добивање на оваа услуга. Ова значи дека за да се достигне фазата 3 мора да постои форма на проверка на лицето (физичко или правно) кое ги бара услугите.
- Фаза 4 – Целосно електронско ракување со предметите (досиејата)**  
 Јавно достапниот веб-сајт нуди можност јавната услуга целосно да се обезбеди преку него, вклучувајќи ја и одлуката за таа услуга и нејзината испорака. За подносителот на

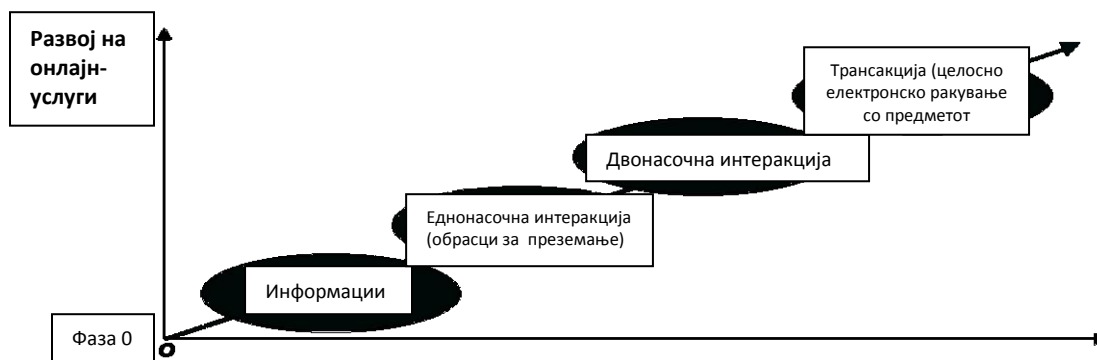
барањето не е потребна никаква друга формална процедура која вклучува „хартиена документација“.

Покрај овие 4 фази, беше воведена **фаза 0** за да се опфатат два можни истражувачки резултати:

- ✓ Тотално отсуство на било каков јавно достапен веб-сајт управуван од страна на давателот на услугата,
- ✓ Давателот на јавната услуга има јавно достапен веб-сајт, но овој воопшто не нуди релевантни информации, можности за интеракција, двонасочна интеракција или за трансакција во врска со анализираната услуга.

Дијаграмот подолу ја покажува рамката за оценување употребена за оваа референтна вежба.

### Рамка за оценување



Така, онлајн-достапноста на јавните услуги ќе се определи преку:

- ✓ Степенот до кој е можно услугата да се обезбеди електронски,
- ✓ Степенот до кој обезбедувањето на услугата е онлајн-софистицирано (според горе утврдените фази).

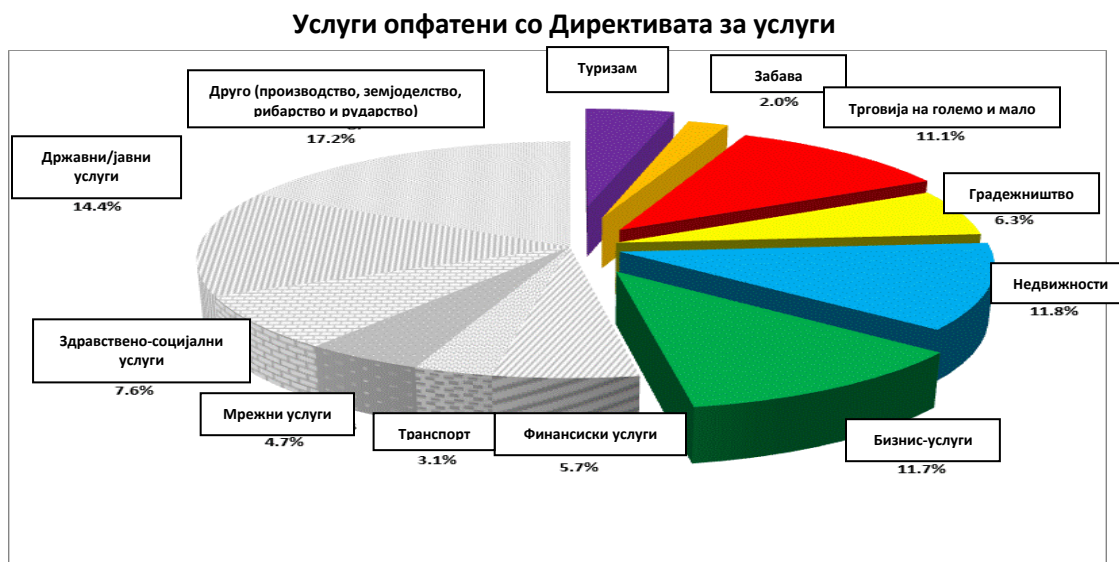
### ➡ ДИРЕКТИВАТА ЗА УСЛУГИ

**Директивата 2006/123** има за цел да го подобри пристапот до услуги низ целата Европска унија. Со неа од земјите-членки се бара да ги отстранат неоправданите или дискриминаторски услови кои влијаат врз основањето или врз вршењето релевантна услужна дејност во конкретна земја.

Со Директивата за услуги:

- се утврдуваат неколку одредби за информациите поврзани со грижата за корисници, а кои барателите треба да ги познаваат и да ги почитуваат,
- се воспоставува едношалтерски систем за давателите на услуги да најдат информации и да ги завршат потребните формалности на едно место (единствена точка на контакт),
- се олеснува соработката меѓу регулаторните тела,
- се наметнува општа обврска процедурите да бидат електронски.

Имплементацијата на Директивата за услуги покренала огромни напори во земјите-членки да ги модернизираат своите администрации и правни рамки за обезбедување на услугите и за олеснување на формирањето и вршењето услужни дејности преку границите.



*Извор: Еуростат, национални сметководствени статистики, бруто додадена вредност, 2009*

Освен тоа, со Директивата за услуги, од земјите-членки се бара не само да ги оценат, и кога е потребно, да ги приспособат законите во многу области, туку и да преземат многу конкретни и практични чекори како што се основање на единствени точки за контакт и овозможување на административните процедури во електронска форма.

#### ► Единствени точки за контакт

Во Директивата за услуги, единствените точки за контакт (ЕТК) се многу видливи и конкретни иновации за претпријатијата. ЕТК имаат за цел да им дадат пристап на претпријатијата до јасни, најнови информации, заедно со лесен начин за завршување на административните формалности во матичната земја и во странство. Тие се дел од напорите на земјите-членки за намалување на бирократијата и за модернизирање на националните администрации. Тие се крупен чекор напред кон поефикасни јавни онлајн-услуги и се дел од агендите за е-влада на земјите-членки.

#### Правната рамка за ЕТК е следнава:

- Со членот 6, од земјите-членки се бара да воспостават ЕТК преку кои давателите на услуги може да ги завршат сите процедури и формалности потребни за пристапување и споредување на услужните дејности, како на пример, изјави, известувања или апликации што треба да се одобрат од страна на надлежен орган
- Со членот 7 се утврдуваат информациите што преку ЕТК треба да им бидат достапни на давателите на услуги и на примателите. Тие опфаќаат информации за условите што давателите треба да ги исполнат, детали за контакт со надлежните органи, начин на пристапување до јавните регистри и бази на податоци од страна на давателите на услуги, достапни можности за решение и детали за контакт со здруженија или организации од кои давателите или

корисниците може да добијат практична помош

- Со членот 8 се бара фирмите да може на далечина и по електронски пат да ги завршат сите процедури и формалности во врска со пристапот и вршењето на услужната дејност, без оглед дали таа се случува во матичната земја или во друга земја-членка

ЕТК им овозможуваат на давателите на услуги:

- Да ги добијат сите информации за постапките што треба да ги завршат за да ги даваат своите услуги дома или во друга земја на ЕУ (на пример, регистрација на фирми, дозволи за вршење дејност, признавање на стручните квалификации);
- Да ги решат сите формалности преку една единствена точка за контакт; и
- Да ги завршат потребните чекори од далечина, со помош на електронски средства.

ЕТК им овозможуваат на корисниците да ги завршат административните процедури како во националните околности (туристичка агенција во Рим сака да отвори филијала во Палермо), така и во прекуграничните околности (архитект во Варшава сака да се нафати на градежен проект во Берлин). Тие се поттикнуваат да ги даваат своите услуги на повеќе јазици и да им нудат персонализирани совети на корисниците.

Единствените точки за контакт (ЕТК) главно им носат корист на претприемачите. Тие им даваат сеопфатни информации за важечките услови и им овозможуваат да ги завршат административните процедури онлајн, без оглед дали тоа се случува во матичната земја или во некоја друга земја-членка на ЕУ. Со нив се поедноставува основањето и проширувањето на претпријатијата на единствениот пазар.

Прекуграничното завршување на е-процедурите претставува сериозен предизвик, делумно поради немање интероперабилност, како и поради разликите во пристапот до јавните онлајн-услуги во земјите-членки.

За да го олесни прекуграничниот пристап до е-процедури, Европската Комисија усвои законски мерки<sup>7</sup> за подобрување на прекуграничната употреба на електронски потписи, со тоа што од земјите-членки побара да прифатат одредени електронски потписи како минимум<sup>8</sup> и да ги воспостават потребните технички средства за нивно прекугранично проверување.

Затоа, при анализирањето на ефективностa на ЕТК, важно е да се погледне подалеку од прашањето на почитување на обврските од Директивата за услуги, и да се земе предвид перспективата на корисниците-фирми и нивните конкретни потреби.

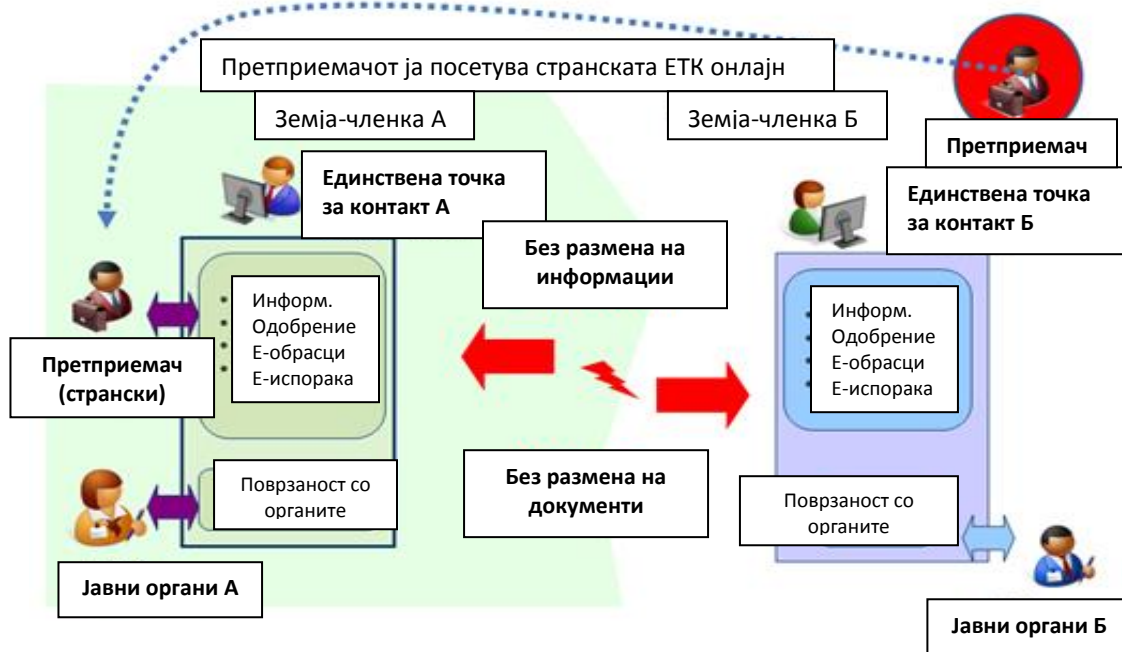
<sup>7</sup>Одлука на Комисијата 2009/767/ЕК од 16 октомври 2009 година, за утврдување мерки со кои се олеснува користењето на процедури по електронски пат преку „единствени точки за контакт“ во согласност со Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот, за услуги на внатрешниот пазар, како што е изменета со Одлуката на Комисијата 2010/425/ЕУ од 28 јули 2010 година, за изменување на Одлуката 2009/767/ЕК во врска со воспоставување, одржување и објавување на доверливи листи на даватели на услуги за сертификација, а под надзор/акредитирани од страна на земјите-членки, и со Одлуката на Комисијата 2011/130/ЕУ од 25 февруари 2011 година, за утврдување минимални барања од надлежните органи за прекугранична обработка на документи потпишани електронски, а во согласност со Директивата 2006/123/ЕЗ на Европскиот парламент и на Советот за услуги на внатрешниот пазар

<sup>8</sup>Напредни електронски потписи поткрепени со квалификуван сертификат, или напредни електронски потписи поткрепени со квалификуван сертификат и креирани со уред за безбедно потпишување, доколку е оправдано

ЕТК сега се пуштени и работат во сите земји-членки. Сепак, тие сè уште не го оствариле својот полн потенцијал.

За задоволување на потребите на претпријатијата, ЕТК не само што треба да ги исполнат обврските од Директивата за услуги, туку и да ги надминат, како по обем, така и по функционалност. Треба да се поведе поголема сметка за реалните потреби на фирмите. Некои земји-членки доброволно го избраа ваквиот похوليистички и поамбициозен пристап за да им ја олесат работата на фирмите.

Постојниот систем за обезбедување е-услуги е прикажан на следниов дијаграм:



До 2014 година, ЕТК постепено ќе се трансформираат во вистинска алатка на е-влада во служба на фирмите, давајќи дополнителни резултати. Предвидениот систем за обезбедување електронски услуги од страна на ЕТК до крајот на 2014 година, прикажан е на следниов дијаграм:



Оптималните ЕТК значително ќе ги намалат трошоците на усогласување со законот и ќе донесат дополнителни економски придобивки за администрацијата и бизнисот.

Освен мониторирањето што ќе го врши Комисијата, земјите-членки се покануваат внимателно да го следат работењето на своите електронски единствени точки за контакт и колку што е можно, да ги тестираат во однос на конкретните потреби на претпријатијата.

Земјите-членки се поттикнуваат да ги поддржат пристапот и критериумите опишани во овој документ за да ја потврдат важноста на континуираното подобрување и надградба на единствените точки за контакт, за на крајот, да се обезбедат подобри јавни онлајн-услуги за претпријатијата. Комисијата е подготвена да ги поддржи земјите-членки во промовирањето на употребата на ЕТК со цел да им помогне да добијат подобар поврат на нивните инвестиции.

Комисијата се залага да игра активна улога во поддршката на земјите-членки во овој процес, во согласност со партнерскиот пристап утврден во Повелбата. Повелбата е еден начин да се движи ваквиот процес.

### Главни карактеристики на електронските единствени точки за контакт според Директивата за услуги

Клучните карактеристики на успешни ЕТК погодни за претпријатијата се следниве:

- **Квалитет и достапност на информациите што се обезбедуваат на ЕТК**
  - Информирањето што се врши преку ЕТК зазема холистички пристап во поглед на обемот, земајќи ги предвид потребите на претпријатијата;
  - Информирањето е јасно структурирано, се ажурира според потребите, насочено е кон различни корисници и олеснува побрзо пребарување на релевантните информации преку различни функции за пребарување;

- Даден е сеопфатен опис на потребните чекори за спроведување на процедурите и лесно разбирлив опис на важечките услови;
  - При информирањето се земаат предвид различните фази на животниот циклус на претпријатието.
- **Завршување на е-процедурите**
    - Преку ЕТК, релевантните административни процедури се достапни онлајн, без оглед на вклучениот надлежен орган и неговата локација;
    - ЕТК обезбедуваат дополнителни услуги со кои се подобрува онлајн-искуството на корисниците, како што се инструменти за следење на процедурата;
    - Целата процедура може да се заврши онлајн, без никакви прекини во различните фази (вклучувајќи и плаќања).
- **Пристапност на ЕТК за прекугранични корисници**
    - Во описот на процедурата се прави јасно разграничување меѓу потребните услови за основање фирма и условите кои се неопходни за давање прекугранични услуги;
    - Давателите на услуги од други земји-членки може да ги завршат процедурите онлајн со помош на своите национални средства за идентификација и проверка, електронски потписи или алтернативни решенија со кои се овозможува прекугранично завршување на процедурите;
    - Содржината со доволно детали е достапна на најмалку еден од најактуелните странски јазици, вклучувајќи и преку помошни алатки;
    - Целиот административен процес е претставен јасно и не изискува претходно познавање на правниот или административниот систем на дадената земја-членка.
- **Употребливост на ЕТК**
    - Неколку високо-квалитетни услуги за помош (т.е. биро за помош, разговор, прашања, и сл.) им стојат на располагање на корисниците, и до нив може да пристапуваат странски корисници;
    - Потребните административни чекори може да се завршат непречено и во разумен временски рок.

### **Функционирање и употребливост на единствените точки за контакт според Директивата за услуги - актуелна состојба<sup>9</sup>**

Скорешната студија спроведена од ЕК за функционирањето и употребливоста на единствените точки за контакт го откри следново:

---

<sup>9</sup> Европска комисија, Генерален директорат за внатрешен пазар и услуги, DG MARKT/ 2010/22/E (SMART 2007/035, LOT 4), Финален извештај, 21-01-2012

i. **Клучни наоди**

- Огромен број (80%) од единствените точки за контакт служат како **портали или патокази кон веб-страниците на соодветните надлежни органи**;
- Во 27 од 33-те единствени точки за контакт, постоечките **владини веб-сајтови се употребени како основа за почетно развивање** на единствената точка за контакт;
- **Постигнат е цврст напредок** во поедноставување на процедурите и програмите за издавање дозволи, како и во олеснување на тешките и неоправдани барања за домашните и странски даватели на услуги. Сепак, **единствените точки за контакт сè уште не довеле до поедноставување на администрацијата во поглед на основање фирми**;
- Општо, **преминот од свет „со документација на хартија“ кон „електронски свет“ не е завршен**;
- **Значителен број од единствените точки за контакт одат подалеку од задолжителните услови утврдени во Директивата за услуги** и обезбедуваат информации за теми како што се даноци и социјално осигурување;
- Постојат **значителни разлики** меѓу единствените точки за контакт во земјите-членки во врска со достапноста и квалитетот на електронските процедури;
- **Првите десет земји во кои единствените точки за контакт имаат највисок степен на онлајн-софистицираност**, дадени по опаѓачки редослед, се: Естонија, Лихтенштајн, Луксембург, Шведска, Италија, Словачка, Данска (со двата портали), Велика Британија и Португалија;
- **Отсуството на поддршка за прекугранично прифаќање на е-лични карти и е-потписи е значајна бариера** за прекуграничната испорака на услуги преку единствените точки за контакт;
- Сè уште **треба да се изоди долг пат за придвижување кон вистински трансакциски портали на е-влада**;
- **Единствените точки за контакт мора да се направат поатрактивни и полесно употребливи** за претпријатијата;
- Генерално, речиси 60% од учесниците во фокусната група го сметале изведувањето на процедурите за „лесно“ или „во ред“. Меѓутоа, **41% имале тешкотии при изведувањето на процедурите**;
- **Опстојуваат значајни јазични бариери**;
- **Помошните алатки се традиционални**. Електронските алатки и алатките за социјално вмрежување сè уште не се достапни во голема мера. Статични помошни алатки се достапни на повеќето единствени точки за контакт. Од друга страна, се чини дека социјалните мрежи не се користат за интеракција со корисниците;
- **Единствените точки за контакт не се нашироко познати**: само 30% од учесниците во фокусната група биле свесни за постоењето на единствена точка за контакт во сопствената земја;
- **Јазот меѓу високо ефикасните и неефикасните единствени точки за контакт е значителен** и постојат крупни разлики меѓу порталите, кога станува збор за предностите и слабостите на секој портал.

Повеќето единствени точки за контакт сè уште не се во согласност со Директивата за услуги во правна и регулаторна смисла. Преминот од свет „на хартија“ во „онлајн-свет“ е нецелосен. Сè уште треба да се изоди долг пат кон трансакциски портали на е-влада.

Достапноста и квалитетот на е-процедурите заостануваат. Особено, недостатокот на поддршка за прекугранично прифаќање на е-лични карти и е-потписи е пречка што опстојува за прекуграничната испорака на услуги.

Може да се направи многу повеќе за единствените точки за контакт да станат попознати, поатрактивни и полесни за користење од страна на претпријатијата.

## ➡ Е-услуги

Од неговата почетна концепција во доцните 1980-ти во Европа и формалното воведување во 1993 година од страна на Владата на САД<sup>10</sup>, терминот „е-влада“ сега стана призната област на истражување, особено во контекстот на јавната политика, па сега бргу стекнува стратешко значење во модернизацијата на јавниот сектор. Е-услугите се една од гранките на овој домен и вниманието врз нив, исто така, се вовлече меѓу практичарите и истражувачите.

Концептот на **е-услуги** (скратено од електронски услуги) опфаќа нагласено користење на информатичко-комуникациските технологии (ИКТ) во различни области. Сепак, тешко е да се даде точна дефиниција на е-услугата, затоа што во литературата се користат различни дефиниции за нејзино опишување. И покрај ваквите различни дефиниции, може да се тврди дека постои заедничка согласност околу улогата на технологијата во олеснување на испораката на услугите, а што ги чини да бидат електронски услуги.

Е-услуга (или еуслуга) во голема мера е генерички термин кој обично се однесува на „Обезбедување услуги преку интернет (префиксот „е“ стои за „електронски“, како и кај многу други употреби), па така, е-услуга може да вклучува и е-трговија, иако може да опфати и некомерцијални услуги (онлајн), што обично ги обезбедува владата.“<sup>11</sup>

„Е-услуга ги опфаќа онлајн-услугите достапни на интернет, при што може да се изврши важечка трансакција на купопродажба (набавка), за разлика од традиционалните веб-сајтови, каде што се достапни само описни информации, а не и онлајн-трансакции.“<sup>12</sup>

Иако не постои дефиниција на ЕУ за е-услуги, Регулативата 282/2011 за заедничкиот систем на данокот на додадена вредност дава одредена рамка. Врз основа на членот 7 од споменатата регулатива:

*„Електронски обезбедените услуги опфаќаат услуги што се испорачуваат преку интернет или преку електронска мрежа чија природа овозможува нивното обезбедување во основа да биде автоматско и да вклучува минимална човечка интервенција, а невозможно е да се обезбеди без информатичка технологија.“*

<sup>10</sup> Alasem, A. (2009). Преглед на стандардите и иницијативите за метаподатоци на е-влада базирани на Основата од Даблин. Електронски весник на е-влада, 7(1), 1 – 10

<sup>11</sup> Irma Buntantan & G.David Garson, 2004: 169-170. Muhammad Rais & Nazariah 2003: 59, 70-71

<sup>12</sup> Jeong Chun Hai @ Ibrahim, 2007, Темелите на развојната администрација

Според друг пристап,<sup>13</sup> **е-услугите** се сегмент на е-владата кој е насочен кон подобрување на интеракцијата меѓу јавните институции и корисниците на е-услуги (граѓаните и претпријатијата) или кон зголемување на ефикасноста на комуникацијата и размената на податоци во рамките на јавниот сектор, преку трансформирање на постојните работни процеси и преку примена на иновативни софтверски решенија.

Конечно, се чини исправно да се усвои пристапот на Раули (Rowley) (2006)<sup>14</sup> кој ги дефинира е-услугите како: „... постапки, напори или изведби чија испорака се врши со посредство на информатичката технологија. Таквата е-услуга вклучува услужен елемент на е-малопродажба, корисничка поддршка и испорака на услуги“.

Оваа дефиниција одразува три главни компоненти:

- давател на услуги (јавни институции)
- примател на услуги (граѓани и претпријатија)
- канали за испорака на услуги (на пример, преку телефон, центар за повици, јавен киоск, мобилен телефон, телевизија)

### ➔ **Давање услуги ориентирано кон граѓаните**

Владите „ориентирани кон граѓаните“ испорачуваат економични, персонализирани и релевантни е-услуги, со кои истовремено се јакне демократскиот дијалог. Фокусирањето само врз организацијата не е доволно за да се спроведат организациски промени. Промената сама по себе не гарантира испорака на услуги со кои се додава јавна вредност. Напредок кај е-владеењето може да се оствари преку модернизација и ефективна употреба на ИТ. Може да се работи и на процеси со кои ќе се подобри довербата на граѓаните во владата. За вистински напредок при трансформирање на владините услуги, целта треба да биде позитивно трансформирање на односот меѓу владата и граѓаните.

Управувањето со трансформацијата на ефикасноста во ефективност опфаќа флексибилно организациско однесување и управување на односите со граѓаните. Како резултат на тоа, вистинската мерка за придобивките од модернизацијата на јавните услуги не мора нужно да се наоѓа само во традиционалниот финансиски пристап на крајни ефекти.<sup>15</sup>

Обезбедувањето услуги ориентирано кон граѓаните вклучува пет елементи:

- Пристапност,
- Употребливост,
- Следење на задоволството кај корисниците,
- Пристап на едношалтерски систем,
- Кориснички-фокусиран дизајн на порталот.

Трите примарни цели на решенијата ориентирани кон граѓаните се:

---

<sup>13</sup> Основи и развој на е-Влада, USAID, MISA, 2010

<sup>14</sup> Rowley, J. (2006) Анализа на литературата за е-услуги: во насока на истражувачка агенда. Интернет истражување, 16 (3), 339-359

<sup>15</sup> Прирачник за е-влада ориентирана кон граѓаните, верзија 2.1, декември 2007 година, подготвен за Одделението за владеење, Генерален директорат за информатичко општество и медиуми, Европска комисија [http://europa.eu.int/egovernment\\_research](http://europa.eu.int/egovernment_research)

- Услугите да бидат достапни 24 часа дневно,
- Да се обезбеди транспарентна, ефикасна и безбедна испорака на услуги и
- Да се подобри квалитетот на услугите што ги дава јавната администрација на централно и локално ниво

Од друга страна, работењето на општините од перспектива на ИКТ може да се подели на три области:

1. Внатрешно работење,
2. Интеракција меѓу и во Владата, и надворешно, со јавноста,
3. Подалеку од претходните две, со фокус врз порамноправен пристап до ИКТ и ширење на придобивките од ИКТ за сите.

### ➡ **КВАЛИТЕТ НА Е-УСЛУГИТЕ**<sup>16</sup>

Благодарение на брзиот глобален раст на интернетот и информатичката технологија, многу влади низ целиот свет ги трансформираа своите услуги од традиционални во електронски. Со помош на интернет, владите се во можност да понудат полесен и побрз пристап до своите услуги и информации. Тие се обидуваат да ја зголемат ефективноста и ефикасноста преку воведување на е-влада.

Бидејќи повеќето јавни администрации во Европа ја препознаа потребата од услуги на е-влада, бројот на онлајн-услуги од Владата кон граѓаните (Џи-ту-си) и од Владата кон бизнисот (Џи-ту-би) значително порасна. И покрај големиот број веќе постоечки услуги на е-влада, корисниците се соочуваат со значителни проблеми во однос на нивото на нивниот квалитет. Заради надминување на ваквите проблеми, раководството треба периодично да го мери квалитетот на постоечките услуги на е-влада, како основа на процесот за континуирано подобрување.

Клучна детерминанта на успехот или неуспехот на проектите за е-влада е квалитетот на е-услугите. Тој не само што може да обезбеди конкурентна предност на организацијата во онлајн-средината, туку и да ги вклучи клиентите во процесот на изработка на производи преку примање повратни информации од нив, и да го подобри односот со клиентите и нивното задоволство. Меѓутоа, многу е-влади се развиени без да се обрне целосно внимание врз квалитетот на е-владиите услуги и врз барањата на граѓаните.

**Квалитетот на услугите** е признаен како еден од главните фактори за одржливост на организацијата и една од движечките сили на нејзиниот успех<sup>17</sup>. Квалитетот на услугите е компарација меѓу очекувањата на клиентите за тоа како една организација треба да функционира и на тоа како клиентите гледаат на извршувањето на услугите. Најдоминантната и најшироко користена скала за оценување на квалитетот на услугите е СЕРВКВАЛ (SERVQUAL), која беше развиена од страна на Парасураман, Бери и Џајтмал (Parasuraman, Berry and Zeithmal) во 1985 година. Во 1988 година, авторите ги дефинираа следниве пет димензии:

<sup>16</sup> Димензии на предложениот инструмент за мерење на квалитетот на услугите на е-влада, „Меѓународен весник за е-услуги, наука и технологија“, том 3, број 4, декември 2010

<sup>17</sup> J. Santos, „Квалитет на е-услуги - модел на димензии на виртуелните услуги“, Управување со квалитетот на услугите, (2003), том 13, број 3, стр. 233-247.

- материјални околности (физички простор, функционална привлечност и изглед на вработените),
- сигурност (способност да се изврши ветената услуга на прецизен и сигурен начин),
- навремена реакција (подготвеност да им се помогне на крајните корисници и да се обезбеди навремена услуга),
- увереност (запознаеност на персоналот, при што корисниците стекнуваат увереност и доверба),
- емпатија (грижа и индивидуално внимание за клиентите).

Оттогаш, овие пет димензии претставуваат основа за универзално мерење на квалитетот на услугите.

Квалитетните услуги и е-услуги не само што на организацијата ѝ обезбедуваат конкурентна предност во онлајн-средината, туку и ги вклучуваат клиентите во процесот на изработка на производи преку нивните повратни информации, и го подобруваат односот со нив и нивното задоволство. Сепак, многу е-влади се развиени без да се обрне целосно внимание врз квалитетот на е-услугите и врз барањата на граѓаните.

ИССА (Меѓународна асоцијација за социјално осигурување)<sup>18</sup> обезбедува модел за квалитет на услуги кој се однесува на сите гранки на власта. Од перспектива на квалитетот на услугите, не постојат битни разлики меѓу гранките. Седум насоки го сочинуваат моделот за квалитет на услугите:

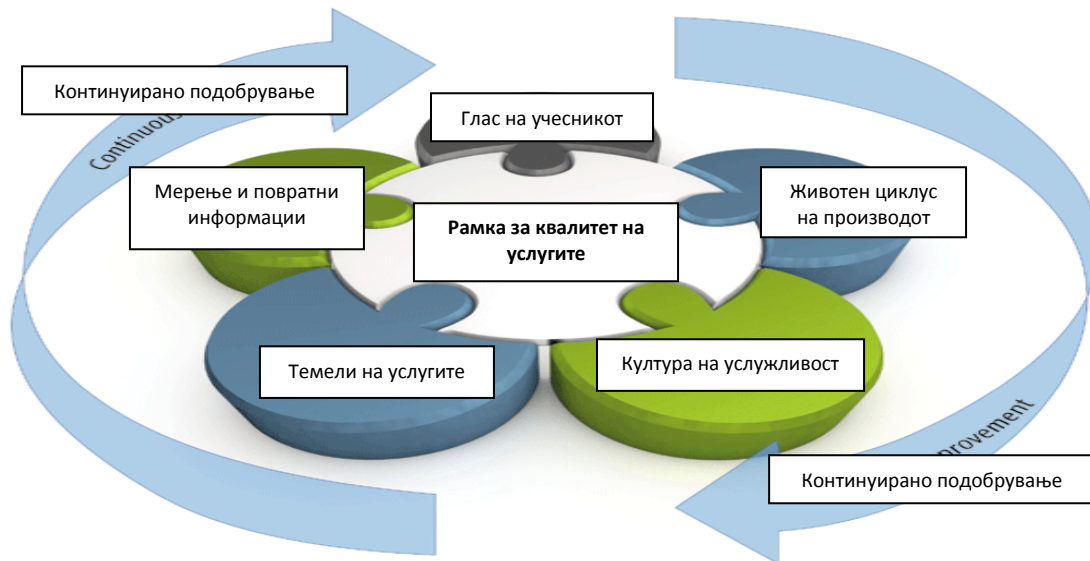
- Рамка за квалитет на услугите (т.е. намера);
- Консултирање и вклучување на учесниците (т.е. слушање);
- Животниот циклус на развивање на производот (т.е. развивање подобри производи: придобивки и услуги);
- Осврт врз темелите на услугата (т.е. извонредна испорака);
- Мерење и повратни информации (т.е. транспарентност);
- Развивање култура на услужливост (т.е. инвестирање во персоналот);
- Стремеж кон извонредна услуга преку континуирано подобрување (т.е. подигнување на очекувањата).

Моделот за квалитет на услугите е прикажан на следниов дијаграм:

---

<sup>18</sup> ISSA, <http://www.issa.int/excellence/guidelines/service-quality>

## Модел за квалитет на услугите



Насоките се применливи за сите видови организации - оние посветени исклучиво на испорака на услуги и оние со комбинација од функции за градење политики и испорака на услуги.

**Квалитетот на е-услугите** го привлече вниманието на истражувачите во последниве години, поради својата важност. Концептот за квалитет на е-услугите е изведен од концептот за квалитет на традиционалните услуги. Квалитетот на е-услугите може да се класифицира како клучна детерминанта за успехот или неуспехот на онлајн-организациите.

**Квалитетот на е-услугите** може да се дефинира како целокупно оценување и мислење на потрошувачите за квалитетот на испорака на електронските услуги на виртуелниот пазар. Во истражувањата, квалитетот на услугите на е-влада често се однесува на степенот до кој веб-сајтот на е-владата овозможува компетентна испорака на ефикасни е-услуги за да им се помогне на граѓаните, компаниите и агенциите да ги остварат своите трансакции со владата<sup>19</sup>. Квалитетните е-услуги на онлајн-организацијата може да ѝ обезбедат конкурентна предност преку подобрување на нејзината ефикасност и задоволување на клиентите. Како резултат на тоа, квалитетот на е-владини услуги може да одигра огромна улога во подобрување на ефикасноста на е-владата, како и во зголемување на задоволството кај граѓаните.

**Мерењето на квалитетот на е-услугите** во доменот на е-трговијата привлекува најголемо внимание во последниве години. Како последица на тоа, постојат низа студии кои се обиделе да ги идентификуваат клучните димензии на квалитетот на е-услуги поврзани со онлајн-средината.

<sup>19</sup> C-W. Tan, I. Benbasat, and R. T. Cenfetelli, „Градење на довербата кај граѓаните кон е-владините услуги: дали се важни висококвалитетни веб-сајтови?“, реферат презентирани на 41-ата меѓународна конференција за системски науки на Хаваи, (2008), стр. 1530-1605.

Во 2008 година, Нусер и Кандампали (Nusair and Kandampully)<sup>20</sup> утврдија шест фактори кои имаат клучно влијание врз квалитетот на е-услугите во сферата на онлајн-туризмот, имено:

- ✓ Можност за навигација,
- ✓ Разиграност,
- ✓ Квалитет на информации,
- ✓ Доверба,
- ✓ Персонализација,
- ✓ Навремена реакција.

Конечно, во една неодамнешна студија<sup>21</sup>, како одраз на постојната литература, утврдени се четири слоја за оценување на квалитетот на е-владините услуги, имено:

- i. Слој на работење на заднинските служби, каде се третираат факторите кои главно се наоѓаат во моделите за квалитет на традиционалните владини услуги,
- ii. Слој на техничко функционирање на сајтот, каде се третираат факторите на техничкото работење на сајтот, т.е. сигурност и безбедност на сајтот и сл.,
- iii. Слој на квалитет на сајтот, каде се третираат факторите на употребливост и интерфејс на сајтот,
- iv. Општо задоволство на клиентите, каде се третира перцепцијата на корисниците за вкупниот степен на квалитет во споредба со нивните очекувања.

## ➡ Е-подготвеност<sup>22</sup>

Постојат разни дефиниции за е-подготвеност. Според Центарот за меѓународен развој на Универзитетот Харвард (CID), кој се фокусира врз мерење на вмреженоста на светот, **е-подготвеност** се дефинира како „степенот до кој заедницата е подготвена да учествува во вмрежениот свет“<sup>23</sup>.

Друга дефиниција на е-подготвеност дава Меконел Интернешонал, која е мерење на ризикот на е-работењето како „употреба на компјутери во училиштата, фирмите, владата и домот; прифатлив и сигурен пристап на конкурентен пазар; слободна трговија; квалификувана работна сила и обука во училиштата; култура на креативност; партнерства на традиционално работење со владата; транспарентност и стабилност во владеењето и праведно спроведување на правниот систем; безбедни мрежи и лична приватност; и прописи со кои се дозволуваат дигитални потписи и енкрипција“<sup>24</sup>.

<sup>20</sup> K. Nusair, and J. Kandampully, „Предуслови за задоволството кај клиентите со онлајн-туристичките услуги: концептуален модел“, Европска бизнис-ревија, (2008), том 20, бр. 1, стр. 4-19

<sup>21</sup> Класификација и синтеза на квалитативните пристапи во е-владините услуги, Истражување на интернет, том 17 бр. 4, 2007, стр. 378-401 q Emerald Group Publishing Limited

<sup>22</sup> Водич за е-подготвеност, Како да се развие и да се имплементира национален акционен план за е-подготвеност во земјите во развој, GeoSINK International, април, 2002

<sup>23</sup> CID, 2003

<sup>24</sup> WITSA, 2000

## Процес на е-подготвеност

Постои заедничка согласност околу правилниот почеток на е-владеењето преку дефинирање на општите и посебните цели на земјата. Ова е проследено со избирање на соодветна алатка за спроведување проценка на е-подготвеноста, по што следува детален акционен план со кој државата се движи кон воспоставување на потребната структура за реализација на целите во своите напори за е-влада. Откако ќе го направи тоа, владата ќе може да ги дефинира минималните услови потребни за реализација на нејзините цели и ќе има поголема можност да ги идентификува слабостите.<sup>25</sup>

Таквиот процес ја става државата во подобра позиција за оценување на средината и попрецизно формулирање на својата рамка за е-влада, со што потенцијално се гарантира поуспешна и непречена имплементација (UNDESA, 2003) која може да биде проследена со темелна анализа на дигиталниот јаз во државата, а што, исто така, е важен показател за успешноста на е-владата (UNPAN).

Во моментов, се појавуваат и се користат разни алатки за оценување на е-подготвеноста во различни земји и разни агенции низ светот.

Секоја оцена е мерење на претходно дефиниран критериум според неговите цели. Од друга страна, со некои критериуми се испитуваат<sup>26</sup>:

- Физичката информатичко-комуникациска инфраструктура,
- Употребата,
- Човечкиот капацитет,
- Политиките,
- Растот на секторот информатичко-комуникациска технологија во економијата.

Иако постојат неколку критериуми што може да се искористат за оцена на е-подготвеноста, она што навистина е важно е **да се дефинира што му треба на крајниот корисник во однос на е-владините услуги за да може да им пристапи навремено, ефикасно и ефективно.**

## Вовед во индексот на е-подготвеност<sup>27</sup>

Од 2000 година, Одделението за информации на „Економист“ објавува годишна ранг-листа за е-подготвеност на најголемите економии во светот. Во неа се оценуваат технолошките, економските, политичките и социјалните средства на 68 земји и нивниот кумулативен ефект врз соодветните информатички економии.

Ранг-листата за е-подготвеност е пондерирана збирка од речиси 100 квантитативни и квалитативни критериуми, организирани во шест различни категории, со кои се мерат разните компоненти на социјалниот, политичкиот, економскиот и секако, технолошкиот развој на земјата. Основниот принцип зад рангирањето е тоа што дигиталното работење е во сржта, и тоа што

---

<sup>25</sup> Bakry, 2003

<sup>26</sup> Bridges, 2002

<sup>27</sup> Рангирање на дигиталните економии во 2010-та, повеќе од е-подготвеност, извештај на Одделението за информации на „Економист“, [www.eiu.com](http://www.eiu.com), [www.ibm.com](http://www.ibm.com)

дигиталните трансакции треба да бидат широко прифатени и ефикасни за да напредуваат во холистички поддржувачка средина.

Е-подготвеноста не е едноставно прашање на број на компјутери, широкопојасни конекции и мобилни телефони во земјата (иако и тие, природно, сочинуваат основна компонента). Таа, исто така, зависи и од работи како што се способноста на граѓаните умешно да ја користат технологијата, транспарентноста на деловно-правните системи, како и степенот до кој владите ја поттикнуваат употребата на дигиталните технологии.

Методологијата и дефинициите на рангирањето постојано се ажурираат со цел таквото рангирање да остане релевантно мерило на е-подготвеноста. Параметрите на е-подготвеност полека се менуваат, врз основа на две состојби:

- Прво, постои сè поголемо приближување на основното ниво на е-подготвеност во земјите на врвот, а и многу земји во пониските групи напредуваат кон ваквото ниво, во некои случаи, стеснувајќи го јазот меѓу нив и „е-лидерите“,
- Второ, во тек е миграција на земјите во различни фази на развој кон следната генерација на конективност.

Математички, резултатот за е-подготвеност е пондериран просек од шест различни категории, измерени од нула до десет. Тие пак се пондерираат според нивната претпоставена важност како фактори на влијание. Главните извори на податоци, меѓу другите, се: Одделението за информации на „Економист“, „Пирамид рисрч“, Светската банка и Светската алијанса за информатичка технологија и услуги (WITSA).

Овие шест категории се наведени подолу.

## **1. Конективност и технолошка инфраструктура**

Пондер во вкупниот резултат: 25%

**Опис на категоријата:** Со конективноста се мери пристапот што поединците и препријатијата го имаат до фиксни и мобилни телефонски услуги, персонални компјутери и интернет. Достапноста, квалитетот и сигурноста на услугите – сите функции од нивото на конкуренција на телекомуникацискиот пазар – исто така, фигурираат како детерминанти, како и безбедноста на испорачаната содржина и трансакциите извршени преку интернет. Во последниве години, беше покачен пондерот за пенетрацијата на широкопојасниот интернет, и беа додадени мерки за пенетрацијата на точките на безжичен интернет и неговата достапност, при што второто се мери како процент (што ја претставува вредноста на едномесечен интернет-пристап) од приходот по глава на жител.

**Критериуми за категоријата:** Теснопојасна пенетрација; широкопојасна пенетрација; пенетрација на мобилна телефонија; пенетрација на интернет; пенетрација на компјутери; пенетрација на точки на безжичен интернет (ви-фи); интернет-достапност; безбедност на телекомуникациската инфраструктура

## 2. Деловно опкружување

Пондер во вкупниот резултат: 20%

**Опис на категоријата:** Во оценувањето на општата деловна клима, Одделението за информации на „Економист“ скринира 70 индикатори кои опфаќаат критериуми како што се: цврстина на економијата, политичка стабилност, регулаторна средина, оданочување, политика за конкуренција, пазар на трудот, квалитет на инфраструктурата, и отвореност кон трговија и инвестиции. Со рангирањето на резултантното деловно опкружување се мери очекуваната атрактивност на општата деловна клима во наредните пет години. Редовно пресметувани како дел од прогнозите за земјите на Одделението за информации на „Економист“, ваквите ранг-листи веќе долго време на инвеститорите им нудат непроценлив компаративен индекс за 60-те главни економии.

## 3. Прифаќање од потрошувачите и претпријатијата

Пондер во вкупниот резултат: 20%

**Опис на категоријата:** Со ранг-листите за е-подготвеност се оценува колку се распространети практиките на е-бизнис во секоја земја. Колкав дел од трговијата на мало се врши онлајн? До кој степен се користи интернет за испитување и автоматизација на традиционалните бизнис-процеси? И како на компаниите им се помага во ваквиот напор, преку развивање логистика и онлајн-платни системи, достапност на финансии и владини инвестиции во ИКТ?

**Критериуми за категоријата:** Трошоци на владата за информатичко-комуникациска технологија како процент од БДП; ниво на развој на е-бизнисот; степен на онлајн-трговија; квалитет на логистиката и системите на испорака; достапност на корпоративно финансирање

## 4. Правно-политичка средина

Пондер во вкупниот резултат: 15%

**Опис на категоријата:** Развојот на е-бизнисот зависи од целокупната законска рамка и од посебните закони на земјата со кои се уредува користењето на интернет. Колку е лесно да се регистрира нова фирма и колку е силна заштитата на приватната сопственост, особено на интелектуалната сопственост, која лесно може да стане жртва на пиратеријата во дигиталната доба? Владите кои поддржуваат создавање на интернет-поволна правна средина (како преку политики, така и преку спроведување на законот) добиваат високи оценки. Оние кои се позасегнати со цензурата на содржината и контролата на интернетот имаат послаби резултати.

**Критериуми за категоријата:** Општа политичка средина; политика кон приватната сопственост; визија на Владата за предностите на дигиталната доба; финансиска поддршка на Владата за инфраструктурни интернет-проекти; ефективност на традиционалната правна рамка; закони со кои се опфаќа интернет; степен на цензура; леснотија на регистрирање нова фирма

## 5. Културно-социјална средина

Пондер во вкупниот резултат: 15%

**Опис на категоријата:** Писменоста и основното образование се предуслови за користење на интернет-услугите, но, во оваа категорија, исто така, се смета на „е-писменоста“ кај населението, т.е. на неговото искуство во користење интернет и на приемчивоста кон него, како и на стручните квалификации на работната сила. Е-бизнисот, на извесно ниво, обично изискува одреден ризик, а плодовите од таквото ризикување често кулминираат во создавање на интелектуална сопственост. Всушност, креаторите на политики често го користат развојот на е-бизнисот како катализатор за иновации. Така, со рангирањето се прави обид да се измери способноста на секоја земја да негува нови производи и индустрии преку проценување на степенот на претприемништво и иновации, при што второто се мери со бројот на регистрирани патенти. Двете се опфатени како посебни критериуми за рангирање во категоријата.

**Критериуми за категоријата:** Степен на образование и писменост; ниво на интернет-писменост; степен на претприемништво; стручна оспособеност на работната сила; степен на иновација

## 6. Поддршка на е-услуги

Пондер во вкупниот резултат: 5%

**Опис на категоријата:** Ниедна фирма или индустрија не може ефикасно да функционира без посредници и помошни услуги за нивна поддршка. Кај е-бизнисот, ова опфаќа консалтинг и ИТ-услуги, како и решенија за нешалтерските административни служби. Во рангирањето, се зема предвид и тоа дали постојат доследни, индустриски-распространети технолошки стандарди за платформи и програмски јазици.

**Критериуми за категоријата:** Достапност на консултативни и услуги на техничка поддршка за е-бизнисот; достапност на административна поддршка; индустриски-распространети стандарди за платформи и програмски јазици

Гореспоменатата рамка за е-подготвеност е прикажана на следниов дијаграм:

## Рамка за е-подготвеност



### ➡ Е-пристапност<sup>28</sup>

Подобрувањето на квалитетот на јавните услуги во развиениот свет во голема мера е олеснето со употребата на информатичко-комуникациските технологии (ИКТ), и особено, со употребата на интернет. Интернет е единствен по својата можност да го отвори владеењето за голем број лица што имаат некаква форма на неспособност за користење на стандарден персонален компјутер и тастатура. Ако веб-страниците се дизајнираат за да им бидат достапни на ваквите маргинализирани групи, тогаш јавните услуги им стануваат достапни на големи групи граѓани кои претходно биле исклучени или барем биле сериозно попречени, при што таквите услуги стануваат попогодни за сите (важност на е-пристапност).

Во изминативе пет години, постои голема желба владините услуги да се стават онлајн со помош на значителни инвестиции од земјите-членки и од европските институции.

Ова ги изложи услугите на проблеми со дигиталниот јаз, при што на технологијата секогаш се гледа како на дел од проблемот, а не како на решение. Така, во последниве години, фокусот се префрли на интегрирање на понудата на онлајн-услуги во вистинската комбинација од канали кои се најпогодни за целната корисничка публика, давајќи приоритет на дизајнирање на инклузивни услуги уште од самиот почеток. Сепак, ваквиот пристап не ја намали важноста на онлајн-каналот. Во мултиканална средина, тој има јасен потенцијал за зголемување на пристапноста и инклузивноста на услугите за оние кои се исклучени од традиционалните форми на интеракција со

<sup>28</sup> Е-пристапност на услугите во јавниот сектор на ЕУ, Европска мрежа на јавната администрација (ЕПАН), ноември 2005

јавните органи - и може да донесе вистинска корист за оние кои најмногу ги користат јавните услуги.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <br>Интернет | <br>Телефон | <br>Лице в лице | <br>Дигитална ТВ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Попреченост                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                               |                                                                                              |                                                                                                   |                                                                                                     |
| На видот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |             |                  |                  |
| На слухот                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |             |                  |                  |
| Моторна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |             |                  |                  |
| Когнитивна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |             |                  |                  |
|  Има помагала<br> Има помагала за некои лица<br> Проблеми за многумина |                                                                                               |                                                                                              |                                                                                                   |                                                                                                     |

Графикон 1 Пристапност за различни видови попреченост, по канали

На горната слика, илустрирани се предностите и недостатоците на разните канали за комуникација на граѓаните со попреченост. Каналот „лице в лице“ може да биде ефективен за испорака на услуги, но е најнеефикасен од каналите. Исто така, патувањето и користењето на каналот „лице в лице“ често се проблематични за лицата со моторни пречки и оштетувања на видот или слухот.

Телефонот е непристапен за лицата со оштетен слух и тешок за ракување кај лицата со одреден физички хендикеп. Дигиталната телевизија има ограничена достапност за лицата со оштетен вид и може да претставува тешкотија за глувите и наглувите лица, доколку нема соодветни титли или знаковни објаснувања. Исто така, ова може да биде скапо.

Интернет-услугите имаат потенцијал за достапност до поширок број граѓани, доколку правилно се користат. Широкото прифаќање на веб-базираните услуги кои се користат со помош на компјутер доведе до унапредување на ефикасноста на давањето услуги преку помал број канали. Затоа, согледувањето на е-пристапноста е клучна компонента за дизајнирање и развивање на инклузивни услуги, и претставува суштински политички проблем што треба да го решат администрациите кои сакаат да ги трансформираат јавните услуги за својата база на корисници. Исто така, постојат докази дека со е-пристапноста се подобрува употребливоста на онлајн-услугите за сите корисници, а не само за избрана публика, па како такво, ангажирањето во ваквата агенда има потенцијал да придонесе кон поголемо прифаќање на услугите во целина.

## IV. МЕТОДОЛОГИЈА

Подготовката на *Студијата за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги* и претставувањето на резултатите во вид на патоказ е активност која се спроведе во рамките на заедничкиот проект на Министерството за локална самоуправа и Програмата за развој на Обединетите нации – УНДП насловен како „Иновативни решенија за подобар пристап до услугите на локално ниво“. Кон подготовка на оваа Студија се пристапи со цел да се создаде информациска основа за подготовка на интегрална политика (стратегија) за постепена модернизација на локалните услуги преку примена на концептот на е-услуги.

Во подготовката на студијата покрај експертскиот тим на Министерството за локална самоуправа од Секторот за одржлив развој на локалната самоуправа и УНДП, учество зедоа три локални експерти: Мемет Мемети (задолжен за подготовка на Инвентарот на локални услуги и спроведување на анкетното истражување во општините), Бардиљ Јашари (задолжен за спроведување на он-лајн мониторингот на веб локациите на сите општини), Виолета Донели (задолжена за анализа на организациските аспекти на подготовката на е-услугите) и еден меѓународен експерт: Евангелос Боунталис (задолжен за канцелариското истражување и трансфер на апликативни добри практики) .

Подготовката на интегралната *Студија за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги* се одвиваше етапно во периодот од почетокот на април 2014 г., до крајот на 2014 г., и притоа беа подготвени:

- **Анализа на постојната состојба на обезбедување е-услуги од страна на сите општини во државата (преку онлајн-мониторинг) и идентификување на пречките со кои се сретнуваат испорачателите на услугите и корисниците (преку анкетен прашалник - ПРИЛОГ 2).** Притоа беа земени предвид неколку основни индикатори за мерење на постоечката состојба во општините, вклучувајќи го бројот на јавните услуги достапни онлајн и степенот на користење на јавните е-услуги од страна на граѓаните и деловните субјекти.
- **Инвентар на локалните услуги (ПРИЛОГ 1)** со основни податоци за постапките за обезбедување на услугите кои се уредени со специфични законски прописи (*lex specialis*), он-лајн достапноста и почетна индикација на можноста за дигитализација.
- **Анализа на организациските фактори за дигитализација на локалните услуги (ПРИЛОГ 4).**
- **Анализа на најдобрите практики и научени лекции од земјите-членки на ЕУ (ПРИЛОГ 3),** но и на домашното искуство и практики кои се однесуваат на обезбедување нова генерација на е-услуги за деловните субјекти и граѓаните преку зајакнување на примената на дигиталните технологии.
- Вкрстена анализа на резултатите од примената на истражувачките алатки за подготовка на оваа Студијата со резултатите од анкетата на задоволството на граѓаните од испораката на локалните услуги, која беше реализирана во ноември - декември, 2014 г.

При анализата на поединечните административни постапки за обезбедување на административни услуги за граѓаните, предвид беа земени предлозите за нови е-услуги поднесени од низа министерства во 2013 година, во рамките на проектот „Електронски услуги од страна на општините - дозволи, решенија и други јавни услуги“. Исто така, во периодот април – декември

2014 г., беа одржани три работилници со претставници на државните институции кои членуваат во Комитетот<sup>29</sup> на проектот „Електронски услуги од страна на општините - дозволи, решенија и други јавни услуги“, ЗЕЛС, ФИНКИ, Економскиот институт при УКИМ, како и претставници на релевантни здруженија на граѓани и на приватниот сектор.

За валидизирање на наодите од канцелариското и анкетното истражување беа реализирани и неколку посети на општините Карпош, Тетово, Велес, Чешиново – Облешево и Дојран.

За подготовка на оваа Студија беа искористени следниве алатки:

**Канцелариски преглед на документите** - сеопфатна анализа на релевантните документи и податоци за спроведени релевантни проекти, закони и подзаконски акти, стратешки документи на национално, меѓународно и локално ниво. Освен тоа, со помош на оваа алатка, изработен е Инвентар на постоечките услуги на локално ниво, преку анализа на законите и подзаконските акти со кои се уредува правото на општините да испорачуваат конкретни локални услуги. Паралелно со ова, во канцеларискиот преглед беше опфатен и преглед на е-услугите достапни преку веб-страниците на општините, со цел да се оцени постоечкиот степен на искористеност на оваа алатка и разликите меѓу ЕЛС.

**Теренски посети на пилот-општините** - Беа изведени теренски посети во пет општини, три урбани и две рурални (Карпош, Тетово, Велес, Дојран, и Чешиново - Облешево) избрани од страна на УНДП и Министерството за локална самоуправа. Целта на ваквите посети беше длабинска анализа на постојните услуги и капацитети на општините за воведување на нови е-услуги во подрачјето на нивната општина.

**Анкетно истражување** - Беше изработен структуриран прашалник и доставен до сите ЕЛС во Република Македонија, а одговори беа добиени од 37 единици на локална самоуправа. Целта на овој прашалник беше да се соберат информации за постоечките е-услуги на општинско ниво, нивното искуство со е-услугите и нивните потреби, како и за очекувањата околу идните услуги. Анкетата беше од помош и за да се испитаат капацитетите на општините за трансформирање на постоечките услуги во е-услуги.

**Консултативни настани** – Беа организирани три работилници за да се проверат методолошкиот пристап и наодите од канцелариското и теренското истражување. Сите релевантни институции и чинители на национално и локално ниво учествуваа во консултативните настани, вклучувајќи ги и компаниите и невладиниот сектор.

---

<sup>29</sup> За следење на спроведувањето на Проектот „Електронски услуги од страна на општините - дозволи, решенија и други јавни услуги“ надлежен е Комитет составен од претставници на: Министерството за локална самоуправа, Министерството за информатичко општество и администрација, Министерството за култура, Министерството за животна средина и просторно планирање, Министерството за транспорт и врски, Министерството за труд и социјална политика, Министерството за економија, Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство, Министерството за образование и наука, Министерството за внатрешни работи, Министерството за правда, Министерството за финансии и Заедницата на единиците на локална самоуправа. За спроведување на секој потпроект се формира работна група за управување, следење и евалуација на истиот, со која раководи лице именувано од министерството надлежно за областа во која се спроведува истиот.

## V. КЛУЧНИ НАОДИ ОД КАНЦЕЛАРИСКОТО ИСТРАЖУВАЊЕ

### 5.1 Општи наоди

Една од главните компоненти на канцелариското истражување беше изработката на **Инвентарот на локални услуги**. Целта на неговата подготовката беше да се идентификуваат сите јавни услуги кои треба да ги испорачуваат општинската администрација, локалните институции и претпријатијата, вклучувајќи:

- Услуги за граѓаните и фирмите под надлежност на општините (повеќе од 200 услуги),
- Услуги кои се веќе достапни онлајн,
- Образложение за развивање на нови е-услуги,
- Можности за автоматизација на постапките и процедурите за подготовка и испорака на нови локални е-услуги, вклучувајќи го и влијанието од следниве организациски фактори (внатрешни и надворешни):
  - ✓ Ефикасност и ефективност при размената на информации и податоци,
  - ✓ Интегрирана организација на услуги и индивидуализирани услуги според потребите на корисниците,
  - ✓ Неопходна соработка меѓу институциите на исто и на различни нивоа на власт и
  - ✓ Правила и прописи со кои ќе се гарантира испораката на е-услуги.

Инвентарот беше подготвен со разгледување на сите релевантни документи, вклучувајќи: извештаи од спроведени релевантни проекти, закони и подзаконски акти.

Во Инвентарот, локалните услуги се класифицирани во согласност со постојната правна рамка (Закон за локална самоуправа), по области и сектори. Понатаму, во него јасно е прикажана комплексноста на постоечката правна рамка и на соодветната комплексна рамка за управување со организацијата и процесот.

Покрај подготовката на Инвентарот, беше оценета најновата испорака на услуги на е-влада и е-услуги во земјата и може да се заклучи дека во последнава деценија, Република Македонија има остварено значителен напредок во развојот на е-влада. Ваквиот напредок е одразен во:

- Донесувањето на првостепената законска рамка,
- Имплементацијата на бројни конкретни проекти,
- Примената на соодветни политики и креирањето на средина во која дополнително може да се развива процесот на натамошна дигитализација на јавните услуги.

Развивањето на е-влада претставува еден од главните стратешки приоритети на Владата, а неговата реализација претставува структуриран и планиран процес преку кој постојано треба да се подобрува функционалноста на јавниот сектор. Растечкиот број на корисници и зголемениот јавен интерес за новиот метод на комуникација и испорака на услуги од страна на јавната администрација е резултат од успешната реализација на неколку капитални проекти, преку кои јасно беа демонстрирани предностите на е-владата.

Како резултат на тоа, јавниот и граѓанскиот сектор во Република Македонија акумулираа доволно знаење и искуство за да го гарантираат квалитетот на идните активности во насока на развивање

е-влада во земјата. Освен тоа, покажан е значителен напредок во однос на воведувањето на е-услуги за граѓаните и фирмите во согласност со стандардите на ЕУ и меѓународните стандарди.

Меѓутоа, од друга страна, воведувањето на електронски услуги врз основа на постоечките комплицирани процедури, сè уште е оптоварено со барањата за доставување на други документи како дополнителен доказ. Причината за тоа е доцнењето со воведување на електронската размена на податоци заради административни процедури меѓу институциите (имплементација на *принципот на интероперабилност*), со што се попречува намалувањето на административните бариери и воведувањето на едношалтерски услуги и електронски административни услуги. Сложените административни процедури, исто така, им одземаат време и пари на крајните корисници на услугите, како и на давателите на услуги.

*Проектот за интероперабилност* започнат од страна на Министерството за информатичко општество, заедно со измените во Законот за општата управна постапка (2011)<sup>30</sup> (со кои за јавните институции се вовеле обврска да обезбедуваат едношалтерски услуги, елиминирајќи ја обврската на граѓаните да поднесуваат документи кои другите институции веќе ги поседуваат), и Законот за електронско управување (кој ги обврзува јавните институции да разменуваат податоци и документи по електронски пат за целите на административни услуги преку системот за интероперабилност<sup>31</sup>), ја покажуваат заложбата на Владата кон зголемување на ефикасноста на институциите и подобрување на квалитетот на административните услуги.

## 5.2 Наоди поврзани со нормативната рамка

**Во моментот не постои општо законодавство за е-влада во Република Македонија<sup>32</sup>.** Примарна цел на Владата е донесување на законска регулатива што е во согласност со меѓународните конвенции и е усогласена со релевантните директиви на ЕУ. Законската рамка на земјата за ИКТ се фокусира врз следниве клучни прашања:

- Демонополизирање на пазарот на електронски комуникациски услуги и спречување на ограничувањето на конкуренцијата;
- Заштита на правата на интелектуална сопственост и заштита на личните податоци, како и безбедност на информациите;
- Заштита од компјутерски криминал; и
- Електронски бизнис.

### ► Законодавство за слобода на информирање

#### **Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер (2006)**

Донесен на 25 јануари 2006 година, Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер (Службен весник бр.13/06) влезе во сила на 1 септември 2006 година. Според неговите одредби, секое физичко или правно лице има право да добие информации од државните и општинските органи, како и од правните и физички лица кои вршат јавни функции. На барањата,

<sup>30</sup> Закон за општа управна постапка, 2011

<sup>31</sup> Закон за електронско управување, 2009

<sup>32</sup> Е-Влада во поранешната југословенска Република Македонија, Информативни листови за е-влада, јуни 2014, <http://epractice.eu>

кои може да бидат усни, писмени или електронски, мора да се одговори во рок од 10 дена. Предвидени се неколку правни исклучоци за:

- ✓ класифицирани и доверливи информации,
- ✓ лични податоци,
- ✓ даночни прекршоци,
- ✓ активни истраги,
- ✓ собирање документи, во случај пристапот до нив да предизвикува недоразбирање
- ✓ заштита на животната средина,
- ✓ заштита на интелектуалната сопственост.

Сите овие исклучоци подлежат на тестот на пропорционалност, според кој јавниот интерес се балансира во однос на можната штета.

### **Законот за користење на податоците од јавниот сектор (2014)**

Законот е донесен на 03 февруари, 2014 г. и со него се утврдува обврската на органите и институциите од јавниот сектор за јавно објавување на податоците кои ги создаваат во остварувањето на своите надлежности согласно со закон, со цел да овозможат користење на тие податоци од страна на правни или физички лица за создавање на нови информации, содржини, апликации или услуги. Целта на овој закон е со користењето на податоците од јавниот сектор да се поттикне:

- ✓ иновации и создавање на нови информации, содржини и апликации преку комбинирање или вкрстување на податоците,
- ✓ создавање на нови услуги, креирање на работни места и социјална вклученост,
- ✓ зголемена отчетност и транспарентност на јавниот сектор,
- ✓ подобрување на квалитетот на податоците од јавниот сектор,
- ✓ развој на економијата и развој на конкуренцијата и
- ✓ развој на информатичкото општество во Република Македонија.

### **► Законодавство за заштита на личните податоци/приватноста**

#### **Закон за заштита на личните податоци (2005, 2008)**

Усогласувањето на законодавството во областа на заштитата на личните податоци е една од приоритетните активности на Владата од 2002 година наваму. Законот за заштита на личните податоци, изменет за да ги опфати препораките на ЕК, беше изработен во 2004 година, донесен на 25 јануари 2005 година и изменет заради целосна усогласеност со европската Директива 95/46/EЗ во 2008 година (Службен весник бр.7/2005 и 103/2008 година). Законот претставува „lex generalis“ во областа на заштитата на личните податоци во земјата.

Според законот, **личните податоци** мора: целосно и законски да се обработат; да се собираат за конкретни, експлицитни и легитимни цели; да се обработуваат на начин што е во согласност и пропорционален со овие цели; да бидат точни и целосни; да се чуваат за период не подолг од потребната временска рамка за исполнување на горенаведените цели.

#### **Закон за електронско управување (2009)**

Законот за електронско управување (Службен весник, бр.105, 21/08/2009), донесен на 21 август 2009 година, ја уредува работата на министерствата и другите државни органи при размената на податоци и документи во електронска форма, а во врска со спроведувањето на административните услуги по електронски пат.

**Донесени се седум подзаконски акти во јуни 2010 година** за да се овозможи имплементација на електронските постапки при работењето и размената на електронски документи.

Тие акти уредуваат прашања како што се:

- ✓ средина и комуникација,
- ✓ сертификација на информатички системи,
- ✓ форма и содржина на административните услуги по електронски пат, како што се:
  - електронските документи
- ✓ стандарди и прописи за електронска комуникација,
- ✓ технички барања,
- ✓ безбедност на информатичките системи,
- ✓ форма и содржина на администрирање на базите на податоци и друго.

#### ► **Законодавство за е-потписи**

##### **Закон за податоци во електронска форма и електронски потпис (2001)**

Законот од 2001 година се однесува на електронски операции кои вклучуваат употреба на ИКТ, како и на електронски податоци и потписи во судски, управни и комерцијални трансакциски постапки. Според членот 13, „општо прифатениот електронски потпис со овластен сертификат за електронските податоци е еднаков на своерачен потпис, па затоа претставува **подеднакво важечки доказ** како и личниот потпис на хартиени документи.“ Меѓутоа, со овој член се предвидува уште и дека „електронскиот потпис не важи кога е потребен своерачен потпис во писмена форма пред нотар или суд.“

Законот беше проследен со 4 подзаконски акти во 2001 година, а неговата конкретна примена започна во 2007 година, по издавањето на петтиот подзаконски акт со кој се уредуваат институциите кои може да постапуваат како тела за сертификација (Службен весник бр.34/2001, 06/2002 и 98/2008). Исто така, со целото законодавство се уредува процесот на користење електронски пораки како што се маркери на времето, системски идентификатори и друго.

#### ► **Законодавство за е-трговија**

##### **Закон за електронска трговија (2007)**

Законот за електронска трговија е усвоен од Собранието на РМ на 26 октомври 2007 година (Службен весник бр.133/2007). Со законот се уредуваат услугите на информатичкото општество поврзани со електронската трговија и комерцијална комуникација, заедно со обврските на давателите на овие услуги. Со него, исто така, се овозможува електронските документи да се третираат како официјални договори и се дефинира нивната читливост како хартиени документи. Покрај тоа, Законот дава преглед на формата и важноста на договорите во електронски облик, утврдувајќи дека договорите се склучуваат по електронски пат.

## ► Законодавство за е-комуникации

### **Закон за електронски комуникации (2005, 2010)**

Законот за електронски комуникации е изгласан од Собранието на 15 февруари 2005 година (Службен весник бр.13/2005), заменувајќи ги претходните закони за телекомуникации (Службен весник бр.33/96, 17/98, 28/00, 04/02, 37/04). Направени се дополнителни измени на законот во 2007, 2008 и 2010 година.

Законот има за цел да овозможи поголема конкуренција во телекомуникациската индустрија, преку утврдување услови за обезбедување квалитетни услуги по пристапни цени, истовремено спречувајќи монополски практики. Со него, исто така, се уредува користењето на фреквенциите и се охрабруваат поволности за инвестирање, истовремено обезбедувајќи регулаторни инструменти и процедури во врска со безбедноста и приватноста на податоците. Согласно со овој закон, основана е Агенцијата за електронски комуникации како независно регулаторно тело за електронски комуникации, која започна со работа на 1 јули 2005 година.

### **Закон за следење на комуникациите (2006)**

Со законот се уредуваат условите и постапката за следење на комуникациите, начинот на постапување, чување и користење на добиените информации и податоци со примената на овој закон и контролата на законитоста на следењето на комуникациите. Лицето чија комуникација е следена има право да ја оспори автентичноста на собраните податоци и законитоста на постапката за следење на неговите комуникации, во постапка утврдена со Законот за кривична постапка.

## ► Законодавство за е-набавки

### **Закон за јавни набавки (2007)**

Новиот Закон за јавни набавки (Службен весник бр. 136/2007) влезе во сила на 1 јануари 2008 година, заменувајќи го претходното законодавство од 2004 година и 2005 година, и воспоставувајќи го Бирото за јавни набавки како орган во состав на Министерството за финансии кој континуирано го следи спроведувањето на законодавството за јавни набавки. Законот од 2007 година е усвоен од парламентот во обид да се подобри интегритетот на владата при одлуките за набавки. Тој има за цел да се зголеми транспарентноста во тендерските постапки, да се обезбеди усогласеност со другите закони и да се зајакне правната заштита на понудувачите.

Со овој закон се планира националната легислатива за јавни набавки да се усогласи со директивите на ЕУ за јавни набавки (2004/17/EЗ и 2004/18/EЗ), вклучувајќи ги и нивните одредби за е-набавки. Во оваа смисла, законот ја уредува употребата на електронски средства во различни фази од процесот на јавни набавки (е-известувања, е-тендер, и сл.) преку новиот електронски систем за јавни набавки (ЕСЈН), кој е пуштен во работа во јануари 2010 година.

## ► Повторна употреба на информации од јавниот сектор

### **Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер (2006)**

Како што беше споменато претходно, со законот се уредуваат условите, начинот и постапката за остварување на правото на слободен пристап до информации што се во сопственост на државни

органи, општини, јавни буџетски претпријатија, и правни и физички лица. Имателите на информации од јавен карактер се должни:

- ✓ Да обезбедат јавен пристап до прописите, стратегиите и другите документи во нивниот делокруг на работа,
- ✓ Да овозможат пристап до тие информации,
- ✓ Да определат едно или повеќе службени лица-посредници за спроведување на правото на слободен пристап до информации.

Според законот, секое физичко или правно лице може да побара пристап до овие информации, при што имателот е должен да одговори во рок од 30 дена од денот на поднесување на барањето. Барањето може да се одбие во одредени случаи, во кои информациите:

- ✓ се класифицирани или доверливи,
- ✓ се однесуваат на комерцијални и други економски интереси,
- ✓ се заштитени затоа што се сметаат за лични податоци,
- ✓ би наштетиле на средината, доколку се откријат.

### 5.3 Наоди поврзани со примената на современи ИКТ-решенија

#### ► Портал „Uslugi.gov.mk“ (портал за е-влада)

Uslugi.gov.mk е воспоставен како единствена точка на пристап до информации и услуги на владата. Порталот е резултат на напорите на владата да се создаде поефикасна и потранспарентна администрација со презентирање на јавноста на сите достапни услуги за граѓаните и деловните субјекти.

Порталот на граѓаните и фирмите им овозможува:

- ✓ Да го намалат времето потребно за наоѓање информации околу владините услуги;
- ✓ Да добијат навремен и лесен пристап до информациите за промени во владините услуги;
- ✓ Да го намалат времето за дистрибуција на информациите;
- ✓ Да се поврзат со владините институции;
- ✓ Да воспостават процедури за едноставна модификација на постојните и воведување на нови услуги.

Порталот се заснова на систем со скалабилна архитектура, со која, кога е потребно, се овозможува проширување на капацитетот. **Во следните фази на развој, порталот ќе се надгради за да се овозможи целосна двонасочна комуникација меѓу граѓаните и владата. Подготовката, обработката и објавувањето на содржини на порталот се целосно децентрализирани и тие се дистрибуираат низ сите владини институции.**

#### ► Инфраструктурна мрежа за широкопојасен интернет

До крајот на 2011 година, се планира широкопојасната инфраструктурна мрежа да стане исто толку важна колку и постојната патна инфраструктура. Во соработка со телекомуникациската

индустрија и деловната заедница, ќе се поддржи изградбата на брз интернет, кој ќе им служи на сите граѓани. Ваквите мрежи треба да имаат доволен капацитет за дуплирање на брзината секои 12 до 18 месеци.

#### ► Е-проверка на автентичноста

Проектот „eGov“ даде осврт на прашањето на електронски потписи од неколку меѓусебно поврзани аспекти:

- ✓ заокружување на законската рамка,
- ✓ организирање обуки и преземање промотивни активности.

Во проектот „eGov“ беше ангажиран странски консултант за работа со Комисијата за е-потписи на Министерството за финансии. Како резултат на овој ангажман, беше постигнато следново:

- ✓ Изготвено е и усвоено второстепено законодавство во 2006 година. На тој начин, заокружена е законската рамка заснована на Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис;
- ✓ Членовите на Комисијата се обучени и овозможено е да регистрираат и да вршат ревизија на органите за сертификација.

По спроведувањето на **Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис**, „Македонски телекомуникации“ и „КИБС“ станаа два регистрирани издавачи на дигитални сертификати и е-потписи поддржани со ПКИ-инфраструктура. Тие започнаа да ги нудат своите услуги во јуни 2006 година, според лиценца од Министерството за финансии. По доделување на договор од Владата, од 2006 година наваму, во функција е интегриран систем за персонализација на документи, со кој се издаваат електронски пасоши, лични карти и возачки дозволи.

#### Дигитални сертификати

Овој проект ги промовира придобивките од користење дигитални сертификати акредитирани од Органот за сертификати (ОС) за сите работодавачи кои имаат законска обврска да пријавуваат и да плаќаат даноци, со цел да им се овозможи електронски да поднесуваат документи до државните институции и да се минимализира потребата од физичко присуство во нивните служби. Ова ќе го олесни и ќе го промовира користењето на сегашните и идните електронски услуги како што се:

- ✓ Електронско објавување на социјалните придонеси и персоналниот данок на доход;
- ✓ Електронски даночни пријави;
- ✓ Електронско објавување на годишните сметки;
- ✓ Електронско банкарство, електронски набавки, итн.

#### ► Е-набавки

Поддржана од проектот за е-влада, на 10 февруари 2010 година, беше лансирана најновата верзија на системот за е-набавки (ЕСЈН). Во новиот систем, интегрирано е софтверско решение за објавување на огласите и известувањата изработени од Бирото за јавни набавки. Новиот систем е едношалтерски систем за јавни набавки во земјата, со што се подобрува ефикасноста и транспарентноста. Тој ги насочува сложените процедури и ја олеснува интеракцијата меѓу

фирмите и државните институции. Исто така, тој е во согласност со директивите на Европската унија и ги поддржува сите форми на јавни набавки, вклучувајќи и електронски аукции. Како резултат на тоа, во 2009 година, беа заштедени околу 1,2 милиони евра државни средства. Сите јавни институции и фирми може да се регистрираат преку системот и да добијат задолжителни дигитални сертификати за објавување тендери или испраќање понуди. Во јануари 2008 година, е-аукциите станаа дел од системот.

## 5.4 Наоди за статусот на дигитализација на услугите од Листата на основни услуги на ЕУ33:

### ➡ **Достапност и софистицираност на е-услуги за граѓаните**

#### **1. Даноци на доход: пријава, известување за процена**

Новиот систем за е-данок е завршен и официјално пуштен во употреба во средината на февруари 2012 година. Тој овозможува сите услуги да се нудат онлајн, од кои една е можноста за поднесување даночна пријава.

#### **2. Услуги на пребарување работни места за службите за вработување**

**Услугата е само делумна**, бидејќи го опфаќа исклучиво јавниот сектор. Беше развиена од проектот за е-Влада, со цел да се обезбеди онлајн-систем за кандидатите за работни места во јавниот сектор, и е надградена од соодветната агенција. Системот „Пријави се онлајн“ прифаќа апликации за работни места во државната служба и се користи во голема мера. Ова е систем за пријавување, оценување, избор и тестирање при вработување на државни службеници на Агенцијата за администрација и е во функција од 2006 година. Во моментот, постапките за вработување на секој државен службеник се спроведуваат преку системот.

Системот на Агенцијата за вработување на Македонија нуди онлајн-пријавување за вработеноста и невработеноста на сите граѓани, објавувајќи огласи за упразнети работни места и други услуги.

#### **3. Бенефиции за социјално осигурување**

##### **а. Бенефиции при невработеност**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

##### **б. Детски додатоци**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

##### **в. Медицински трошоци (рефундирање или директно плаќање)**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

##### **г. Студентски стипендии**

Со оваа услуга се доделуваат места во студентски домови, студентски кредити и стипендии според успехот на студентот. Нејзиното користење онлајн стана задолжително од 2007 година. Апликацијата е верзија на апликацијата „Сајт билдер“ за електронска, автоматска дистрибуција на различни државни бенефиции, развиена во рамките на проектот за е-влада.

---

<sup>33</sup> Информативни листови за е-влада, јуни 2014, <http://epractice.eu>

#### **4. Лични документи: пасош и возачка дозвола**

##### **а. Пасош**

Со услугата се обезбедуваат информации и обрасци за преземање.

##### **б. Возачка дозвола**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

#### **5. Регистрација на возила (нови, половни, увезени автомобили)**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

#### **6. Барање за одобрение за градење**

Здружението на единиците на локална самоуправа (ЗЕЛС) во соработка со Министерството за транспорт и врски реализира национален електронски систем за издавање на градежни дозволи. Проектот е финансиран од Агенцијата за електронски комуникации и беше спроведен во средината на 2013 година.

Во тек е надаградба на системот заради поврзување со Агенцијата за катастар.

#### **7. Изјава за полиција (на пример, во случај на кражба)**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

#### **8. Јавни библиотеки (достапност на каталози, алатки за пребарување)**

Најголем дел од општините имаат изградено портали за јавни библиотеки и нудат каталози на достапни книги, како и алатки за пребарување.

#### **9. Изводи (на родените, венчаните): барање и достава**

Регистрите за државјанство се целосно дигитални, но, не се достапни на интернет и не се достапни за интероперабилност, главно поради технички причини. Проектот за миграција на регистрите е во фаза на планирање. Наскоро би требало да заврши воспоставувањето на интероперабилност за матичните книги на родените, венчаните и умрените.

#### **10. Упис во високото образование/на универзитетите**

Оваа услуга (iKnow) ја нудат државните универзитети, и со неа се нудат формулари во кои кандидатите ги пополнуваат своите податоци.

#### **11. Најава за преселување (промена на адреса)**

Достапни се само информации за тоа како да се добие услугата и ПДФ-формати на поднесоците.

#### **12. Здравствени и сродни услуги (интерактивни совети за достапност на услугите во различни болници; закажување преглед во болниците)**

Во моментот, услугата не е достапна на интернет.

### **➡ Достапност и софистицираност на е-услугите за деловните субјекти**

#### **1. Придонеси за социјално осигурување на вработените**

Со услугата се обезбедуваат информации, некои формулари за преземање и центар за повици.

## **2. Корпоративен данок: пријава, известување**

Услугата за е-данок обезбедува онлајн-даночни пријави и нивно поднесување за компаниите, со помош на проверка на дигиталните потписи. Основната апликација е развиена во рамките на проектот за е-влада. Министерството за информатичко општество и администрација го надгради системот за да им ги понуди сите услуги на фирмите онлајн, а од 1 јануари 2013 година, користењето на системот за даночни пријави е задолжително за сите фирми. Системот нуди обрасци за поднесување други пријави, ДДВ-пријави и известувања, годишни даночни пријави за големите, средните и малите даночни обврзници и самостојни вршители на дејност, а нуди и можност за испраќање платен налог до банките.

## **3. ДДВ: пријава, известување**

Оваа услуга е една од услугите интегрирани во системот за е-данок (наведен погоре).

## **4. Регистрација на нова фирма**

Од март 2014 година, регистрацијата на фирми е достапна само онлајн, преку системот за електронска регистрација.

## **5. Доставување податоци до службите за статистика**

Услугата е во фаза на развивање и наскоро би требало да биде пуштена во употреба.

## **6. Царински декларации**

Едношалтерскиот систем за увозни/извозни дозволи и тарифни квоти, (EXIM), изграден со поддршка на проектот за е-влада, е веб-базиран портал преку кој компаниите може да поднесуваат барања и да ги добиваат потребните дозволи за извоз, увоз и транзит на стоки. Унифицирани барања за 66 различни видови лиценци може да се пополнат и да се поднесат преку интернет, во секое време и на секое место кое има стабилна интернет-конекција. За да се поедностави и да се автоматизира процесот на поднесување барање по електронски пат само еднаш и од една локација, воведени се два нови софтверски модула:

- ✓ модул за автоматско потврдување на платените административни такси (што значи дека нема потреба од поднесување на оригиналната потврда)
- ✓ модул за дигитално потпишување

## **7. Еколошки дозволи (вклучувајќи и извештаи)**

Здружението на единиците на локална самоуправа (ЗЕЛС) нуди пристап за е-процесирање на Б - еколошки дозволи на локално ниво.

## **8. Јавни набавки**

Во најновата верзија на системот за е-набавки (ЕСЈН), интегрирано е софтверско решение за објавување на огласите и известувањата изработени од Бирото за јавни набавки. Новиот систем беше поддржан од проектот за е-влада и претставува едношалтерски систем за јавни набавки во земјата, со кој се рационализираат сложените процедури и се олеснува интеракцијата меѓу фирмите и државните институции. Исто така, тој е во согласност со директивите на Европската унија и ги поддржува сите форми на јавни набавки, вклучувајќи и електронски аукции. Сите јавни институции и деловни субјекти може да се регистрираат во системот и да добијат задолжителни дигитални сертификати за објавување тендери или испраќање понуди. Од јануари 2008 година, и е-аукциите станаа дел од него. Владата и Бирото за јавни набавки го надградија системот во 2013 година, за да биде во согласност со соодветниот Закон за јавни набавки.

Во заклучок, а имајќи го предвид горенаведениот статус на интервенциите за е-влада во Република Македонија, законските документи, главно промовирани од страна на МИОА и МЛС, претставуваат темелна и неопходна основа за градење на современ систем за испорака на е-услуги кон граѓаните и фирмите од страна на локалните самоуправи во контекст на директивите на ЕУ за е-услуги, Заедничката листа на основни јавни услуги и Дигиталната агенда 2020 -та.

Сепак, бидејќи постојниот систем (политичко-економски, техничко-социјален) за модерна испорака на локални е-услуги се чини далеку од заокружен, следниве точки, во кои се укажува на недостатоците, потребните иницијативи и интервенции, заслужуваат внимание:

## 5.5 Наоди од онлајн-мониторингот на веб-страниците на сите општини во Република Македонија

Емпириското истражување имаше за цел да ги анализира е-услугите кои ги испорачуваат општините во Република Македонија, и тоа од аспект на следниве 3 категории на функционалност:

1. Транспарентност и отчетност
2. Комуникација
3. Одобренија, дозволи и други услуги

Истражувањето беше спроведено со помош на онлајн-мониторинг на веб-локациите на општините во Република Македонија од страна на еден набљудувач, во периодот меѓу 24.11.2014 година и 2.12.2014 година.

Адресите на веб-локациите на единиците на локална самоуправа беа превземени од списокот на општини со нивни контакти достапен на веб-локацијата на ЗЕЛС ([www.zels.org.mk](http://www.zels.org.mk)). За набљудување на трите функционалности дадени погоре беа одредени следниве 11 индикатори:

- a. За функционалноста *Транспарентност* беа дефинирани следиве 4 индикатори:
  - i. I1 – Навремено објавување на дневниот ред на седниците на советот
  - ii. I2 – Дали се објавуваат сите јавни набавки
  - iii. I3 – Дали е објавен буџетот за тековната година
  - iv. I4 – Дали се објавени записниците и усвоените одлуки од барем последните три состаноци на советот на општината
- b. За функционалноста *Комуникација* беа дефинирани следниве 3 индикатори:
  - i. I5 – Е-формулар за пријавување на проблеми
  - ii. I6 – Можност за поставување прашања до градоначалникот
  - iii. I7 – Достапни *имејл* контактни информации на општинските службеници
- c. За функционалноста *Одобренија, дозволи и други услуги* беа дефинирани следниве 4 индикатори:
  - i. I8 – Апликации за издавање и следење на дозволите за градба
  - ii. I9 – Формулари за пријавување на данокот на имот
  - iii. I10 – Објавени огласи за вработување
  - iv. I11 – Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола

Секој од индикаторите е изразен преку следниве 3 вредности:

- 1 – на набљудуваната веб-локација, е-услугата која се истражува преку конкретниот индикатор **постои**
- 0 – на набљудуваната веб-локација, е-услугата која се истражува преку конкретниот индикатор **не постои**
- 0,5 – на набљудуваната веб-локација, е-услугата која се истражува преку конкретниот индикатор е **нецелосна/нередовна**

Од индикаторите за секоја истражувана категорија на функционалност креирани се 3 индекси, и тоа:

- $I_{TR}$  – Индекс на Транспарентност,
- $I_{CO}$  – Индекс на Комуникација,
- $I_{AP}$  – Индекс на Одобренија/Дозволи.

Вредноста на секој од индексите се добива кога од збирот од сите индикатори дефинирани за соодветната категорија на функционалност чија вредност изнесува 1 ќе се одземе вредноста 0,1 помножена со бројот на индикатори во истата категорија на функционалност чија вредност изнесува 0,5, односно:

$$I = n - 0,1 * k$$

каде:

n е бројот на индикатори кои го сочинуваат соодветниот индекс, а што имаат вредност 1,

k е бројот на индикатори кои го сочинуваат соодветниот индекс, а што имаат вредност 0,5.

Така, соодветните индекси може да ги добијат вредностите во следниов опсег:

- За  $I_{TR}$ ; Min=-0,4, Max=4 (Минимална вредност од -0,4 би се добила во случај сите 4 индикатори кои го сочинуваат индексот  $I_{TR}$  да имаат вредност 0,5, односно соодветните е-услуги од оваа категорија на функционалност да се нецелосни/нередовни).
- За  $I_{CO}$ ; Min=-0,3, Max=3 (Минимална вредност од -0,3 би се добила во случај сите 3 индикатори кои го сочинуваат индексот  $I_{CO}$  да имаат вредност 0,5, односно соодветните е-услуги од оваа категорија на функционалност да се нецелосни/нередовни).
- За  $I_{AP}$ ; Min=-0,4, Max=4 (Минимална вредност од -0,4 би се добила во случај сите 4 индикатори кои го сочинуваат индексот  $I_{AP}$  да имаат вредност 0,5, односно соодветните е-услуги од оваа категорија на функционалност да се нецелосни/нередовни).

Вреди да се појасни улогата на параметарот „k“ во методологијата на одредување на вредноста на индексите, односно намалување на вредноста на параметарот „n“ за вредноста „0,1 \* k“. Имено, се констатира дека на корисниците на е-услугите, особено важна им е нивната целосност и постојаност. Тоа значи, дека кога одредена е-услуга е нецелосна, или нередовно се ажурира, (а тоа нејзините корисници најчесто не може ни да го знаат), тоа за нив може да предизвика големи непријатности и проблеми, особено затоа што корисниците на е-услуги во Република Македонија услугите кои ги испорачуваат властите на централно и локално ниво ги земаат најчесто без никаква резерва. На пример, ако корисник на е-услуги на некоја општина ги следи најавите на

закажување на следните седници на Советот на општината со предложените дневни редови, и ако соодветната е-услуга се одржува нецелосно или нередовно, тогаш тој не може да знае дали е пропуштена објава на информација за закажување и/или одржување на некоја седница на Советот на општината, што може да создаде реални проблеми.

Затоа, оваа методологија се разликува од слични методологии кај кои вредноста на индексите претставува зачестеност на настани и е цел број што се добива со собирање на броевите на појава на одреден настан (во конкретниот случај сумирање на индикаторите со вредност „1“), воведувајќи вредности на соодветните индекси кои припаѓаат на множеството на рационални броеви.

Според предложената методологија, постоењето на индикатори за одредени е-услуги кај некои општини чија вредност претставува рационален број, укажува на **непостоење** на квалитетни процедури и одговорност за потполно и ажурно спроведување на процесот на испорачување на соодветната е-услуга.

### Примерок на истражувањето

Истражувањето беше спроведено за сите (N=81) локални самоуправи во Република Македонија, односно нивните веб-локации, од кои, 44 се со седиште во град (вклучувајќи ги тука и Градот Скопје како посебна единица на локална самоуправа и 10-те општини во Градот Скопје), додека 37 се локални самоуправи со седиште во село.<sup>34</sup>

Од целата популација на веб-локации на единиците на локална самоуправа, во периодот на набљудување не беа активни, односно не беше можно да се пристапи кон 9, и тоа, 2 веб-локации на општини со седиште во град (Сарај, [www.saraj.gov.mk](http://www.saraj.gov.mk) и Кавадарци, [www.kavadarci.gov.mk](http://www.kavadarci.gov.mk)) и 7 веб-локации на општини со седиште во село (Брвеница, [www.brvenica.gov.mk](http://www.brvenica.gov.mk); Василево, [www.opstinavasilevo.gov.mk](http://www.opstinavasilevo.gov.mk); Долнени, [www.opstinadolneni.gov.mk](http://www.opstinadolneni.gov.mk); Зелениково, [www.zelenikovo.gov.mk](http://www.zelenikovo.gov.mk); Липково, [www.lipkovo.gov.mk](http://www.lipkovo.gov.mk); Пласница, [www.plasnica.gov.mk](http://www.plasnica.gov.mk); и Чучер Сандево, [www.cucersandevo.gov.mk](http://www.cucersandevo.gov.mk)). Заради недостапноста на нивните веб-локации, во анализата е земено дека вредноста на индикаторите за сите е-услуги кај овие општини изнесува „0“, односно, соодветните е-услуги не постојат (не се испорачуваат).

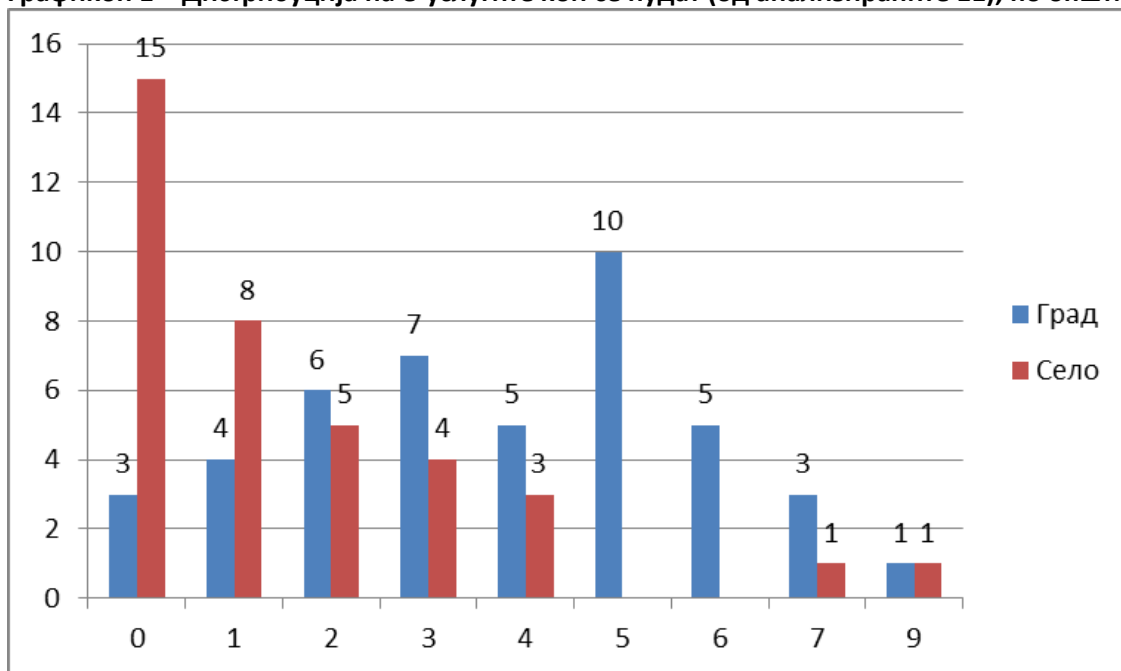
### Анализа на резултатите

Ниту една општина не ги нуди сите 11 е-услуги, односно не ги нуди водејќи грижа за нивната потполна и постојана ажурираност. Како што е прикажано на Графикон 1, најмногу услуги, по 9, нудат една општина со седиште во село (Илинден) и една општина со седиште во град (Ресен), додека по 7 е-услуги се понудени на веб-локациите на една општина со седиште во село (Кривогаштани) и 3 општини со седиште во град (Гази Баба, Делчево и Радовиш).

---

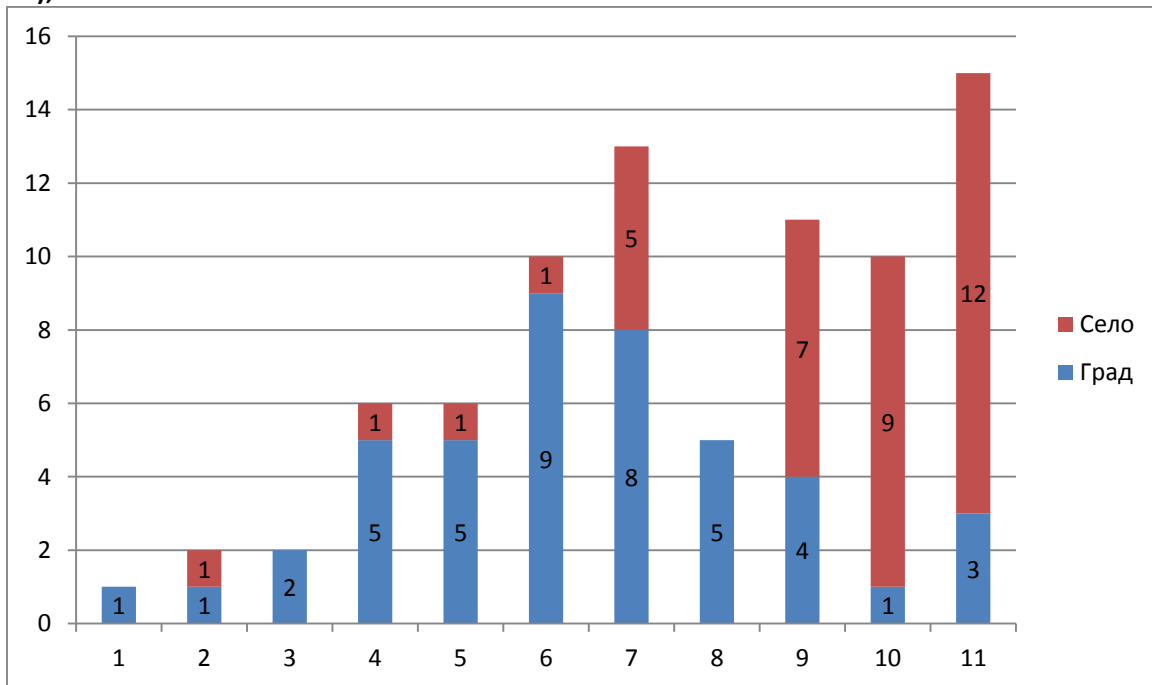
<sup>34</sup> Според Законот за територијална организација на локалната самоуправа во Република Македонија, Службен весник на Република Македонија бр. 55/2004, 12/2005, 98/2008 и 106/2008.

**Графикон 1 – Дистрибуција на е-услугите кои се нудат (од анализираниите 11), по општини**



Нешто малку над 50 проценти од анализираниите е-услуги (по шест од анализираниите 11) се нудат на веб-локациите на 5 општини со седиште во град (Град Скопје, Неготино, Охрид, Пробиштип и Струмица).

**Графикон 2 – Дистрибуција на е-услугите кои НЕ се нудат целосно и ажурно (од анализираниите 11), по општини**



Графиконот 2 го прикажува бројот на општини кои не нудат соодветен број на е-услуги од анализираниите 11 опфатени со ова истражување. Загрижува фактот што дури 15 општини (3 со седиште во град: Сарај, Кавадарци и Струга; и 12 со седиште во село: Брвеница, Василево, Долнени, Зелениково, Конче, Липково, Лозово, Могила, Пласница, Теарце, Центар Жупа и Чучер-Сандево) не нудат ниту една од анализираниите 11 е-услуги на своите веб-локации, односно не ги нудат на начин кој е посветен на нивно редовно и целосно обезбедување за корисниците.

Дополнително на ова, 10 општини (1 со седиште во град: Шуто Оризари; и 9 со седиште во село: Боговиње, Градско, Дебарца, Карбинци, Петровец, Росоман, Сопиште и Старо Нагоричане) не нудат по 10 е-услуги, а 11 општини (4 со седиште во град: Бутел, Ѓорче Петров, Винаца и Македонски Брод; и 7 со седиште во село: Желино, Зрновци, Новаци, Ново Село, Студеничани, Чашка и Чешиново-Облешево) не нудат по 9 од анализираниите 11 е-услуги.

Всушност, ако се земат предвид и веб-локациите на општините со седиште во град и оние со седиште во село, може да се констатира дека повеќето од половината (50,6%) не нудат ажурно или целосно по 8 и повеќе е-услуги од анализираниите 11.

Во Табела 1, прикажан е бројот на општини кои нудат соодветен број е-услуги, но на корисниците им ги испорачуваат нецелосно или нередовно.

**Табела 1 – Дистрибуција на неажурирани е-услуги кои се нудат од страна на општините**

| Број на нецелосно/непотполно ажурирани е-услуги | Седиште во: |           |           |
|-------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------|
|                                                 | Град        | Село      | Вкупно    |
| 0                                               | 20          | 27        | 47        |
| 1                                               | 16          | 9         | 25        |
| 2                                               | 6           |           | 6         |
| 3                                               | 2           | 1         | 3         |
| <b>Вкупно</b>                                   | <b>44</b>   | <b>37</b> | <b>81</b> |

Така, може да се види дека кај 3 општини (2 со седиште во град: Карпош и Битола; и 1 со седиште во село: Јегуновце), дури 3 од анализираниите 11 е-услуги се испорачуваат така што тие не се целосни или секогаш ажурирани, што може да предизвика сериозни проблеми за лицата што ги користат овие услуги. Дополнително, 6 општини со седиште во град имаат по 2 неажурирани или нецелосни е-услуги (Гази Баба, Центар, Валандово, Велес, Дебар, и Прилеп) и дури 25 општини (речиси една третина од сите општини), од кои 16 со седиште во град и 9 со седиште во село, имаат по една неажурирана или нецелосна е-услуга.

Нешто повеќе од половината од сите општини во Република Македонија (47 од вкупно 81 општина), односно 58%, се грижат за веродостојноста на е-услугите кои ги нудат, па немаат ниту една која е нецелосна или неажурирана. Во оваа намера предничат општините со седиште во село, од кои дури 73% (27 од вкупно 37 општини со седиште во село) се грижат да не им создадат непријатност на своите корисници преку некоја нецелосна или неажурирана е-услуга, па затоа понекогаш, одредена е-услуга не е во нивната понуда, ако за истата не можат да обезбедат постојано и навремено испорачување. Ваквата интенција е нешто послабо изразена кај општините со седиште во град, бидејќи се забележува кај 45,5% (20 од вкупно 44 општини со седиште во град).

Во Табела 2, прикажана е зачестеноста на сите индикатори за 11-те е-услуги кои се предмет на ова истражување.

**Табела 2 – Дескриптивна статистика на сите индикатори**

|                                       | Дескриптивна статистика N=81 | Дескриптивна статистика N=44<br>1=седиште во град | Дескриптивна статистика N=37<br>0=седиште во село |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Индикатор 1</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 21,0                         | 34,1                                              | 5,4                                               |
| 0=не постои                           | 72,8                         | 54,5                                              | 94,6                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 6,2                          | 11,4                                              | 0,0                                               |
| <b>Индикатор 2</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 25,9                         | 43,2                                              | 5,4                                               |
| 0=не постои                           | 61,7                         | 45,5                                              | 81,1                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 12,3                         | 11,4                                              | 13,5                                              |
| <b>Индикатор 3</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 35,8                         | 45,5                                              | 24,3                                              |
| 0=не постои                           | 64,2                         | 54,5                                              | 75,7                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 0,0                          | 0,0                                               | 0,0                                               |
| <b>Индикатор 4</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 35,8                         | 54,5                                              | 13,5                                              |
| 0=не постои                           | 55,6                         | 38,6                                              | 75,7                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 8,6                          | 6,8                                               | 10,8                                              |
| <b>Индикатор 5</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 30,9                         | 45,5                                              | 13,5                                              |
| 0=не постои                           | 66,7                         | 50,0                                              | 86,5                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 2,5                          | 4,5                                               | 0,0                                               |
| <b>Индикатор 6</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=exist                               | 21,0                         | 27,3                                              | 13,5                                              |
| 0=не постои                           | 77,8                         | 72,7                                              | 83,8                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 1,2                          | 0,0                                               | 2,7                                               |
| <b>Индикатор 7</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 22,2                         | 25,0                                              | 18,9                                              |
| 0=не постои                           | 66,7                         | 56,8                                              | 78,4                                              |
| 0.5=нецелосна/нередовна               | 11,1                         | 18,2                                              | 2,7                                               |
| <b>Индикатор 8</b><br>Зачестеност (%) |                              |                                                   |                                                   |
| 1=постои                              | 42,0                         | 56,8                                              | 24,3                                              |
| 0=не постои                           | 55,6                         | 40,9                                              | 73,0                                              |

|                          |      |      |      |
|--------------------------|------|------|------|
| 0.5=нецелосна/нередовна  | 2,5  | 2,3  | 2,7  |
| <b>Индикатор 9</b>       |      |      |      |
| Зачестеност (%)          |      |      |      |
| 1=постои                 | 17,3 | 25,0 | 8,1  |
| 0=не постои              | 81,5 | 72,7 | 91,9 |
| 0.5=нецелосна/нередовна  | 1,2  | 2,3  | 0,0  |
| <b>Индикатор 10</b>      |      |      |      |
| Зачестеност (%)          |      |      |      |
| 1=постои                 | 22,2 | 18,2 | 27,0 |
| 0=не постои              | 70,4 | 68,2 | 73,0 |
| 0.5= нецелосна/нередовна | 7,4  | 13,6 | 0,0  |
| <b>Индикатор 11</b>      |      |      |      |
| Зачестеност (%)          |      |      |      |
| 1=постои                 | 3,7  | 4,5  | 2,7  |
| 0=не постои              | 92,6 | 88,6 | 97,3 |
| 0.5=нецелосна/нередовна  | 3,7  | 6,8  | 0,0  |

Од анализата на соодветните индикатори се забележува дека најзастапена е-услуга кај општините во Република Македонија е *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор 18), која ја нудат 42% од сите општини во Република Македонија. Следат *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* (индикатор 13) и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки на Советот на општината* (индикатор 14), кои ги нудат 35,8% од сите општини во државата.

Најзастапени е-услуги кај општините со седиште во град се: *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор 18), која ја нудат 56,8% од сите општини во Република Македонија со седиште во град, а следат *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки на Советот на општината* (индикатор 14) со 54,5% и *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* (индикатор 13) и *Е-формуларот за пријавување на проблеми* (индикатор 15) со по 45,5%.

Кај општините со седиште во село, најзастапена е-услуга која ја нудат 27% од нив е *Објавувањето огласи за вработување* (индикатор 110), а следат е-услугите *Објавување на буџетот на општината за тековната година* (индикатор 13) и *Апликација за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор 18), кои ги нудат 24,3% од општините со седиште во село.

Најмалку застапена е-услуга кај сите општини во Република Македонија е *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор 111) која не се нуди од страна на дури 92,6% од сите општини (всушност, оваа е-услуга е застапена на веб-локациите на само 3 општини, и тоа една со седиште во село – Ранковце, и 2 со седиште во град – Свети Николе и Штип) , а следат *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор 19) со 81,5% и *Можност за поставување на прашања до градоначалникот* (индикатор 16) со 77,8%. Изненадува фактот што најмалку користена е е-услугата за *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола*, кога ЗЕЛС, покрај софтверот за потребите на сите општини во Република Македонија за водење на постапката за дозвола за градба по електронски пат, кој се нуди за користење на сите општини преку порталот на ЗЕЛС наречен *Информациски систем Е-одобрение за градење* ([www.gradezna-dozvola.mk](http://www.gradezna-dozvola.mk)), и која е најупотребувана е-услуга кај сите општини, обезбеди и *Портал за управување со Б-ИСКЗ дозволи и елаборати за животна средина*

(<http://www.ekoloska-dozvola.mk>), а истиот доживува сосема спротивна судбина. Ова веројатно се должи на пониската свест кај локалната администрација за важноста на оваа услуга за нејзините граѓани и претпријатија, како и на помалиот притисок што локалната јавност го прави кон локалната самоуправа за обезбедување на оваа услуга од страна на општината по електронски пат.

Кај општините со седиште во град, е-услуги кои не ги нудат најголем број од општините се: *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11) незастапена на веб-локациите на 88,6% од општините со седиште во град, а следат е-услугите *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9) и *Можност за поставување прашања до градоначалникот* (индикатор I6), незастапени кај 72,7% од овие општини.

Слично како и кај општините со седиште во град, така и кај општините со седиште во село, првите 2 најнезастапени е-услуги се: *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11), незастапена на веб-локациите на 97,3,6% од општините со седиште во село, и е-услугата *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9), незастапена кај 91,9% од овие општини, додека трета најнезастапена е-услуга кај овие општини е е-услугата *Е-формулар за пријавување на проблеми* (индикатор I5) со 86,5%.

Е-услуги кои евентуално може да предизвикаат најголем проблем за нивните корисници заради својата непотполност или неажурност се: *Објавување на јавните набавки* (индикатор I2), која како неажурирана е забележана кај 12,3% од сите општини, а следат *Достапност на имејл контактни информации за општинските службеници* (индикатор I7) со 11,1% и *Објавување на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината* (индикатор I4) со 8,6%.

Неажурните е-услуги кои најчесто се застапени кај општините со седиште во град се: *Достапност на имејл контактни информации за општинските службеници* (индикатор I7) која е присутна кај 18,2% од општините со седиште во град, *Објавување огласи за вработување* (индикатор I10) со 13,6% и *Навремено објавување на дневниот ред на седниците на Советот* (индикатор I1) и *Објавување на јавните набавки* (индикатор I2) со по 11,4%, додека кај општините со седиште во село тоа се следниве е-услуги: *Објавување на јавните набавки* (индикатор I2) со 13,5% и *Објавување на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината* (индикатор I4) со 10,8% соодветно.

Интересно е дека само кај е-услугата *Објавување на буџетот на општината за тековната година* (индикатор I3) не е забележано нејзина нецелосна или неажурна понуда, односно општините или истата ја нудат во целост, или воопшто не ја нудат. Покрај оваа е-услуга таква кај општините со седиште во град е само уште е-услугата *Можност за поставување прашања до градоначалникот* (индикатор I6), додека кај општините со седиште во село покрај неа, такви се уште и услугите: *Навремено објавување на дневниот ред од седниците на Советот* (индикатор I1), *Е-формулар за пријавување на проблеми* (индикатор I5), *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9), *Објавување огласи за вработување* (индикатор I10) и *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11).

Во Табела 3, прикажани се крајните и средните вредностите на трите индекси:  $I_{TR}$ ,  $I_{CO}$  и  $I_{AP}$ , како и мерката за девијација, односно отстапување на нивните вредности од средните вредности.

**Табела 3 – Дескриптивна статистика за индексите:  $I_{TR}$ ,  $I_{CO}$  и  $I_{AP}$**

|                                                   | Дескриптивна<br>статистика N=81 | Дескриптивна<br>статистика N=44<br>1=седиште град | Дескриптивна<br>статистика N=37<br>0=седиште село |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b><math>I1+I2+I3+I4</math></b>                   |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | 0                               | 0                                                 | 0                                                 |
| Максимум                                          | 4                               | 4                                                 | 3                                                 |
| <b>Зачестеност (%)</b>                            |                                 |                                                   |                                                   |
| 0                                                 | 37,0                            | 13,6                                              | 64,9                                              |
| 1                                                 | 25,9                            | 27,3                                              | 24,3                                              |
| 2                                                 | 22,2                            | 34,1                                              | 8,1                                               |
| 3                                                 | 11,1                            | 18,2                                              | 2,7                                               |
| 4                                                 | 3,7                             | 6,8                                               | 0,0                                               |
| <b><math>k_{TR}</math> за <math>I_{TR}</math></b> |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | 0                               | 0                                                 | 0                                                 |
| Максимум                                          | 2                               | 2                                                 | 2                                                 |
| <b><math>I_{TR}</math></b>                        |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | -0,2                            | -0,2                                              | -0,1                                              |
| Максимум                                          | 4                               | 4                                                 | 3                                                 |
| Средна вредност                                   | 1,16                            | 1,74                                              | 0,46                                              |
| Стд. девијација                                   | 1,17                            | 1,13                                              | 0,77                                              |
| <b><math>I5+I6+I7</math></b>                      |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | 0                               | 0                                                 | 0                                                 |
| Максимум                                          | 3                               | 3                                                 | 3                                                 |
| <b>Зачестеност (%)</b>                            |                                 |                                                   |                                                   |
| 0                                                 | 51,9                            | 36,4                                              | 70,3                                              |
| 1                                                 | 28,4                            | 38,6                                              | 16,2                                              |
| 2                                                 | 13,6                            | 15,9                                              | 10,8                                              |
| 3                                                 | 6,2                             | 9,1                                               | 2,7                                               |
| <b><math>k_{CO}</math> за <math>I_{CO}</math></b> |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | 0                               | 0                                                 | 0                                                 |
| Максимум                                          | 1                               | 1                                                 | 1                                                 |
| <b><math>I_{CO}</math></b>                        |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | -0,1                            | -0,1                                              | -0,1                                              |
| Максимум                                          | 3                               | 3                                                 | 3                                                 |
| Средна вредност                                   | 0,73                            | 0,95                                              | 0,87                                              |
| Стд. девијација                                   | 0,92                            | 0,97                                              | 0,89                                              |
| <b><math>I8+I9+I10+I11</math></b>                 |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | 0                               | -0,1                                              | 0                                                 |
| Максимум                                          | 3                               | 3                                                 | 3                                                 |
| <b>Зачестеност (%)</b>                            |                                 |                                                   |                                                   |
| 0                                                 | 45,7                            | 31,8                                              | 62,2                                              |
| 1                                                 | 27,2                            | 31,8                                              | 21,6                                              |
| 2                                                 | 23,5                            | 36,4                                              | 8,1                                               |
| 3                                                 | 3,7                             | 0,0                                               | 8,1                                               |
| 4                                                 | 0,0                             | 0,0                                               | 0,0                                               |
| <b><math>k_{AP}</math> за <math>I_{AP}</math></b> |                                 |                                                   |                                                   |
| Минимум                                           | 0                               | 0                                                 | 0                                                 |

|                 |      |      |      |
|-----------------|------|------|------|
| Максимум        | 2    | 2    | 1    |
| $I_{AP}$        |      |      |      |
| Минимум         | -0,1 | -0,1 | -0,1 |
| Максимум        | 3    | 2    | 2    |
| Средна вредност | 0,84 | 1,02 | 0,95 |
| Стд. девијација | 0,90 | 0,83 | 0,79 |

Средните вредности на Индексите за сите веб-локации изнесуваат:  $I_{TR} = 1,16$ ,  $I_{CO} = 0,73$  и  $I_{AP} = 0,84$ , и земајќи дека нивните максимални можни вредности изнесуваат 4, 3, и 4 соодветно, (примерокот достигнува максимални вредности на посочените индекси со вредност 4, 3, и 3 соодветно), се гледа дека треба да се унапреди понудата на сите 11 е-услуги чии индикатори ги сочинуваат индексите според претходно посочената методологија. Сепак, заради тоа што ниту една општина нема максимална вредност на нејзиниот  $I_{AP}$  индекс и со оглед на големото отстапување на неговата средна вредност од можниот максимум, во иднина треба кај колку што е можно повеќе општини (а особено кај оние со седиште во град, заради средната вредност на нивниот  $I_{AP}$  индекс кој изнесува 1,02 и земајќи ги нивните максимални можни вредности помали од индексот  $I_{CO}$  иако тој изнесува 0,95) да се воведат особено е-услугите кои го формираат индексот  $I_{AP}$ , односно е-услугите кои во ова истражување се мерат со индикаторите I8-I11. Ова може да биде и релативно лесна задача ако се има предвид дека за 2 од овие 4 е-услуги веќе постојат развиени и бесплатно овозможени за користење на сите општини во Република Македонија портали и апликации (Информациони систем Е-одобрение за градење - [www.gradezna-dozvola.mk](http://www.gradezna-dozvola.mk), и Портал за управување со Б-ИСКЗ дозволи и елаборати за животна средина - <http://www.ekoloska-dozvola.mk>).

Од друга страна, пак, кај општините со седиште во село, повеќе внимание треба да се обрне врз имплементирање на е-услуги чии индикатори го сочинуваат индексот  $I_{TR}$ , односно е-услугите кои во ова истражување се мерат со индикаторите I1-I4.

Значи, општините со седиште во град треба да ја унапредуваат функционалноста во врска со обезбедувањето *Одобренија, дозволи и други услуги* за своите корисници (преку понуда и обезбедување на *Апликации за издавање и следење на дозволите за градба, Формулари за пријавување на данокот на имот, Објавување огласи за вработување, Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола*, но и други е-услуги со ваква функционалност), додека општините со седиште во село треба да ја унапредуваат функционалноста која се однесува на унапредување на *Транспарентноста и отчетноста* (преку понуда и обезбедување на *Навремено објавување на дневниот ред на седниците на Советот, Објавување на јавните набавки, Објавување на буџетот за тековната година, Објавување на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината*, но и други е-услуги со ваква функционалност).

Од анализата на вредностите на стандардните девијации за сите три индекси, може да се укаже на поголемо отстапување од средната вредност: кај општините со седиште во град на индексот  $I_{TR}$  (Стд. девијација = 1,13) и кај општините со седиште во село на индексот  $I_{CO}$  (Стд. девијација = 0,89). Ова може да се должи на повеќе причини: различни приоритети на локалните власти во одредувањето кои е-услуги се значајни за нивните корисници; поголеми отстапувања во потребните ресурси за обезбедување на овие е-услуги, вклучувајќи тука финансии, вештини, знаења, техничка и организациска инфраструктура, и др.; немање на јасно утврдени упатства за одредување на приоритетите при воведување е-услуги на локално ниво кои почиваат на јасни,

недвосмислени и докажани критериуми; непостоење на јасни и пишани процедури за сопственоста и управувањето со услугите кои општините ги испорачуваат на своите корисници; различните афинитети и потреби на корисниците од општините со седиште во град и оние со седиште во село, итн.

Оваа состојба може значително да се унапреди со поголема размена на искуства меѓу општините околу процесот на имплементирање на конкретни е-услуги, како и со идентификување и дисеминација на добри практики од светот и од општините во Република Македонија во врска со воведувањето на е-услугите на локално ниво.

## 5.6 Заклучни согледувања и препораки

- Да се интензивира воведувањето на е-услуги во општините во Република Македонија со седиште во град, кои ќе одат во прилог на унапредување на функционалноста поврзана со издавање Одобренија, дозволи и други услуги, додека кај општините со седиште во село да се интензивира воведување на услуги кои се во насока на унапредување на Транспарентноста и отчетноста кон граѓаните и претпријатијата. Во оваа насока, пред сè, треба да се имплементираат е-услуги од доменот на комуналните, урбанистичките и инспекциските надлежности на општините, и тоа како информативни (на пример, задолжително објавување на урбанистички планови, повици за јавна расправа околу започнување постапка за изработка на нов урбанистички план, или информации поврзани со одредени прашања од инспекциската надлежност), така и трансакциски услуги (на пример, добивање извод од урбанистички план; спроведување на целосна електронска постапка за реконструкција на објект; оформување на градежна парцела; пренамена на објект; поставување натписи, реклами, огласи и др.). И општините со седиште во град, и општините со седиште во село треба да го интензивираат воведувањето на е-услуги со кои на корисниците ќе им се овозможи поголема интеракција со општините, вршење на онлајн-трансакции во целост, и по можност, нивна персонализација. Појдовна основа за ова е листата на формулари кои општините ги имаат (или ги немаат, а би требало да ги имаат) на своите веб-локации за преземање во електронска форма, за кои би требало да се направат онлајн-апликации (и тоа за оние кои корисниците најчесто ги користат). Препорачливо е овој процес да е под координација и управување на ЗЕЛС, од каде истиот ќе се одржува и ќе им се обезбеди за користење на сите општини во Република Македонија.
- Да се елиминираат е-услугите кои се нецелосни или неажурни. За нив општините да воведат пишани процедури со јасно потенцирана сопственост и одговорност за нивна правилна испорака кон корисниците. Ако за нивна целосна, навремена и ажурна испорака општината не може да обезбеди ресурси, тогаш се препорачува, истата е-услуга да престане да се нуди до моментот кога ќе се постигне нејзина целосна ажурност базирана на конкретна процедура. Ако пак, општината сепак одлучи конкретната е-услуга и натаму да ја остави достапна за користење од страна на јавноста, иако истата не е целосно и редовно ажурирана, тогаш барем за истата да биде секогаш поставено јасно воочлива и недвосмислена назнака дека таа не е секогаш целосна или ажурирана и дека секој корисник треба да е свесен за последиците што евентуално може да настанат од користењето на вака понудени е-услуги.
- Сите општини во Република Македонија, во приоритетите за воведување на нови е-услуги, да ги ставаат и услугите наменети за граѓаните и услугите наменети за претпријатијата.

- Да се интензивира практиката за мултиплирање на користењето на одредена е-услуга која е веќе развиена со јавни пари или заеми, или програми финансирани од домашни или меѓународни организации, како што е случајот со е-услугите: *Информациски систем Е-одобрение за градење, Порталот за управување со Б-ИСКЗ дозволи, Апликацијата Е-Општина – пријави проблем*, како и е-услуги кои се нудат од други институции на централно или локално ниво, како што се: *Порталот за управување со градежно земјиште* ([www.gradezno-zemijiste.mk](http://www.gradezno-zemijiste.mk)), *Порталот за електронско управување со даноци* (<https://etax-fl.ujp.gov.mk>), и други. Исто така, да се поттикне заедничко развивање на нови е-услуги, кои ќе бидат достапни за користење од страна на сите општини во Република Македонија и нивните корисници.
- Процесот на воведување на нови е-услуги да се искористи за трансформација на локалната администрација кон локална администрација која во центарот на своето работење ќе го стави својот корисник (граѓаните и фирмите) и оптимализацијата на процесите и процедурите за испорака на услуги на локално ниво. Е-услугата никако не треба да се сфати како автоматизација на стариот, традиционален начин на испорака на истата услуга.
- Оптимализација на процесите и следствено, соодветна систематизација на работните места.
- Анализа на потребите за обуки на вработените и нивно обучување.
- Да се унапреди размената на искуства меѓу општините од процесот на имплементирање на конкретни е-услуги.
- Да се идентификуваат и дисеминираат добри практики од светот и од општините во Република Македонија, а во врска со воведување е-услуги на локално ниво.
- Воведувањето на е-услуги треба да биде проследено со соодветна промотивна кампања преку сите достапни медиумски канали и за целото население - потенцијални корисници на услугата. Сите граѓани во дадената општина да бидат запознаени со можноста одредена услуга да се користи преку интернет. Освен што е-услугите треба да бидат квалитетно направени, лесни за користење, уште поважно е да се знае дека тие постојат и да се поттикне нивното користење.
- Донесување и имплементација на јасни политики за приватност и безбедност. Довербата на корисниците во е-услугите, односно дека е-услугите се безбедни за користење во однос на начинот на кој се чуваат, користат и обработуваат личните информации е битен предуслов за зголемено користење на е-услугите.
- Да се воспостави постапка за следење на степенот на користење на услуги кои ги испорачува секоја од општините, и тоа и оние кои се испорачуваат на традиционален начин, и е-услугите.
- Да се воспостави методологија за мерење на односот на трошоците и придобивките од воведувањето на е-услуги во општините и истата да се воведат во секоја од нив.

- Да се развие методологија за мерење на задоволството кај корисниците на услугите од општините, како за оние испорачувани на традиционален начин, така и за е-услугите, и да се воведе редовна пракса на вакви мерења и објавување на резултатите од нив.
- Да се направи анализа на потребата од испорака на соодветни услуги паралелно (на традиционален и електронски начин) и за евентуално задолжително користење на одредени услуги само на електронски начин.
- Да се обезбеди достапност на потребната ИКТ-инфраструктура за граѓаните и претпријатијата кои истата не ја поседуваат за користење на соодветната е-услуга, или да се обезбедат потребни механизми (јавно достапни и бесплатни за корисниците интернет контакт-точки за користење на е-услугите на општините, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците) за нивно непречено користење.

## VI. КЛУЧНИ НАОДИ ОД АНКЕТНОТО ИСТРАЖУВАЊЕ И ТЕРЕНСКИТЕ ПОСЕТИ НА ОПШТИНИТЕ

Со цел да се направи *триангулација*<sup>35</sup> на податоците, покрај податоците од канцелариското истражување беа собрани податоци од спроведената анкета во општините и реализираните теренски посети на 5 општини во Република Македонија. Овој метод овозможи да се проверат наодите преку компарација. Покрај примената на неколку истражувачки алатки (интервјуа, прашалници, онлајн-набљудување на веб-страници, анализа на извештаи, правно-политички документи), се водеше сметка анализата да биде подготвена од мултидисциплинарен тим на истражувачи сочинет од експерт во областа на реформите на јавната администрација, политиколог, ИТ-експерт и експерт за човечки ресурси.

**Анкетата** беше спроведена врз основа на структуриран прашалник за анализа на постојната состојба со обезбедувањето на локалните (јавни) е-услуги, и пречките со кои се среќаваат корисниците на е-услугите. Бројот на јавните локални услуги достапни онлајн и користењето на онлајн-јавните услуги од страна на граѓаните и деловните субјекти беа двата клучни индикатори за мерење на постоечката состојба во општините. Цел на анкетата беше да се оцени оправданоста на развивање нови локални е-услуги, да се идентификуваат можностите за автоматизација на постапките и процедурите за подготовка и испорака на нови локални е-услуги, вклучувајќи ги и следниве организациски фактори (внатрешни и надворешни): ефикасност и ефективност при размената на информации и податоци, интегрирана организација на услугата и индивидуализација на услугата согласно со потребите на корисниците, потребна соработка меѓу институциите во и меѓу нивоата на власт, правила и прописи со кои би се обезбедила испораката на услугата. Одговори на анкетниот прашалник беа добиени од 37 општини.

**Теренските посети** беа реализирани во 5 единици на локалната самоуправа, во периодот меѓу 10.10.2014 и 23.11.2014 година. Беа опфатени општините Тетово, Чешиново-Облешево, Велес, Дојран и Карпош. Целта на теренските посети беше да се проверат наодите од анкетата и од канцелариското истражување.

### 6.1 Статистички примерок на општините кои одговорија на прашалникот

Структурираниот прашалник беше доставен до сите општини во Република Македонија. Од вкупно 80 општини и Градот Скопје, 37 општини одговорија со пополнети прашалници.

Анализата на општините кои одговорија на прашалникот укажува дека истиот може да се смета за репрезентативен, бидејќи има географска опфатеност на сите планско-статистички региони, како и на урбаните и руралните единици на локална самоуправа, но и опфатеност во однос на бројот на

---

<sup>35</sup> Триангулација е гледање на нештата од повеќе гледни точки, метод „за надминување на проблемите што произлегуваат од студиите кои се потпираат на една теорија, на единствен метод, на една група податоци ... и на еден истражувач“ Извор: Mikkelsen, B. (2005) Методи за развојно-истражувачка работа, Sage Publications, Thousand Oaks, CA, стр.96

население, бидејќи прашалникот го одговориле мали општини до 5000 жители, општини со од 5001 до 25000 жители, од 25001 до 50000 жители и општини со повеќе од 50000 жители.

| Планско-статистички региони | Урбани/Рурални |
|-----------------------------|----------------|
| Вардарски                   | $5 = 2Y + 3P$  |
| Источен                     | $8 = 5Y + 3P$  |
| Југозападен                 | $6 = 3Y + 3P$  |
| Југоисточен                 | $7 = 3Y + 4P$  |
| Пелагониски                 | $3 = 1Y + 2P$  |
| Полошки                     | $5 = 2Y + 3P$  |
| Североисточен               | $2 = 1 + 1P$   |
| Скопски                     | $5 = 4Y + 1P$  |

Следниве општини доставија пополнет анкетен прашалник:

| Број на општини | Општина       |
|-----------------|---------------|
| 1.              | Богданци      |
| 2.              | Босилево      |
| 3.              | Чашка         |
| 4.              | Центар Жупа   |
| 5.              | Гевгелија     |
| 6.              | Ѓорче Петров  |
| 7.              | Гостивар      |
| 8.              | Јегуновце     |
| 9.              | Крива Паланка |
| 10.             | Лозово        |
| 11.             | Карпош        |
| 12.             | Брвеница      |
| 13.             | Аеродром      |
| 14.             | Василево      |
| 15.             | Чучер Сандево |
| 16.             | Кавадарци     |
| 17.             | Берово        |
| 18.             | Делчево       |
| 19.             | Битола        |
| 20.             | Долнени       |
| 21.             | Кичево        |
| 22.             | Кочани        |
| 23.             | Конче         |
| 24.             | Кривогаштани  |

|     |                 |
|-----|-----------------|
| 25. | Пехчево         |
| 26. | Пласница        |
| 27. | Ранковце        |
| 28. | Виница          |
| 29. | Зрновци         |
| 30. | Ново Село       |
| 31. | Теарце          |
| 32. | Вевчани         |
| 33. | Македонски Брод |
| 34. | Кисела Вода     |
| 35. | Неготино        |
| 36. | Штип            |
| 37. | Струга          |

Прашалникот употребен во анкетата претставува структуриран прашалник составен од 114 прашања, поделени во следниве 6 тематски области:

**а) Општи прашања** - поврзани со варијаблите како што се број на население и број на вработени во општината. Овој сет на прашања беше важен за наодите заради идентификација на евентуалните диспаритети меѓу помалите, средните и поголемите општини.

**б) Е-услуги** - прашања за веб-страницата на општината, бројот на посети на веб-страницата, алатките за комуникација преку веб-страницата и електронската архива. Исто така, во овој сет на прашања беше инкорпорирано прашањето за потребата од нови е-услуги кои би требало да се понудат од општината.

**в) ЕУ услуги** - имајќи ја предвид условеноста со Листата на услуги на ЕУ, со која државата треба да се харминизира, беа поставени прашања за ЕУ-услуги кои се во надлежност на општините во Република Македонија како: градежна дозвола, е-даноци, јавни библиотеки, еколошки дозволи и јавни набавки.

**г) Човечки ресурси** - општи прашања за човечките ресурси, за постоечките капацитети на одделенијата и службите за човечки ресурси и ИКТ, како и потребите за развој (зајакнување) на надлежностите, вештините и знаењата за испорака на е-услуги.

**д) Состојба на инфраструктурата** - група на прашања за добивање информации околу ИКТ-инфраструктурата, бројот на компјутери, поврзаноста во мрежи, пристапот на вработените до интернет и др.

**ф) Предизвици во областа на е-услугите** - финансиски, пристап и вештини, технички предизвици и организациско-административни предизвици.

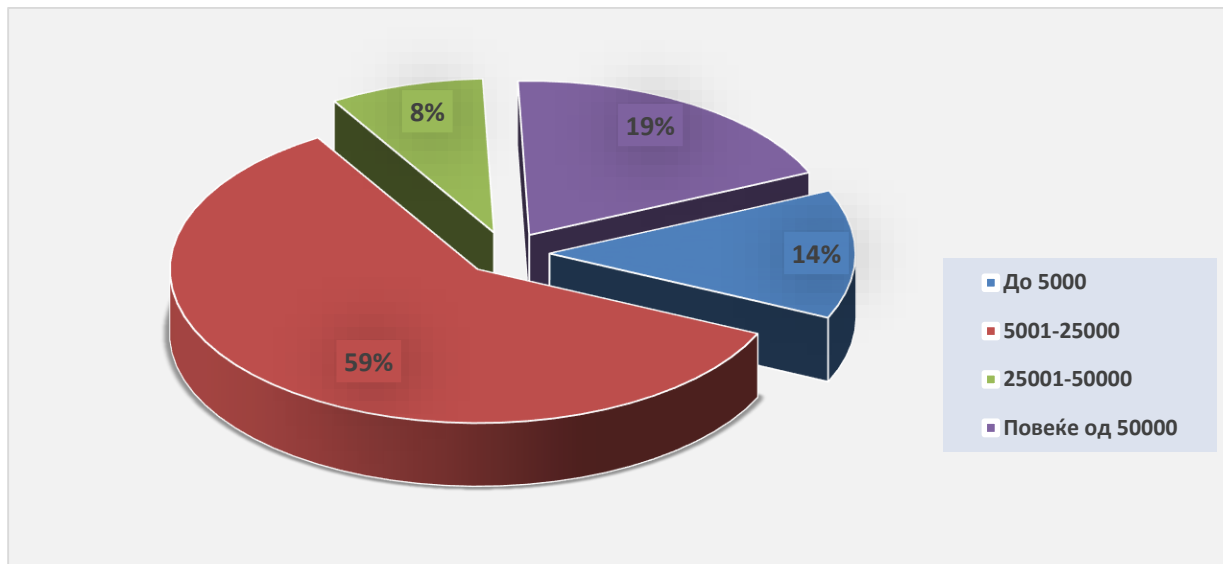
## 6.2 Клучни наоди од анкетата

### а) Демографски податоци и број на вработени во општинската администрација

Примерокот на анкетата е репрезентативен и создава основа да се анализира евентуалниот *дигитален диспаритет* меѓу малите, средните и големите општини. Интересен е податокот дека 59% од општините што го пополниле прашалникот имаат од 5000 до 25000 жители, додека најмал

процент (8%) се општините кои имаат од 25001 до 50000 жители. Компаративниот приказ на категоризацијата на општините според бројот на жители е даден во следниов графикон.

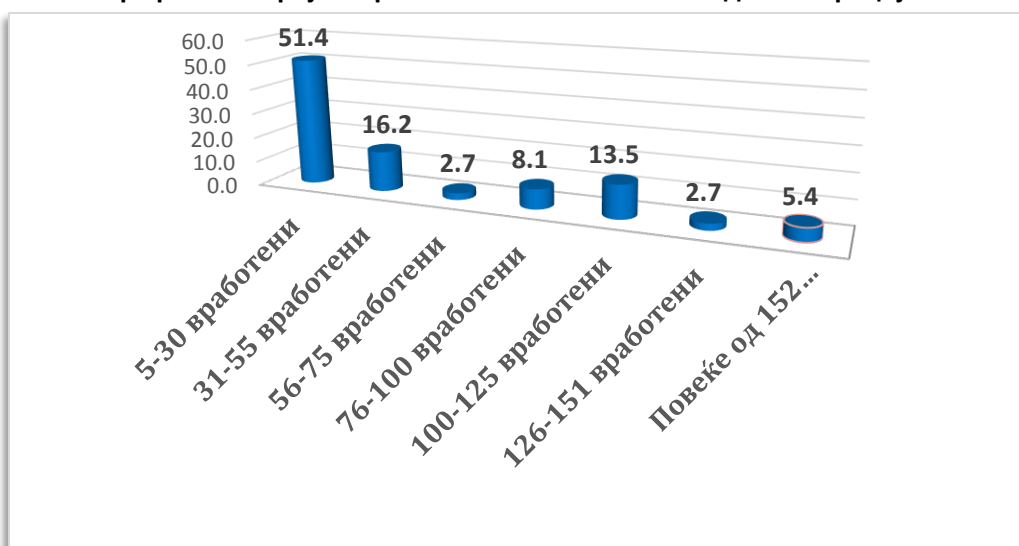
**Графикон 1 Број на население во вашата општина**



*Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014*

Еден од основните предуслови за квалитет на услугите и за трансформација на локалните услуги во е-услуги е капацитетот на општинската администрација. Половина од анкетираните општини имаат од 5 до 31 вработен, додека другата половина од анкетираните општини спаѓаат во 6-те други категории. (Графикон 2).

**Графикон 2 Број на вработени во општинската администрација**

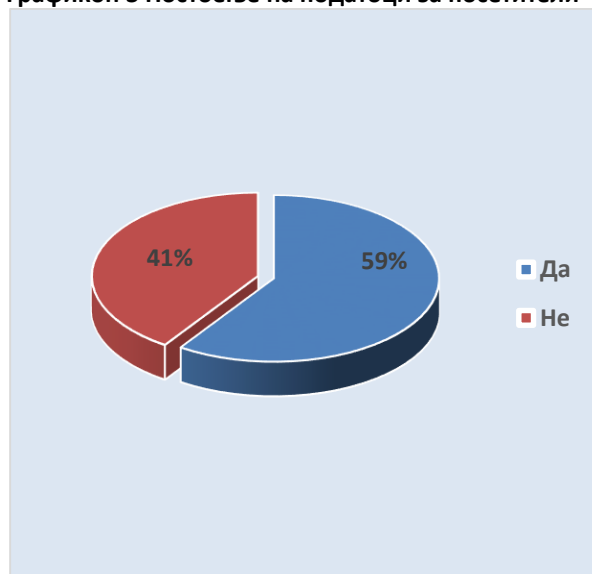


*Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014*

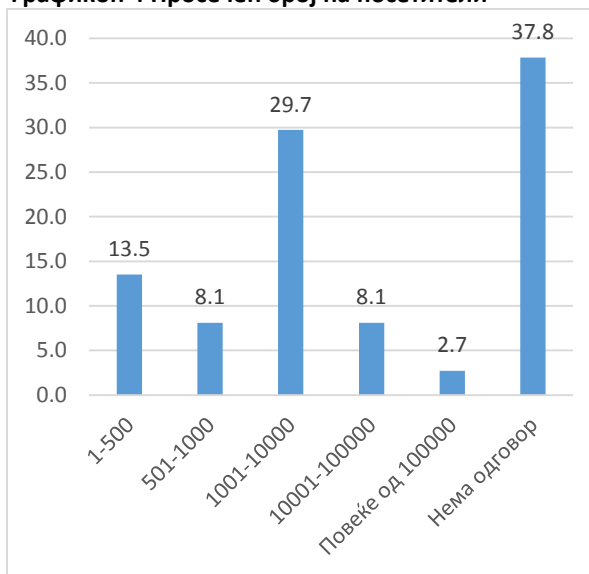
## 6) Е-услуги

На поставеното прашање дали општините имаат податоци за тоа колку посетители имаат на веб-страниците, 41% од општините одговориле дека немаат податоци (Графикон 3). Ова прашање е важно бидејќи без овие податоци општините не би имале поблиска претстава за „дигиталниот капацитет“ на населението како основа за зголемување на нивото на софистицираност на услугите кои се нудат преку веб-страницата. Ако се анализира истото прашање низ варијаблата за број на жители може да се заклучи дека малите општини (до 5000 жители) и општините од 25000 до 50000 жители, кои немаат податоци, претставуваат 60%, додека општините поголеми од 50000 жители само 10%. Во просек, во текот на еден месец, веб-страницата на една општина ја посетуваат од 1000 до 10 000 граѓани (Графикон 4).

Графикон 3 Постоене на податоци за посетители



Графикон 4 Просечен број на посетители



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

Иако бројот на посети може да биде индикатор за интересот за граѓаните за е-услуги, сепак, овој податок треба внимателно да се толкува бидејќи овие бројки можат да бидат резултат на дигиталниот јаз меѓу граѓаните, немањето волја да се добијат услуги на друг начин освен на традиционалниот, но и резултат на квалитетот на содржините на веб-страниците на општините.

На прашањето преку кои инструменти општината комуницира со граѓаните преку веб-страницата се соочуваме со избалансирана употреба на разни инструменти, но сепак преовладува комуникацијата преку е-пошта со градоначалникот, е-пошта на општината, објавување на информации од јавен карактер, и мал број на инструменти кои овозможуваат директна комуникација како што се форум, мобилни апликации и др. (Графикон 5).

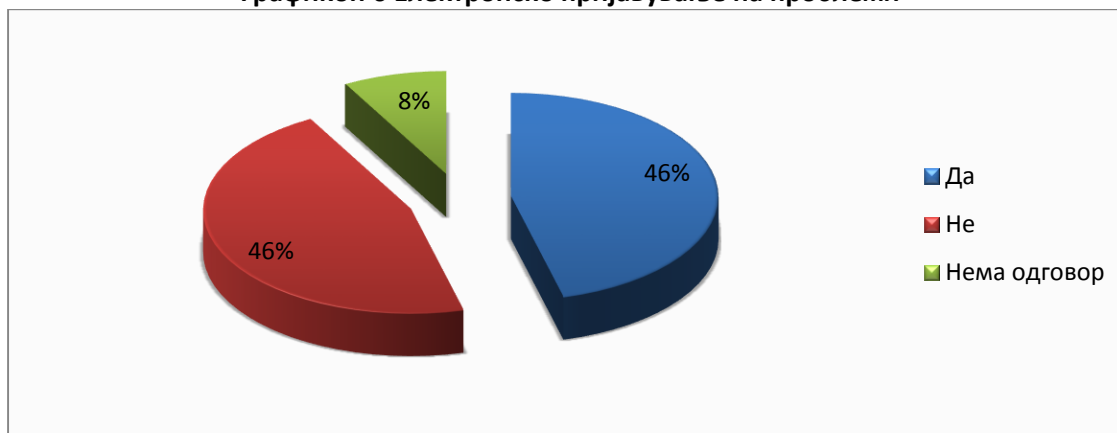
**Графикон 5 Комуникација со граѓаните**



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

46 % од анкетираните општини на своите веб-страници ја имаат воспоставено алатката „пријави проблем“, (Графикон 6). Од теренските посети може да се констатира дека оваа алатка е една од најпрактичните за поврзување меѓу локалната самоуправа и граѓаните. Овој инструмент има непроценливо значење за навремено идентификување на тесните грла во испораката на локалните услуги, но и за поттикнување на мапирањето и редизајнирањето на процесите и односот кон граѓанинот од страна на локалната администрација.

**Графикон 6 Електронско пријавување на проблеми**

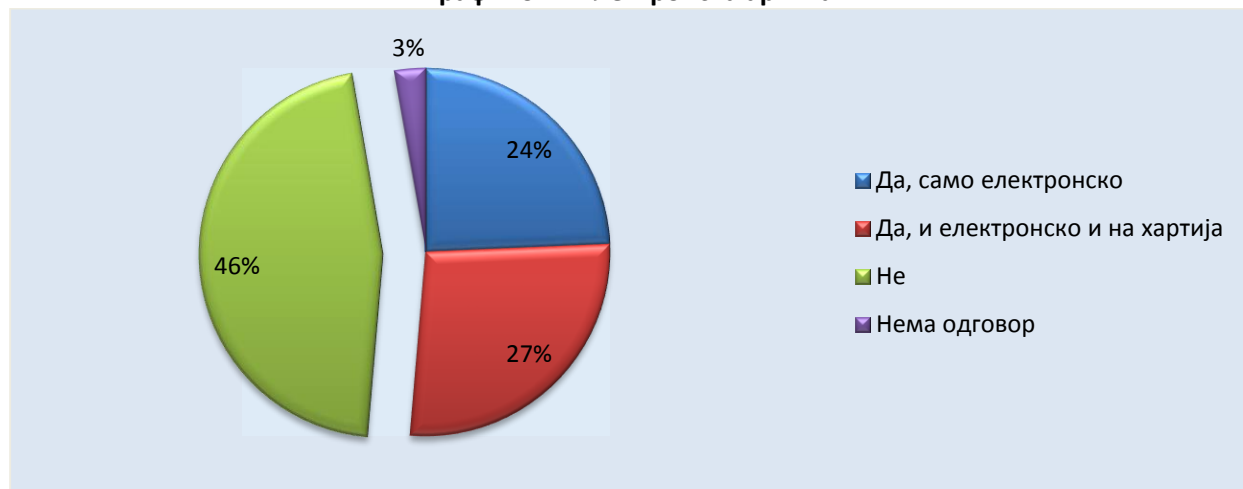


Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

На прашањето дали имате електронско архивирање во вашата општина, безмалку половина од анкетираните општини одговориле дека немаат електронска архива (Графикон 7). Овој податок е особено значаен, бидејќи дигиталните бази на податоци се важен предуслов за трансформирање

на конвенционалните услуги во е-услуги, како и еден од клучните фактори за да се започне процес на трансформација на одредени услуги во е-услуги. Овој наод упатува на потребата од систематска дигитализација на архивите и базите на податоци, со што би се намалил диспаритетот меѓу општините и би се овозможил поголем опфат на корисници со одредена локална е-услуга на целата територија на државата.

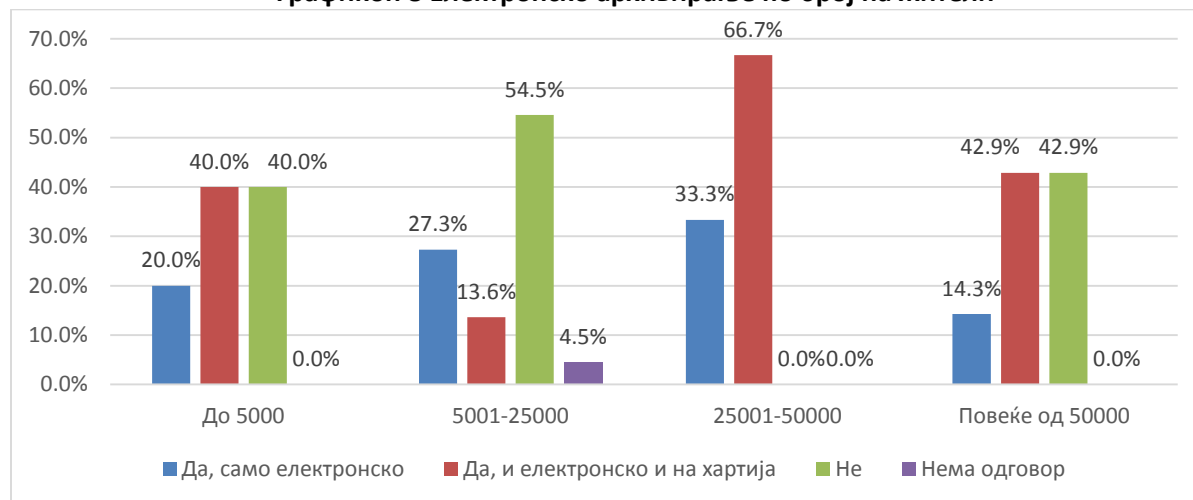
**Графикон 7 Електронска архива**



*Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014*

Врз основа на наодите може да се констатира дека недостатокот на дигитална база на податоци е предизвик и проблем не само на малите општини, туку и на големите (Графикон 8). Најдобра е состојбата во општините со 25000-50000 жители, категорија во која сите општини имаат електронска архива. Овие податоци укажуваат дека процесот на дигитализација на ЕЛС не е во директна корелација со големината на општината и општинската администрација.

**Графикон 8 Електронско архивирање по број на жители**

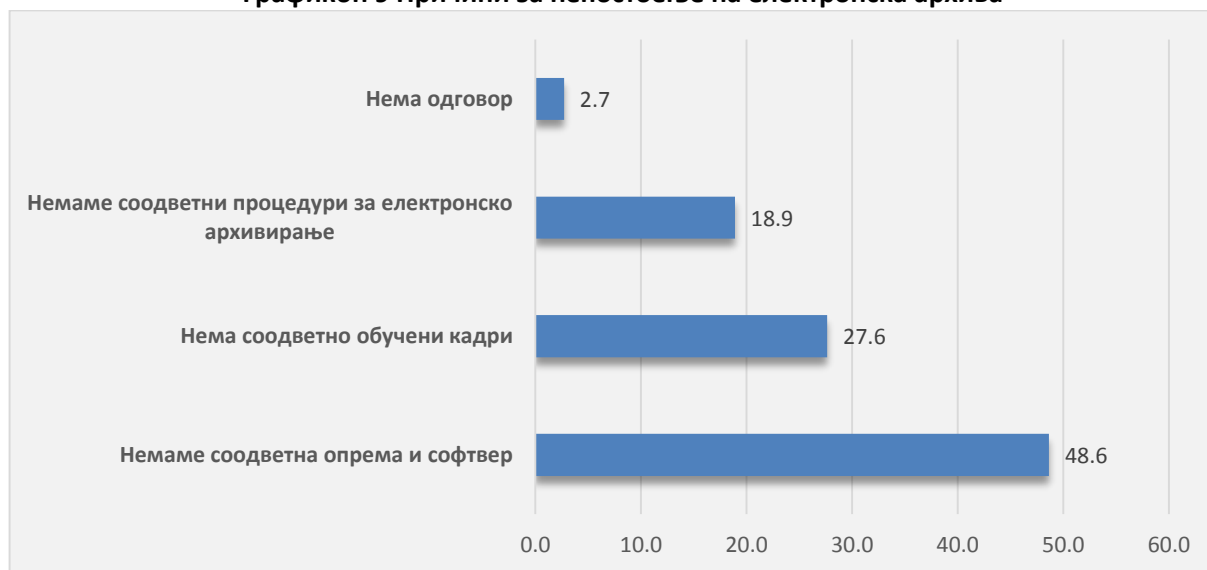


*Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014*

На прашањето кои се причините, 49% од анкетираните општини навеле дека немаат соодветна опрема и софтвер, 28% од анкетираните немаат обучени кадри, а 19% од општините рекле дека немаат соодветни процедури за електронско архивирање, што укажува и на нивото на интервенција што е потребна да се намали диспаритетот меѓу општините во оваа област (Графикон 9).

Овие наоди беа потврдени преку теренските посети, имено, една од општините немаше електронска архива и покрај фактот што има набавено соодветен софтвер. Немањето финансиски средства за одржување на софтверот беше истакнато како суштинска пречка за дигитализација на архивата. Одржливоста на овие интервенции е сериозен предизвик за повеќето општини.

**Графикон 9 Причини за непостоење на електронска архива**



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

#### **в) Потреби за нови е-услуги**

Можеби најважното прашање во овој структуриран прашалник е прашањето кои услуги сметате дека би требало да се трансформираат во е-услуги. Ова прашање беше формулирано како отворено прашање со цел директно да не се влијае врз општините преку изборот на одговорите. Наодите во овој дел се добиени од заедничката анализа на податоците добиени од посетите во 5-те општини како и од одговорите на структурираниот прашалник. Притоа, 10 (од 37) општини не одговорија на оваа прашање вклучувајќи мали општини до 5000 жители, и урбани општини до 50000 жители. Може само да се претпостави дека оваа „воздржаност“ е резултат на непознавање на концептот на дигитализација на локалните услуги, немањето на ИТ-инфраструктура но и претпоставката дека можеби не вреди да се инвестира во оваа област поради малиот интерес на граѓаните да се откажат од традиционалниот начин на испорака на услугите.

Повеќето општини кои одговорија на ова прашање наведоа дека за локалната администрација приоритет за дигитализација е пријавувањето и плаќањето на локалните даноци и такси, а со цел да се зголемат приходите преку поефикасна наплата на локалните такси и даноци. Од друга страна, за граѓаните приоритет е дигитализација на изводите од урбанистичките планови.

Од теренските посети и од анкетата може да се заклучи дека поголемите општини се заинтересирани да бидат трансформирани во единствени точки за контакт со граѓаните, а поврзано со услугите од социјалната сфера (заштита, помош, осигурување), но наведоа дека неопходно е да се работи на процесот на интероперабилност меѓу институциите на централно и локално ниво.

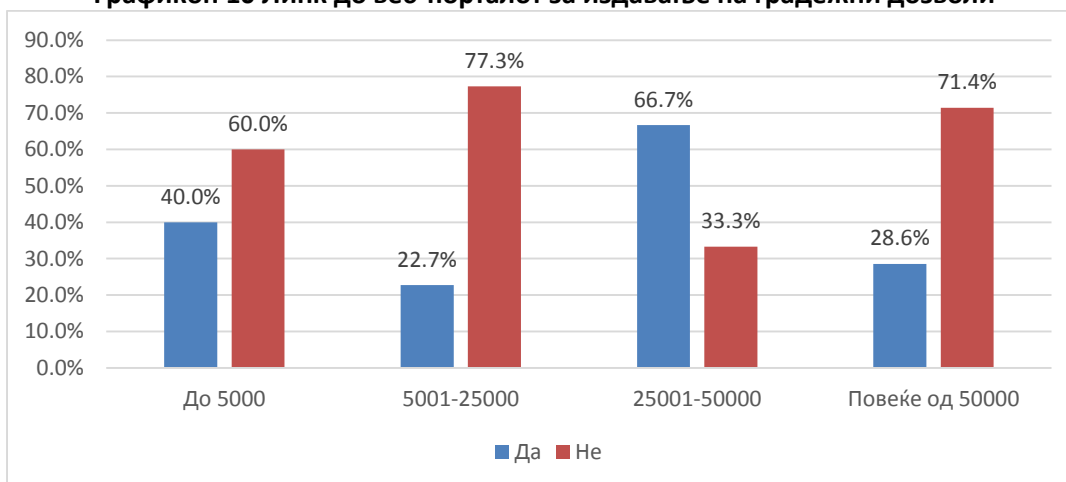
Исто така, беше укажано на потребата од дигитализација на процесот на аплицирање и издавање на лиценци за авто-превоз и такси. Во однос на другите услуги, како приоритетни беа споменати: потврдите за промена на улица, изводите од матичните книги, туристичките регистрации, постапката за енергетски пасоши, пријавување на проблеми итн. Како други конкретни услуги кои може да се дигитализираат беа споменати и редовното ажурирање на веб-страниците со најнови информации за услугите кои ги нудат општините и донесените одлуки од локалните органи, проактивното објавување на информации од јавен карактер, и нудење на бесплатна правна помош за граѓаните (договори за купопродажба, ....) Подолу е графичкиот приказ на потребите за нови е-услуги.

#### **г) ЕУ-услуги**

Имајќи ја предвид определбата за усогласување со Листата на основни услуги на ЕУ, во овој дел од анализата се задржуваме на оние услуги кои се надлежност на општините во Република Македонија: градежните дозволи, е-даноците, јавните библиотеки, дозволите од областа на животната средина и јавните набавки.

На прашањето дали вашата општина има линк до порталот за електронската апликација за градежна дозвола (администриран од страна на ЗЕЛС), 35% од општините одговориле позитивно. Интересен е податокот, дека помалите општини до 5000 жители имаат поголем процент на линкови до овој веб-портал споредено со општините кои имаат повеќе од 50000 жители и од општините од 5000 до 25000, додека 2/3 од општините со 25000-50000 жители имаат линкови до веб-порталот (Графикон 10).

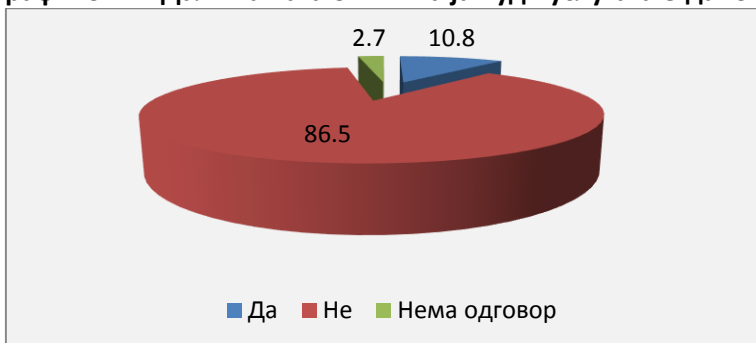
**Графикон 10 Линк до веб-порталот за издавање на градежни дозволи**



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

На прашањето дали вашата општина ја нуди услугата е-даноци, 86,5% од анкетираниите општини одговориле негативно. (Графикон 11).

**Графикон 11 Дали вашата општина ја нуди услугата е-даноци**



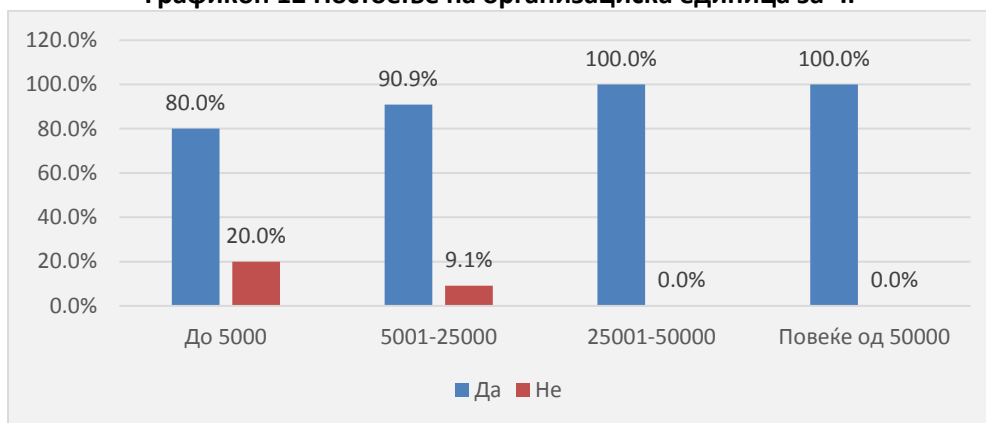
Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

Исто така, за Б-еколошките дозволи и елаборатите од областа на животната средина, само 10 % од општините имаат линк до соодветниот веб-портал.

#### д) Човечки ресурси

На прашањето дали во вашата општина постои сектор/одделение/служба за човечки ресурси, 91 % од општините одговориле со Да. Сепак, во дел од општините, овие работни места сè уште не се пополнети. Претежно, управувањето со човечките ресурси е сведено на администрирање на персоналната евиденција, а помалку на анализа и редизајнирање на внатрешните управни и административни процеси.

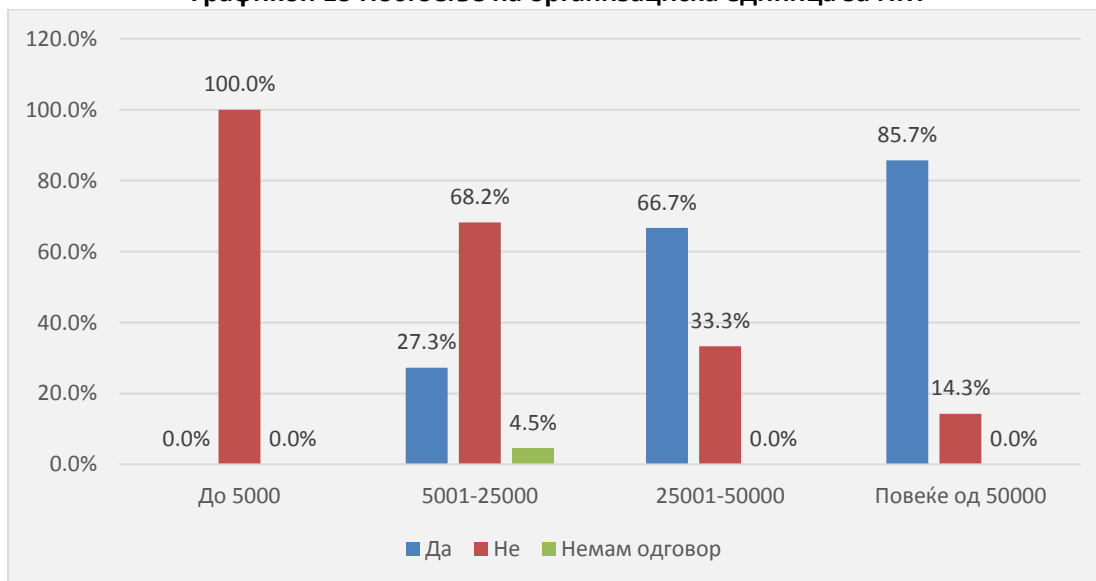
**Графикон 12 Постоене на организациска единица за ЧР**



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

На прашањето дали имаат ИКТ-одделение (служба) или вработени кои имаат работно место за ИКТ, 38% од општините одговориле негативно. Општините до 5000 жители немаат вработено лице за ИКТ, а најголем процент на општини со ИКТ-служби се тие со повеќе од 50000 жители (Графикон 13)

**Графикон 13 Постоене на организациска единица за ИКТ**

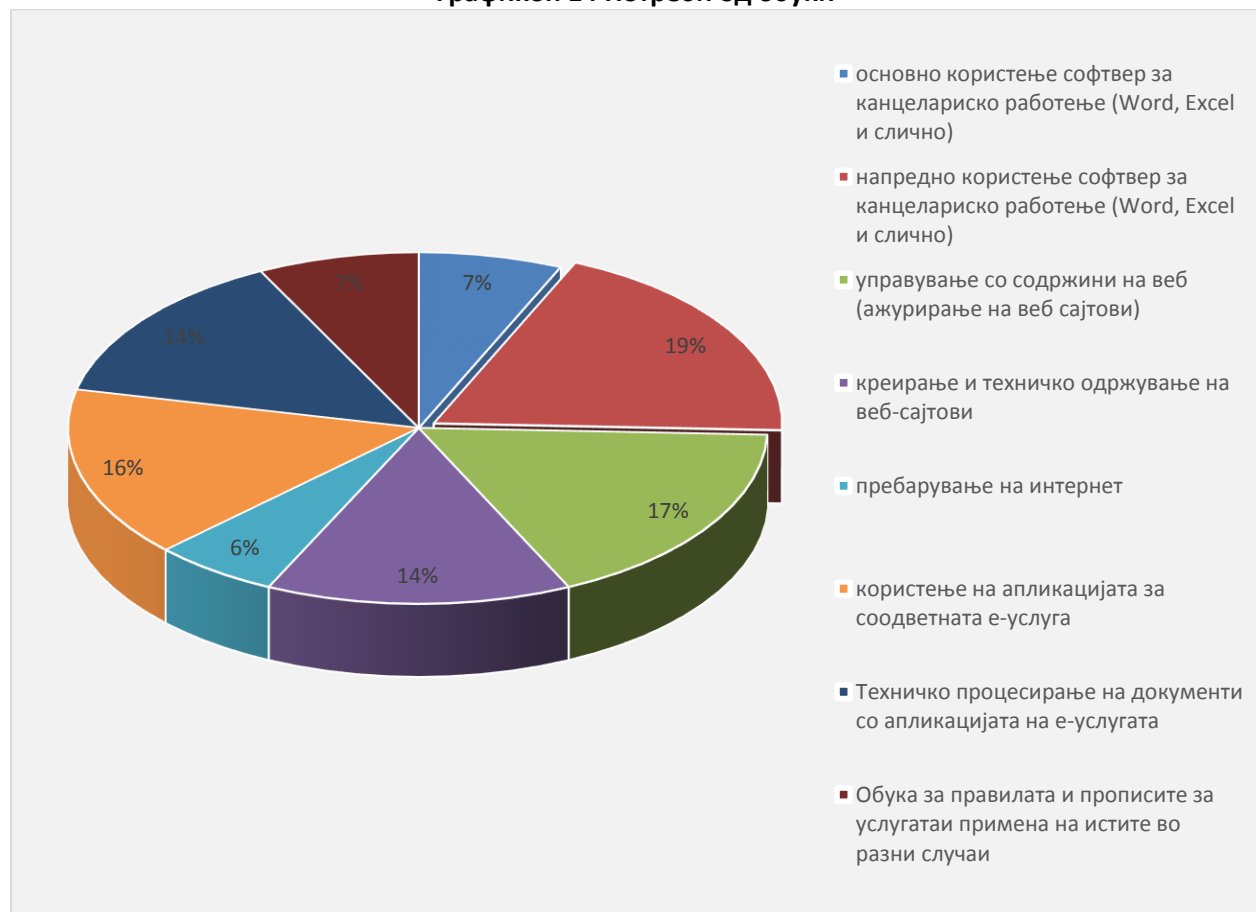


Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

Различните капацитети на општините се рефлектираат и во одговорите на прашањето за приоритетните обуки. Имено, 19% од анкетираните општини сметаат дека нивните вработени имаат потреба од обуки во областа на напредно користење софтвер за канцелариско работење (Word, Excel и слично), 17 % од обуки за управување на содржини на веб-страниците, 14% од обуки во областа на техничкото процесирање на апликацијата, ист процент сметаат дека имаат потреба од обуки во областа на креирањето и одржувањето на веб-страниците, 7% од општините сметаат

дека би имало потреба од обука за правилата и прописите околу услугата и примена на истите во разни случаи (Графикон 14).

**Графикон 14 Потребите од обуки**



*Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014*

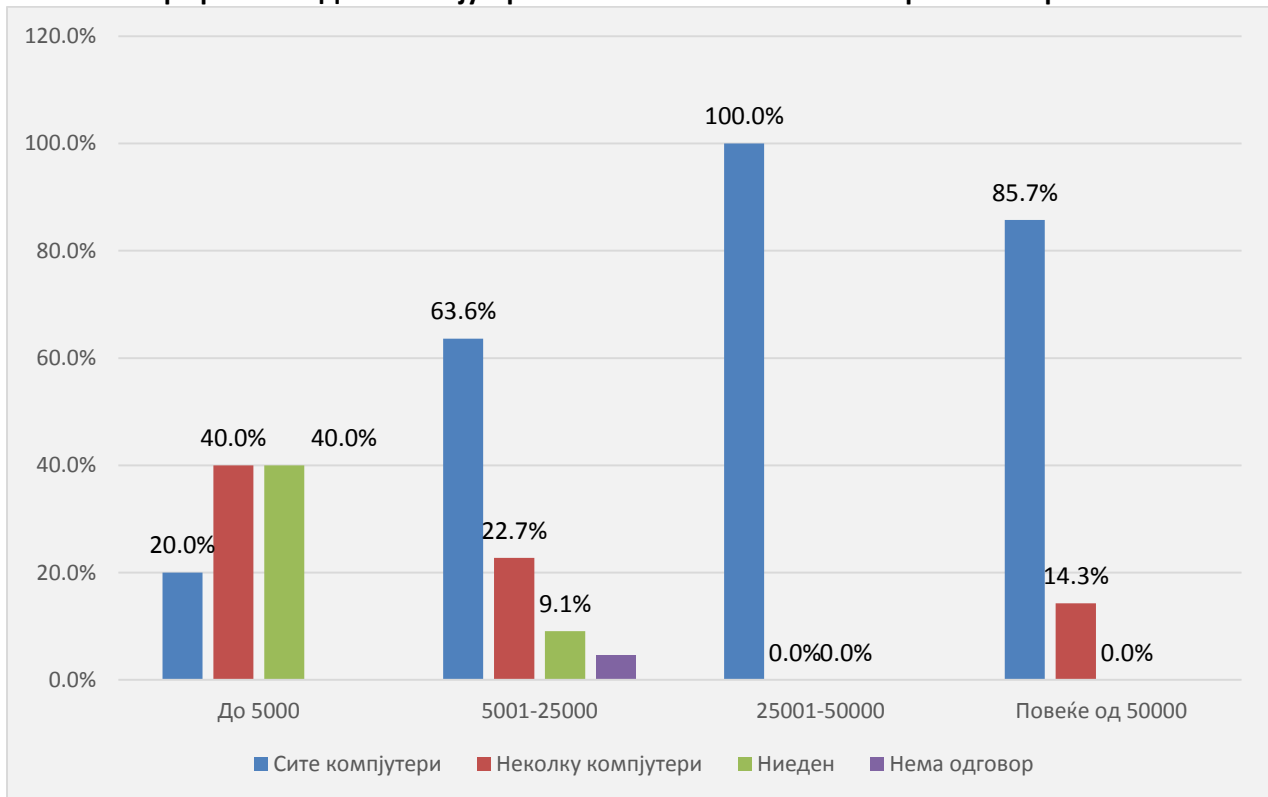
#### **Д. Состојба на ИКТ-инфраструктурата**

Важен предуслов за трансформацијата на традиционалните услуги е интероперабилноста која освен трансформација на т.н. работни процеси, подразбира и мрежно поврзување на компјутерите во општинската администрација.

Две третини од анкетираните општини имаат мрежно поврзување на сите компјутери во општината, додека една третина од анкетираните општини имаат само неколку поврзани компјутери или воопшто немаат мрежно поврзување.

Овој предизвик најмногу ги засега помалите општини до 5000 жители (40% не се поврзани) и општините до 25 000 жители каде има нецелосно вмрежување, т.е. 31% не се целосно и 9,1 % не се воопшто поврзани (Графикон 15).

**Графикон 15 Дали компјутерите во вашата општина се поврзани во мрежа**



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

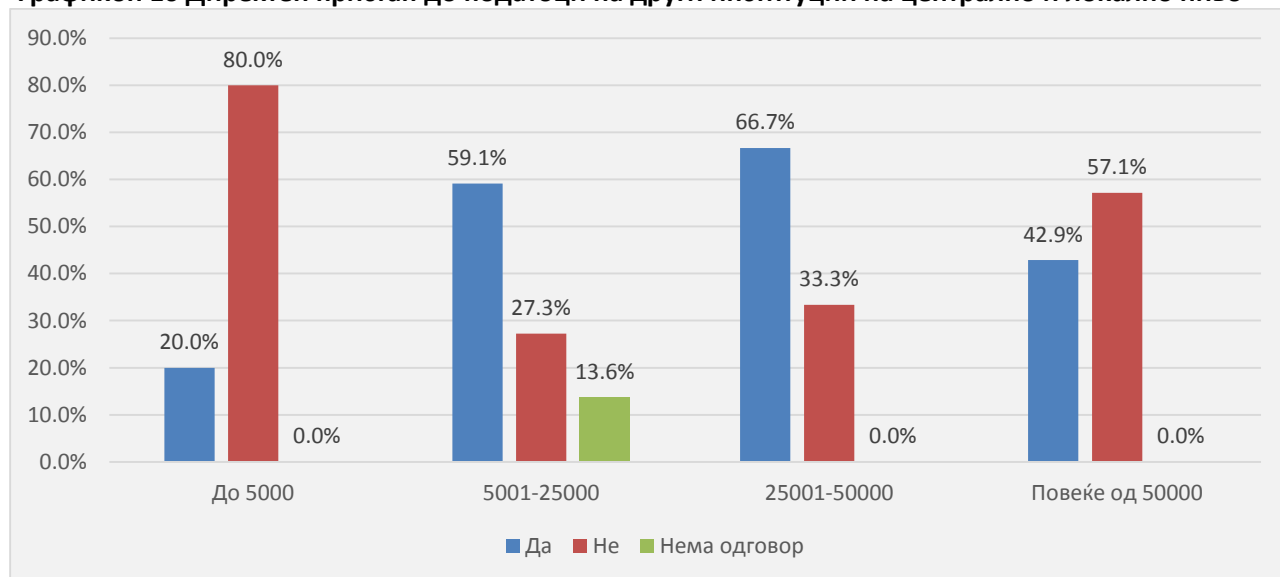
51,4% од анкетираните општини одговориле позитивно на прашањето дали имаат пристап до електронските бази на податоци од други институции на централно и локално ниво.

Сепак, од податоците произлегува дека дури 80% од помалите општини немаат пристап до електронските бази на други институции на централно и локално ниво (Графикон 16).

Имајќи предвид дека се работи за пристап до други бази на податоци (без финансиски импликации), не постои суштествена причина да постои ваков диспаритет меѓу општините.

Дури 46% немале одговор на прашањето дали пристапноста до електронски бази на податоци се користи во испорака на е-услуга за граѓаните, 16% одговориле со Не, додека 38% од анкетираните општини на ова прашање одговориле потврдно.

**Графикон 16 Директен пристап до податоци на други институции на централно и локално ниво**



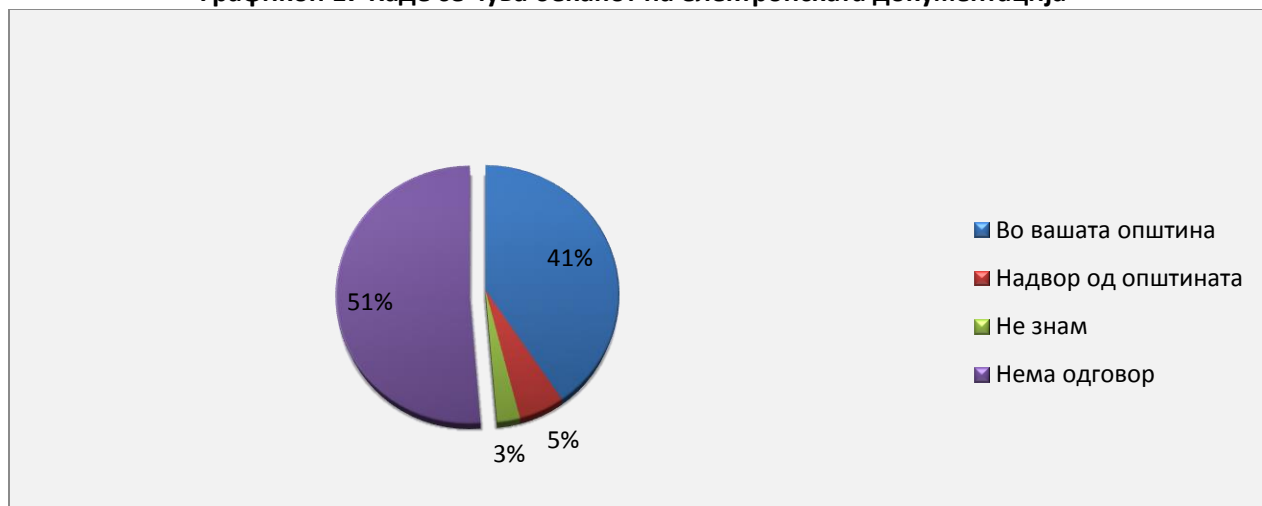
Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

Дури 92 % од општините навеле дека сите вработени имаат неограничен пристап до интернет, а 8% од анкетираниите општини не одговориле на ова прашање.

Општините одговорија и на прашањето дали постојат политики и процедури за бекапирање (заштита од губење) на целокупната електронска документација. Имено, 57% одговориле потврдно на оваа прашање, додека 38% од анкетираниите општини одговориле со Не.

Дури, 51,4% од анкетираниите општини немале одговор на прашањето каде се чува бекапот, 40,5% одговориле дека бекапот се чува во нивната општина, а само 5,4 од општините бекапот го чуваат надвор од општината. (Графикон 17).

**Графикон 17 Каде се чува бекапот на електронската документација**



Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014

## **Г. Предизвици во областа на е-услугите**

Врз основа на податоците (Графикон 18), произлегува дека општините се соочени со голем број предизвици и тоа во областа на планирањето, финансирањето, институционалните капацитети и организациската култура во администрацијата, но и со недостаток на соодветни вештини на граѓаните. Сите предизвици ќе бидат наведени таксативно, бидејќи несомнено без нивно адресирање од разните институционални актери на централно и локално ниво не евозможен холистички пристап на трансформирање на традиционалните услуги во е-услуги.

**Хоризонтална и вертикална координација** - 46% од општините сметаат дека предизвик е недостатокот на хоризонтална и вертикална координација. Овие наоди беа потврдени и со теренските посети, каде беше нагласен проблемот на работните процеси кои се инкомпатибилни не само на вертикално, туку и на хоризонтално ниво во самите општини.

**ИТ-вештини на граѓаните** - 46% од општините сметаат дека ИТ-вештините на граѓаните во општината се бариера за трансформација во е-услуги. Имено, при посетите беше нагласено дека недостатокот на вештини кај корисниците на услуги ќе резултира со состојба во која нема да има интерес за е-услугите.

**Трошоци за развој на е-услуги** - 50% од анкетираниите општини сметат дека истите се високи и се еден од суштинските предизвици за дигитализација на услугите, односно поголемиот дел од општините немаат финансиски капацитет самостојно да ги испорачуваат е-услугите.

**Тешкотии во примената** - 43% од анкетираниите општини сметаат дека општинската администрација ќе се соочи со тешкотии при подготвката и испораката на новите е-услуги.

**Финансиска оправданост** - 38% од анкетираниите општини сметаат дека во моментот нема финансиска оправданост за дигитализација на услугите. Односно, трошоците за испорака на овие услуги се поголеми од користа од е-услугите.

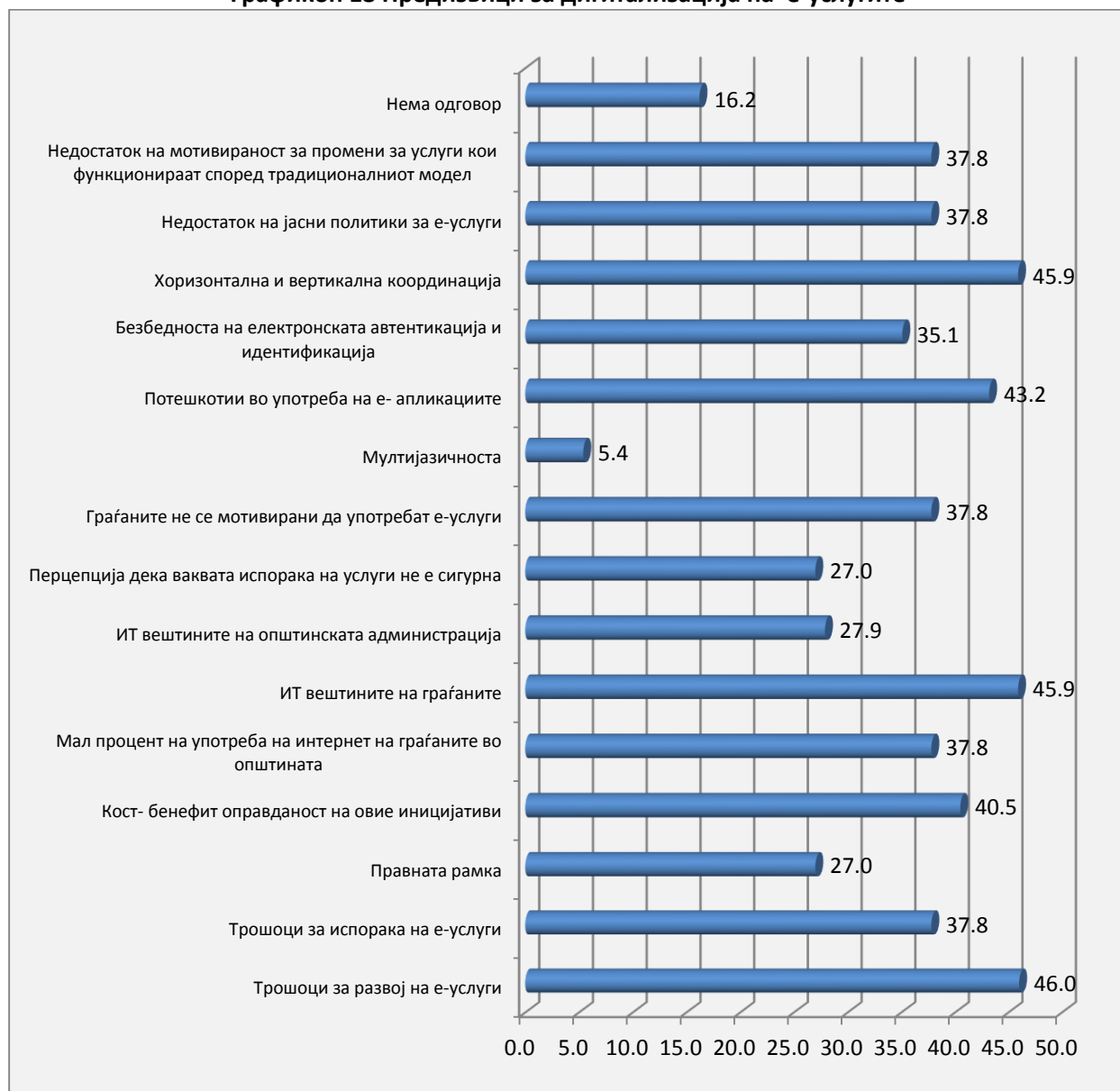
**Граѓаните не се мотивирани да ги користат е-услугите** - Околу 40% од општините наведоа дека мотивираноста на граѓаните да ги користат е-услугите е сериозен предизвик за нивната општина. Ваквите согледувања беа потврдени и со теренските посети каде беше нагласено дека граѓаните претпочитаат непосреден контакт со општинската администрација.

**ИТ-вештини на општинската администрација** - Околу една третина од анкетираниите општини наведоа дека општинската администрација ги нема потребните вештини за трансформација на традиционалните услуги во е-услуги.

**Правната рамка** - Околу 27% од општините наведоа дека е потребно подобрување на правната рамка, односно правната рамка претставува бариера или предизвик.

**Перцепција дека е-услугите не се сигурни** - Општините во одреден процент (27%) сметат дека е-услугите не се сигурни. Ваквата перцепција беше потврдена и со теренските посети.

**Графикон 18 Предизвици за дигитализација на е-услугите**



*Извор: Истражување за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, ноември 2014*

### 6.3 Заклучоци

- Не постои локална услуга за која постои општ консензус за трансформирање во е-услуга;
- Не постои единствена перцепција за потреба од холистички пристап кон испорака на сет од услуги преку единствени точки за контакт со граѓаните. Кај поголемите општини, приоритет се услугите што се најбарани и кои се нудат од централната власт, а преку кои општината би служела како единствена точка за контакт со граѓаните, додека кај помалите општини предизвик е редизајнирањето на т.н. работни процеси со првенствено влијание врз ефикасноста на администрацијата;
- Евидентен е недостатокот на средства за истражување и развој на ИКТ и соодветна мрежна инфраструктура, како и недостатокот на вештини и компетенции за ИКТ и организациска култура за трансформација на услугите во е-услуги;
- Општините имаат дилеми околу оправданоста на инвестициите во дигитализација на е-услугите бидејќи барем во моментот мнозинството граѓани претпочитаат традиционален модел на испорака на услугата низ директен контакт со администрацијата;
- Работните процеси во општините не се созреани (не постои хоризонтална и вертикална интероперабилност);
- Кај поголемите општини може да се констатира подготвеност и волја да служат како точка за контакт со граѓаните за најбараните услуги од граѓаните, без оглед дали се централни или локални;
- Анализата на внатрешните процеси и постигнување на целосна хоризонтална секторска интероперабилност и персонализација на услугата е процес кој може да потрае неколку години. Карактеристичен пример е општината Велес, која во период од неколку години има направено анализа на 170 процеси, од кои мапирани и редизијанирани се 40, а 15 во моментот се достапни онлајн. Сепак, евидентна е разликата меѓу општините во нивниот капацитет да ги редизајнираат овие процеси (најчесто, непополнети места во систематизацијата на работни места, несоодветен опис на работни задачи и сл.);
- И покрај споделеното убедување дека со дигитализацијата ќе се намали товарот на администрацијата и ќе се зголеми ефикасноста во подготвката и испораката на услугите, поголемиот број општини во моментот не се подготвени да започнат со систематско спроведување на овој процес. Притоа, главен фактор за нивната воздржаност е финансиската одржливост на инвестицијата и генерално, ограничените финансиски средства со кои располагаат а кои се инвестираат за покривање на низа други (по)приоритетни потреби на граѓаните.

## VII. КЛУЧНИ НАОДИ ОД АНКЕТАТА НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА ГРАЃАНИТЕ ОД ЛОКАЛНИТЕ УСЛУГИ

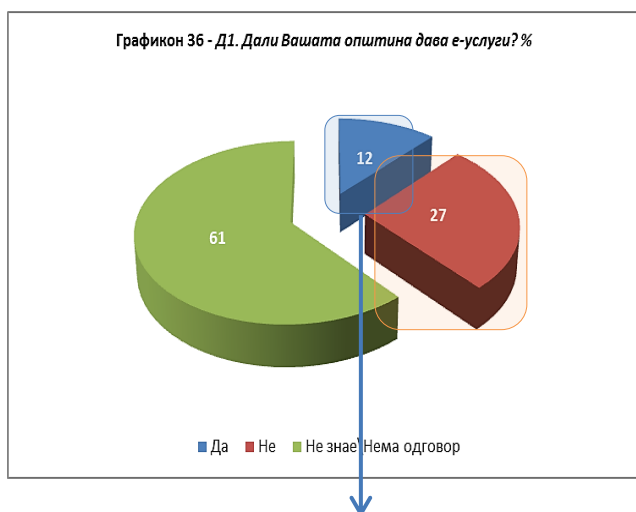
Согласно со *Методологијата за следење на спроведувањето на Програмата за децентрализација и развој на локалната самоуправа 2011 – 2014* (усвоена од страна на Владата на република Македонија во ноември 2012 г.), Министерството за локална самоуправа во ноември 2014 г., спроведе Анкета на задоволството на граѓаните од локалните услуги. Цел на анкетата беше да се дојде до сеопфатни информации за задоволството на граѓаните за функционирањето на системот на локална самоуправа во Република Македонија и поконкретно за испораката на услуги од страна на единиците на локалната самоуправа до граѓаните и приватниот сектор.

Анкетата како активност беше спроведена од страна на УНДП во рамки на заедничкиот проект со Министерството за локална самоуправа „Иновативни решенија за подобар пристап до локалните услуги“. За нејзино непосредно спроведување беше ангажирана специјализираната компанија ГФК Скопје која реализира лице-в-лице интервјуа во домовите на 1000 испитаници а врз основа на репрезентативен примерок по возраст, пол, етничка припадност, место на живеење, и регион. Анкетата беше спроведена во периодот од 3 до 17 ноември 2014.

### Наоди поврзани со локалните е-услуги

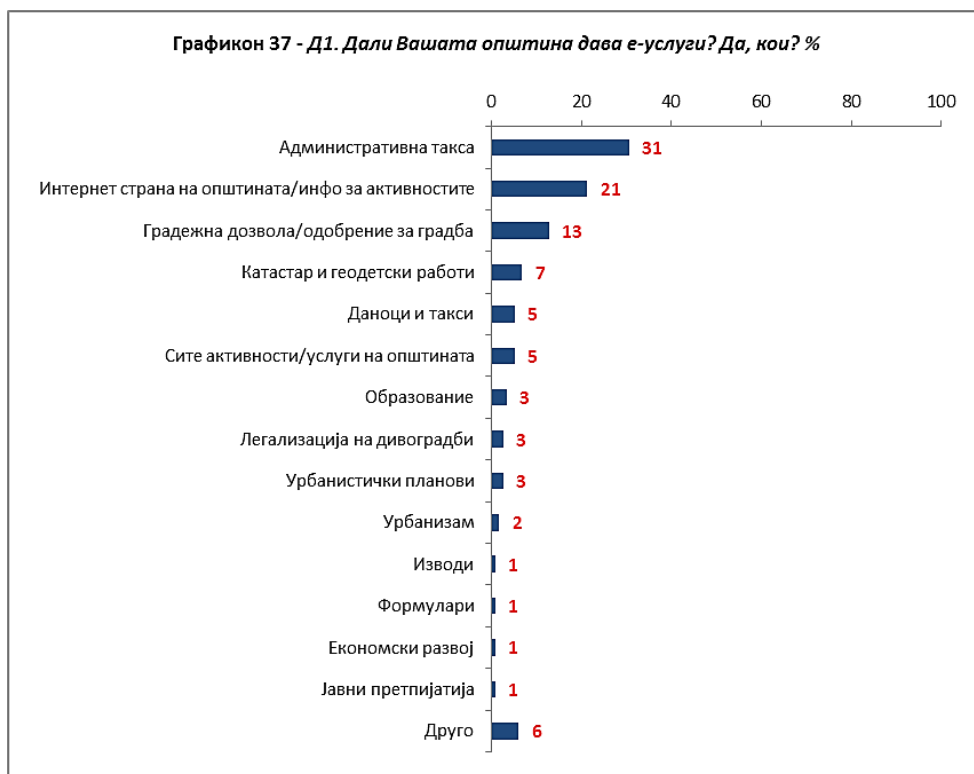
Од резултатите на анкетата се забележува релативно ниско ниво на свесност и знаење на граѓаните за е-услугите како и за останатите иновативни услуги на општините. Одговорите посочуваат дека граѓаните генерално ги поистоветуваат е-услугите со онлајн информации и сл.

Најголем процент од испитаниците (61%) не знаат дали нивната општина дава е-услуги (*Графикон 36*), 12% одговориле потврдно, додека 27% одговориле негативно.

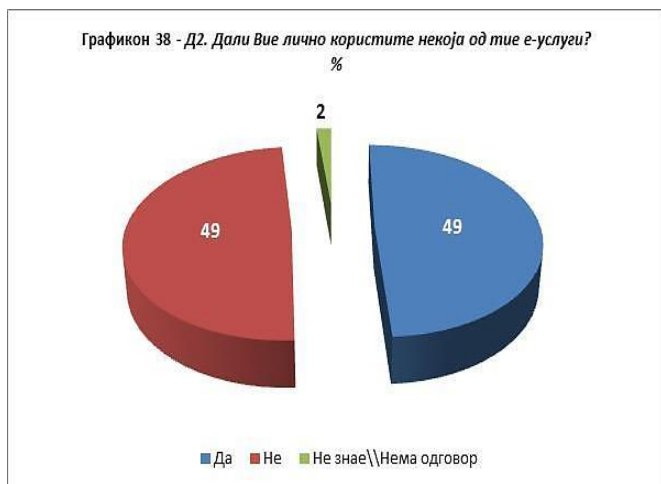


Од испитаниците кои одговориле потврдно дека нивната општина дава е-услуги, 31% изјавиле дека тоа се административни такси, 21% - интернет страна на општината/информации за активностите, 13% - градежна дозвола/одобрение за градба (*Графикон 37*).

Помали проценти од испитаниците ги споменале услугите како катастар и геодетски работи, даноци и такси, образование, легализација на дивоградби, и тн.



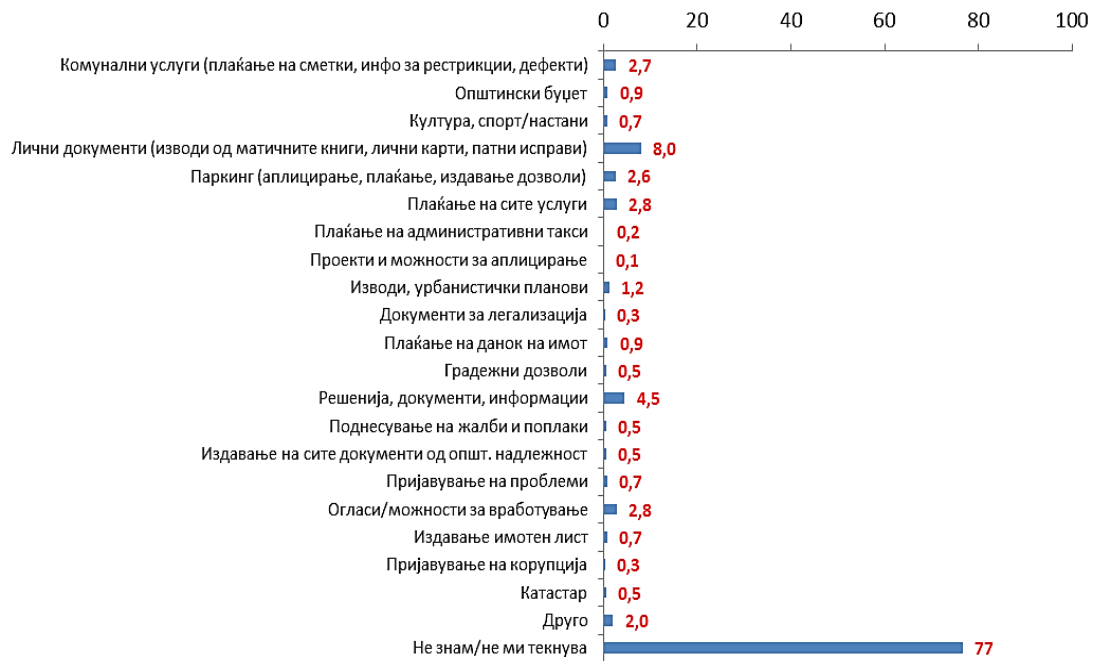
Скоро околу половина од испитаниците (49%) кои потврдиле дека општината дава е-услуги, одговориле дека ги користат истите (Графикон 38).



Што се однесува до тоа кои конкретно е-услуги ги користат лично, 52% изјавиле дека тоа се административни такси, 24% дека тоа е интернет страна на општината и информациите за активностите, додека само 3% одговориле дека тоа е градежна дозвола/одобрение за градба (Графикон 39).

Мнозинството од граѓаните (77%) не знаат кои е-услуги би сакале да ги даваат општините во моментот. Од останатите една третина од анкетираните испитаници (23%), најголем процент (8%) одговориле дека би сакале тоа да бидат лични документи како изводи од матичните книги, лични карти и патни исправи, 4,5% одговориле дека би сакале тоа да бидат различни решенија, документи и информации без да посочат конкретно (за останатите одговори, видете го Графиконот 40).

Графикон 40 - Д3. Кои е-услуги би сакале Вашата општина да ги дава што не ги дава во моментот? %



## **VIII. КЛУЧНИ НАОДИ ОД ИНТЕРВЈУАТА СО ВРАБОТЕНИТЕ ВО РЕЛЕВАНТНИТЕ МИНИСТЕРСТВА И ОД КОНСУЛТАТИВНИТЕ НАСТАНИ**

Беа организирани неколку интервјуа и три работилници со цел наодите претставени во Студијата да се проверат меѓу релевантните чинители, вклучувајќи ги и вработените во министерствата кои се членови на државната комисија за проектот за е-услуги, универзитетски професори, експерти од приватниот сектор, општински функционери, како и вработени во ЗЕЛС. Главните прашања опфатени во дискусиите се следниве:

- Клучните прашања наведени во „Инвентарот на административни и други локални услуги кои ги дава општинската администрација и други локални институции“;
- Потврдување на наодите од општинското анкетно истражување и од теренските посети во општините Карпош, Тетово, Велес, Дојран, и Чешиново-Облешево;
- Потврдување на наодите од анализата на веб-страниците на сите општини во земјата;
- Начини на развивање е-услуги ориентирани кон граѓаните;
- Споделување на најдобрите практики за испорака на е-услуги од страна на единиците на локална самоуправа со фокус врз:
  - едношалтерски систем и единствени точки за контакт при испораката на е-услуги; и
  - избрани најдобри европски практики за испорака на е-услуги на локално ниво

**Следниве се клучните наоди и препораки на учесниците:**

- Постојните услуги од владата спрема граѓаните и од владата спрема фирмите на централните државни институции (министерствата) остануваат организирани главно традиционално, т.е. „одозгора-надолу“, што предизвикува тежок административен товар и доцнење не само за нивните корисници, туку и за институциите на јавната администрација што ги произведуваат.
- Повеќето од услугите сè уште не се трансформирани во е-услуги, т.е. услуги кои се даваат преку интернет или електронска мрежа и чија природа во основа го чини нивното обезбедување автоматизирано и бара минимална човечка интервенција.
- Во некои случаи, информациите за услугите се достапни онлајн (прво ниво на софистицираност) и може да се преземат од страна на корисниците (второ ниво на софистицираност: еднонасочна интеракција);
- Изработката на подзаконски акти неопходни за натамошно промовирање на интероперабилноста меѓу институциите на јавната администрација претставува голема пречка и ја попречува безбедната размена на податоци и онлајн-интеракцијата меѓу јавните институции додека им даваат услуги за граѓаните и претпријатијата;
- Единствените точки за контакт (едношалтерски точки) во општините треба да нудат интегрирани услуги/е-услуги како на централната, така и на локалната власт;
- Процесите на подготовка на постоечките услуги треба да се анализираат и да се поедностават со цел да се трансформираат во е-услуги;
- Постоечките закони за процесите на јавната администрација (било централна или локална) треба да се поедностават/кодифицираат и да се преработат со континуирана имплементација на современи алатки како што се РИА, Регулаторната гилотина, анализата на трошоци и придобивки (кост-бенефит), и сл.;

- Корисниците на услугите на јавната администрација (било централна или локална) треба исцрпно да се консултираат преку анкети, со цел избраните услуги што ќе се трансформираат во е-услуги да ги одразат нивните потреби (пристап „оддолу-нагоре“);
- Постојните услуги на јавната администрација (било централна или локална) треба да се подредат по приоритет пред да се трансформираат во е-услуги;
- Подготвеноста на општините (техничка, економска, електронска, политичка) треба темелно да се испита и да се оцени пред да се инвестира во дигитализација;
- Трошоците за префрлање на услугите во општините и за нивно трансформирање во е-услуги, исто така, треба внимателно да се испитаат и да се проценат (општините треба веднаш да спроведат студии за процена на исплатливоста на е-услугите и за можните извори на финансирање);
- Општинските веб-страници треба да имаат стандардизирани портали за локални услуги;
- Треба да се развијат критериуми за подредување на локалните услуги по приоритет во врска со нивното трансформирање во е-услуги.

**Сите учесници се согласија дека овие прашања се од суштинско значење за развојот на е-услугите на локално ниво и дека треба да се рефлектираат во оваа студија, што пак може да послужи како стратешки документ за политиката на Владата на Република Македонија.**

## IX. ПРЕПОРАКИ

### 9.1 Општи препораки

#### ► Обезбедување континуирана политичка заложба за промоција на иницијативите за локални е-услуги

Основен предуслов за развивање на е-услуги е силна и постојана политичка заложба и поддршка за соодветните измени на законските и организациски рамки, како и во информатичко-комуникациските технологии. Изјавената политичка волја треба дополнително да се покаже на дело со следново:

- ✓ Воведување на нови закони, и измени и дополнувања на веќе постојните (споменати погоре), вклучувајќи го и нивното усвојување од страна на Собранието;
- ✓ Воведување на нови измени и дополнувања на постоечките подзаконски акти и нивното усвојување од надлежните државни институции;
- ✓ Обезбедување на потребните финансиски средства за спроведување на новите процеси.

#### ► Пополнување на празнините во постоечките законски, институционални и организациски рамки

Како што се наведува погоре, постоечката правна рамка претставува основа за градење на систем за испорака на е-услуги спрема граѓаните и претпријатијата од страна на локалните самоуправи. Меѓутоа, таа треба да држи чекор со промените настанати во општеството, новите пристапи на јавната администрација ориентирани кон задоволување на потребите на граѓаните, практиките ориентирани кон клиентите и модерните форми на административно одлучување. Понатаму, треба да се надминат утврдените доцнења и недостатоци. Поконкретно:

- ✓ Законот за електронско управување треба да се надополни со донесување на нови закони и дополнителна административна рамка за промоција на административно поедноставување и олеснување на постојните оптоварувања во законите и прописите;
- ✓ Веќе поставените административни стандарди и успешни решенија (едношалтерскиот систем за основање фирма)<sup>36</sup> треба да се надополнат со систематски напори, како што се:
  - Продлабочување на пристапот до административните услуги преку територијална организација и преку нивно трансформирање во локални е-услуги со помош на е-влада;
  - Навременост на административните услуги (централни и локални), преку рационализација и забрзување на административните процедури;
  - Натамошно отстранување на административниот товар со проширување на „Регулаторната гилотина“ во услугите за граѓаните;

---

<sup>36</sup> Овој систем во Република Македонија е меѓу најдобрите во светот (се рангира на 6-то место, според извештајот „Дуинг бизнис“ на Светска банка.

- Поедноставување на плаќањата за административни услуги [исплати на лице место со помош на сите современи средства за плаќање (во готово, кредитни и дебитни картички, е-плаќање, и сл.)];
- Воведување на строго правило дека државните органи треба сами да прибават податоци од службените регистри и дека во никој случај од граѓаните нема да се бара да обезбедуваат податоци што се чуваат во службените регистри;
- Натамошно развивање на едношалтерски систем за претпријатијата преку целосно спроведување на рамката за интероперабилност меѓу релевантните министерства и државни институции, како и со повеќе услуги достапни на интернет, како што се:
  - Придонеси за социјално осигурување на вработените
  - Данок на додадена вредност (ДДВ)
  - Регистрација на нова фирма
  - Еколошки дозволи
- Спецификација, стандардизација и оптимализација на административните процедури и на квалитетот на спроведување на услугите, проследено со работно реконструирање на процесите со цел да се овозможи спроведување на соодветни електронски решенија, како прв чекор кон трансформација на административните услуги во е-услуги.

#### ► **Пополнување на празнините и довршување на постоечката техничка рамка**

И покрај гореспоменатиот напредок и развој на информатичкото општество во Република Македонија со помош на Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) и релевантните надлежни јавни институции (националниот Совет за информатичко општество, Дирекцијата за заштита на личните податоци, Институтот за стандардизација, Агенцијата за електронски комуникации, и др.), сè уште постојат проблеми и пречки во техничката рамка што треба да се отстранат, како што се:

- Задочнет процес на компјутеризација - ова вклучува воспоставување на интернет-инфраструктура и основна ИКТ-едукација на населението;
- Недоследности меѓу постоечката правна рамка со која се поддржува формирање и реализирање на електронски услуги (на пример, во законодавството за електронски документи и управување се дефинира употребата на електронски документи, но, законодавството за високото образование, данокот на додадена вредност, архивското работење и сл., утврдува користење на таксени марки, своерачни потписи, индекси на хартија и „класични“ документи);
- Важни регистри и е-услуги сè уште недостигаат во планирањето (т.е. регистарот за население, регистарот за отпад, регистарот за загадување на животната средина, и сл.);
- Не се промовирани интероперабилни услуги и документи (т.е. возачки дозволи, пасоши, лични карти, и сл.);
- Непостоење на механизам за следење на квалитетот на реализираните е-услуги, како и непостоење на национален портал ориентиран кон корисниците;
- Ниско ниво на спецификација на административните процеси и постапки, како и низок степен на нивна поврзаност со информатичката инфраструктура.

Освен овие, треба да се преземат уште иницијативи за да се пополнат постојните празнини, како што се:

- Натамошно развивање на „хоризонтални интервенции“, кои ќе ги обезбеди Министерството за информатичко општество и администрација, за сите органи на јавната администрација (како што е национален веб-портал за „е-администрација“, е-апликации, е-идентификација, е-плаќање, е-испорака, и др.);
- Развивање на онлајн-услуги за управните органи да имаат пристап до податоци од потребните регистри заради размена на податоци, наместо да се бара од корисниците (граѓаните и претпријатијата) да доставуваат документи;
- Довршување на рамката за интероперабилност на органите на јавната администрација.

#### ► Економско-финансиски согледувања

Натамошното развивање на системи за е-влада и преземањето нови иницијативи во областа на услугите/е-услугите изискуваат стабилно и оптимално финансирање, со оглед на фактот што јавните средства се ограничени, цените и трошоците на проектите за е-влада се релативно високи, и постои постојана конкуренција за ограничените јавни финансиски средства со другите клучни области со висок приоритет (т.е. здравствениот сектор, образовниот сектор, земјоделскиот сектор).

Затоа, треба да се разгледаат следниве извори на финансирање на интервенциите за е-влада:

- **Средства од централниот буџет**  
Најдоминантен извор на финансии за интервенциите на е-влада ќе остане централниот буџет.
- **Јавно-приватни партнерства (ЈПП)**  
Партнерството меѓу јавниот и приватниот сектор при имплементација на проекти од јавен интерес е оставрлива алтернатива на финансирање која веќе се користи во многу земји во области како што се инфраструктурата, здравството и образованието. Овој модел може да се мобилизира и во областа на е-влада.
- **Донаторска поддршка**  
Како трет извор на финансиски средства за иницијативи на е-влада треба да се сметаат донаторските програми и фондови.

ЕУ е најголемиот донатор во Република Македонија. Донатори од земјите-членки на ЕУ се:

- ✓ Франција
- ✓ Германија
- ✓ Италија
- ✓ Холандија
- ✓ Британија

Други билатерални донатори се Швајцарија и САД.

Мултилатерални донатори се:

- ✓ Обединетите нации
- ✓ Советот на Европа
- ✓ Организацијата за безбедност и соработка во Европа (ОБСЕ)

Главните кредитори се:

- ✓ Банката на Советот на Европа за развој (ЦЕБ)
- ✓ Европската банка за обнова и развој (ЕБОР)
- ✓ Европската инвестициска банка (ЕИБ)
- ✓ Меѓународниот монетарен фонд (ММФ)
- ✓ Светската банка (СБ)

### **Период на ИПА**

Инструментот за претпристапна помош (ИПА) е средство со кое ЕУ ги поддржува реформите во „земјите на проширување“ со финансиска и техничка помош. Со ИПА-фондовите се градат капацитетите на земјите во текот на процесот на пристапување, што резултира со прогресивни, позитивни случувања во регионот.

**ИПА (2007-2013)** - Имплементацијата сè уште е во тек<sup>37</sup>.

Осмислена е заради обезбедување финансиска помош преку пет канали (познати како „компоненти“):

- Преодна помош и градење на институциите
- Прекугранична соработка
- Регионален развој
- Развој на човечки ресурси
- Рурален развој.

### **ИПА II (2014-2020)**

Подготвена во партнерство со корисниците, ИПА II поставува нова рамка за обезбедување на претпристапна помош за периодот 2014-2020 година.

Најважната новина во ИПА II е нејзиниот стратешки фокус (стратешките документи на државите се конкретни стратешки плански документи изработени за секој корисник за период од 7 години), со кој се обезбедува посилно чувство на сопственост кај корисниците, преку интегрирање на нивните реформи и развојни агенди. ИПА II е насочена кон реформи во претходно дефинирани сектори, како што се:

- Демократија и владеење
- Владеење на правото
- Раст и конкурентност.

---

<sup>37</sup> Регулацијата за ИПА за периодот 2007-2013 година престана да важи на 31 декември, 2013 година

Со ваквиот секторски пристап се промовираат структурни реформи кои ќе помогнат одреден сектор да се трансформира и да се доведе до ниво на стандардите на ЕУ. Тој овозможува движење кон понасосочена помош, обезбедувајќи ефикасност, одржливост и фокусираност врз резултатите. Исто така, ИПА II овозможува посистематско користење на буџетската секторска поддршка. Конечно, таа му дава поголема тежина на мерењето на учиниот: показателите договорени со корисниците ќе помогнат да се процени до кој степен се постигнати очекуваните резултати.

## 9.2 Препораки за дефинирање на приоритетна листа на услуги кои може да се автоматизираат

Следниве препораки за развивање нови е-услуги што ќе ги обезбедуваат локалните самоуправи се засноваат врз наодите од канцелариското истражување, спроведените консултативни активности со главните чинители, Извештајот за анкетното истражување во општините и Извештајот за канцелариското истражување на веб-страниците на општините.

Поконкретно, по изградбата на добри практики и интервенции за е-влада во последнава деценија, одразени во донесувањето на клучната првостепена законска рамка, имплементацијата на конкретни проекти, воведувањето на е-услуги за граѓаните и претпријатијата во согласност со стандардите на ЕУ и меѓународните стандарди, и по примената на соодветните политики, надлежните министерства и институции во Република Македонија треба конструктивно да одговорат на отворените прашања и постојните празнини во политичката, правната, институционалната и техничката рамка, и натаму промовирајќи иницијативи во областа на испораката на електронски услуги од страна на локалните самоуправи, со фокус врз следниве препораки:

### **ПРЕПОРАКА 1: Промена на постоечкиот модел за испорака на е-услуги**

Постојниот услужно-ориентиран механички пристап одозгора-надолу треба да се рефокусира во холистичка насока ориентирана кон граѓаните/луѓето, која се движи одоздола нагоре, кон интегрирани квалитетни и индивидуализирани е-услуги што ги имаат следниве карактеристики:

- Индивидуализирани и економични е-услуги ориентирани кон граѓаните;
- Услуги кои се концентрираат врз индивидуалните потреби на граѓаните на сите нивоа на власт и со кои се поддржува проактивност;
- Интегрирана/едношалтерска испорака на услуги во целата јавна администрација (централна и локална);
- Користење на нови технологии со кои се подобрува е-пристапноста, се обезбедува приватноста и безбедноста на личните информации и постојано се подобрува квалитетот на е-услугите преку технолошки иновации;
- Подобрување на ефикасноста, ефективноста и одговорноста на Владата преку обезбедување поквалитетни е-услуги со:
  - ✓ Намалување на административниот товар
  - ✓ Поедноставување на процедурите
  - ✓ Намалување на преклопувања и празнини во услугите
  - ✓ Фокусирање врз исплатливост и резултати
- Усвојување на „холистички“ пристап кон е-услуги со истоветен квалитет, кој овозможува спецификација на димензиите за квалитет на услугите и има

значителен ефект врз подобрување на електронските јавни услуги, зголемувајќи го задоволството кај граѓаните;

- Поквалитетни е-услуги преку подобрување на работните процеси;
- Поквалитетна испорака на електронски услуги која се фокусира на:
  - ✓ Е-учество
  - ✓ Колаборативно владеење/целата власт
  - ✓ Инклузивна мултиканална испорака на услуги
  - ✓ Индивидуализирани јавни е-услуги
  - ✓ Е-услуги преку апликации со отворени извори на податоци
  - ✓ Квалитет и достапност на информациите
  - ✓ Онлајн-завршување на постапките

## **ПРЕПОРАКА 2: Организирање испорака на е-услуги во општините како единствени електронски точки за контакт/едношалтерски точки во согласност со Директивата на ЕУ за услуги**

При префрлањето од „свет на хартија“ во „електронски свет“, успешните ЕТК ориентирани кон деловните субјекти треба, пред сè:

- Да ги овозможат електронските услуги 24 часа дневно;
- Да обезбедат транспарентна, ефикасна и безбедна испорака на е-услуги;
- Да го подобрат квалитетот на е-услуги што ги дава јавната администрација на централно и локално ниво.

За таа цел, успешните и лесни за користење ЕТК треба да се концентрираат на следново:

- Пристапност (целиот административен процес е претставен јасно и не бара претходно познавање на правниот или административниот систем).
- Употребливост (потребните административни чекори може да се завршат без проблеми и во разумен временски период);
- Следење на задоволството кај корисниците;
- Едношалтерски пристап;
- Кориснички-фокусиран дизајн на порталот;
- Квалитет и достапност на обезбедените информации:
  - Информирањето што се врши преку ЕТК/едношалтерските точки зазема холистички пристап во поглед на опфатот, земајќи ги предвид потребите на фирмите и корисниците;
  - Информациите се јасно структурирани, се ажурираат според потребите, насочени се кон различни корисници и нивното побрзо наоѓање се врши со помош на различни функции за пребарување;
  - Обезбеден е сеопфатен опис на потребните чекори за завршување на процедурите и лесно разбирлив опис на важечките услови;
  - При давањето информации, се земаат предвид различните фази на животниот циклус на претпријатието.
- Изведување на е-процедури:
  - Релевантните административни процедури се достапни преку интернет на ЕТК/едношалтерските точки, без оглед на вклучениот надлежен орган и неговата локација;

- ЕТК/Едношалтерските точки обезбедуваат дополнителни услуги со кои се подобрува онлајн-искуството на корисниците, како што се инструменти за следење на предметот;
- Целата постапка може да се заврши на интернет, без никакви прекини во различните фази (вклучувајќи и плаќања).

Врз основа на постоечките правни/технички/економски елементи во Владата, како и во општините, функционирањето и употребата на единствените точки за контакт/едношалтерските точки треба да започне на следниов начин:

1. Постоечките општински/владини веб-страници се користат како основа за почетен развој на единствените точки за контакт.
2. Единствените точки за контакт/Едношалтерските точки првично дејствуваат како портали или патокази кон веб-страниците на соодветните надлежни органи.
3. Понудените е-услуги се засноваат врз поедноставени постапки и шеми за идентификација и овластување, како и врз елиминирање на тешките и неоправдани барања за домашно давање услуги.
4. Започнуваат со обезбедување „зрели“ е-услуги како што се даночни потврди, еколошки дозволи, а понатаму се фокусираат на:
  - ✓ Административно поедноставување
  - ✓ Прифаќање на нови кориснички-ориентирани модели на услуги
  - ✓ Користење пристап според животната ситуација
  - ✓ Овозможување различни патеки за различни корисници
  - ✓ Обезбедување различни информации за различни корисници
  - ✓ Поедноставување на пристапот и користење на единствените точки за контакт за претприемачите
  - ✓ Воведување електронско следење на апликациите
  - ✓ Развивање на корисничко тестирање
  - ✓ Поголемо концентрирање врз публицитет и подигање на свеста
  - ✓ Редовно одмерување на порталите
5. Во однос на полесно работење на заднинските служби:
  - ✓ Интегрирање на веб-врските со професионални здруженија и со локалните власти
  - ✓ Интегрирање на порталите со порталите на стопанските комори и со други едношалтерски точки
  - ✓ Работење на поголема стандардизација и поедноставување на апликациите и административните формулари
  - ✓ Воспоставување на формални или законски договори за уредување на односите меѓу порталите и соодветните надлежни органи
6. Во однос на ресурси и финансиски средства:
  - ✓ Со единствените точки за контакт/едношалтерските портали управува променлив број на вработени, кои се движат од само двајца (во случајот на Чешка, Летонија и Лихтенштајн) до речиси 40 во Полска (вклучувајќи ги и техничкиот и уредувачкиот персонал). Просечниот број на вработени е меѓу 18 и 19 еквиваленти на вработени со полно работно време.

- ✓ Трошоците за развој и за одржување, исто така, варираат во зависност од различните структури и амбиции на единствените точки за контакт<sup>38</sup>.
- ✓ Клучни погодности за одржливоста се:
  - Континуирани јавни финансиски средства за подобрување на приемчивоста на единствените точки за контакт/едношалтерските точки
  - Паралелни, успешни обиди за реформирање на процедурите во заднинските служби
  - Зголемување на интересот кај органите на локалната самоуправа (општините) за преземање поголема одговорност и за поефикасно оперативно упарвување со единствените точки на контакт/едношалтерски точки
  - Инвестирање во човечки ресурси

**ПРЕПОРАКА 3: Обезбедување политичка заложба за промоција на иницијативи за локални е-услуги преку:**

- ✓ Воведување нови закони за испорака на е-услуги и изменување на веќе постоечките, вклучувајќи и нивно усвојување од страна на Собранието
- ✓ Градење на ефективен механизам за следење, со цел да се заштити спроведувањето на постоечката правна рамка (првостепена и второстепена) за обезбедување на е-услуги од страна на единиците на локална самоуправа
- ✓ Обезбедување на потребните финансиски средства за спроведување на новите процеси

**ПРЕПОРАКА 4: Подобрување на постојната правна, институционална и организациска рамка за да се одржи чекор со промените настанати во општеството; нови пристапи на јавната администрација кон задоволување на потребите на граѓаните со воведување промени во насока на:**

- a. Пополнување на утврдените недостатоци во постојната законска рамка, поточно:

---

<sup>38</sup> Некои земји-членки - како што е Италија - имаа за цел да изградат и да водат веб-сајтови кои ги надминуваат минималните барања на Директивата за услуги, додека други одлучија само да креираат портали што ги исполнуваат минималните барања - како што беше случајот со Ирска. Разликите во пријавените трошоци зависат од ставките опфатени со трошоците на единствената точка за контакт: многу земји не ги вклучуваат трошоците за вработените кои управуваат со сајтот (или опфаќаат само дел од овие трошоци за персоналот), бидејќи единствената точка за контакт формално е дел од друга структура, како што е министерство или агенција, чии трошоци не може лесно да се одвојат од трошоците на целата организација. Општо, персоналот на единствените точки за контакт кој беше интервјуиран, изјави дека порталите имаат доволно финансиски средства, барем за обезбедување на сегашното ниво на функционирање. Натомошниот развој може да се покаже како комплексен за спроведување, но сепак, без дополнително финансирање во некои случаи - една опција овде може да биде рекламирање или брендирање на единствените точки за контакт. Исто така, постои и заедничка вознемиреност дека намалувањата поврзани со мерките за штедење во актуелното економско сценарио може да ги попречат или да ги одложат идните подобрувања. Финансирањето обично доаѓа од националните министерства и/или агенции, бидејќи ниеден од анализираните портали не наплаќа надомест за неговото користење, ниту пак планира да го стори тоа во иднина. Кога се наплаќаат надоместоци од крајните корисници, тие се бараат според административните процедури. Само во ограничен број случаи, средствата за порталите на единствените точки за контакт доаѓаат целосно или делумно од програми на ЕУ, како што се случи во двата случаи на Естонија и Романија. Во Естонија, структурните фондови на ЕУ ја финансираат програмата за информатичко општество, која вклучува и средства за единствените точки за контакт.

- i. Заокружување на Законот за електронско управување со донесување на нови закони и дополнителна административна рамка за промоција на административно поедноставување и олеснување на постојните оптоварувања во законите и прописите
- ii. Надминување на постојните недоследности во легислативата со која се поддржува воспоставување и реализација на електронски услуги (т.е. законската регулатива за електронски документи и управување ја дефинира употребата на електронски документи, но, законодавството за високото образование, данокот на додадена вредност, архивското работење и сл., утврдуваат користење на таксени марки, своерачни потписи, индекси на хартија и „класични“ документи)

**б.** Пополнување на утврдените недостатоци во постоечката организациско-административна рамка, поточно:

- iii. Веќе поставените административни стандарди и успешните решенија (е-услуги за вршење дејност) треба да се заокружат со систематски напори, како што се:
  - Продлабочување на пристапот до административните услуги преку територијална организација и преку е-владеење, трансформирајќи ги во локални е-услуги
  - Навременост на административните услуги (централни и локални), преку рационализација и забрзување на административните процедури
  - Натамошно отстранување на административниот товар со проширување на „Регулаторната гилотина“ кај услугите за граѓаните
  - Поедноставување на плаќањата за административните услуги [исплати на лице место, со помош на сите современи средства за плаќање (во готово, кредитни и дебитни картички, е-плаќање, и сл.)]
  - Воведување на строго правило за тоа дека државните органи треба сами да прибавуваат податоци од службениот регистар, и дека во никој случај, од граѓаните не смее да се бара да обезбедуваат податоци кои се чуваат во службените регистри
  - Натамошно развивање на е-услугите за деловните субјекти, со повеќе услуги достапни на интернет
  - Спецификација, стандардизација и оптимализација на административните процедури и на квалитетот на спроведување на услугите, проследено со реконструкција на процесите од страна на фирмите, при воведување на нови е-услуги

**ПРЕПОРАКА 5: Подобрување на постоечката техничка рамка заради ублажување на проблемите и отстранување на пречките преку:**

- а. Забрзување на процесот на компјутеризација - ова опфаќа воспоставување на интернет-инфраструктура и основна ИКТ-едукација на населението
- б. Довршување на регистрите и е-услугите што недостигаат (т.е. регистарот на население, регистарот на отпад, регистарот за загадување на животната средина, и сл.)
- в. Довршување на рамката за интероперабилност на органите на јавната администрација
- г. Промовирање на интероперабилни услуги и документи (т.е. возачки дозволи, пасоши, лични карти, и сл.)

- д. Креирање на национален портал ориентиран кон корисниците

**ПРЕПОРАКА 6: Обезбедување економска/финансиска поддршка за спроведување на потребните реформи и за одржливост на е-услугите што ги даваат локалните власти преку:**

- а. Обезбедување на стабилна и оптимална буџетска ставка во централниот буџет
- б. Зајакнување на јавно-приватното партнерство (ЈПП) при давање е-услуги од страна на локалните самоуправи
- в. Подобрување на координацијата и комплементарноста на донаторските интервенции и ефективноста на апсорпцискиот капацитет на јавната администрација во врска со помошта од ЕУ

**ПРЕПОРАКА 7: Подобрување во врска со темите од Дигиталната агенда на ЕУ за максимализирање на социо-економскиот потенцијал на ИКТ во Република Македонија**

- Дигитален единствен пазар: Натамошна елиминација на регулаторните бариери за да се подготви олеснувањето на прекугранично користење на комерцијално-културна дигитална содржина и услуги, и за да им се овозможи на граѓаните и претпријатијата целосно да го искористат единствениот европски пазар
- Интероперабилност: Стандардизација на системот за електронски јавни набавки и подобрување на координацијата меѓу јавните органи, со цел да се подобри интероперабилноста на дигиталните услуги и уреди
- Доверба и безбедност: Натамошно развивање на механизми за реакција и мрежи на соработка, со цел да се заштитат личните податоци и приватноста на граѓаните
- Многу брз интернет преку инвестиции во широкопојасна интернет-инфраструктурна мрежа: Брзиот интернет треба да се стимулира преку соработка со телекомуникациската индустрија и деловната заедница заради поддршка на изградбата на брз широкопојасен интернет кој подобро ќе им служи на граѓаните и фирмите
- Истражување и иновации: Истражувањето и иновациите треба и натаму да се стимулираат преку балансирање на повеќе приватни инвестиции, подобрувајќи ја координацијата и зголемувајќи ги можностите за малите и средни претпријатија
- Подобрување на е-вештините: Треба да се сочува минимално ниво на дигитална писменост и вештини, со цел да се намали недостатокот од професионални ИКТ-вештини и да се зголеми продуктивноста
- ИКТ за општествени предизвици: Владата на Република Македонија треба да промовира употреба на паметни ИКТ-апликации заради поефикасно решавање на општествените предизвици како што се климатските промени, стареењето на општеството, потрошувачката на енергија и социјалната исклученост

**ПРЕПОРАКА 8: Давање приоритет на натамошно унапредување на достапноста и софистицираноста на е-услугите за граѓаните и претпријатијата**

Софистицираноста и достапноста на е-услугите од Заедничката листа за основни јавни услуги на ЕУ треба и натаму да се развива и да се надополнува на следниов начин:

- **Е-услуги за граѓаните**

- Услугите за барање работа, кои ги нудат службите за вработување, треба да се доразвијат и да се заокружат
- Најпрво треба да се развијат бенефициите за социјално осигурување (т.е. бенефиции за невработеност, детски додатоци, медицински трошоци-надоместување или директно плаќање) што опфаќаат голем број граѓани
- Исто така, личните документи (т.е. пасош, возачка дозвола и регистрација на возила), кои вклучуваат голем број граѓани, треба да се развијат како прв приоритет
- Пријавата за градежна дозвола (национален електронски систем за издавање одобренја за градба), понудена од Здружението на единиците на локална самоуправа (ЗЕЛС) и спроведена во соработка со Министерството за транспорт и врски, треба без одлагање да се ажурира и да се поврзе со Агенцијата за катастар, како и да се направи полесна за употреба
- Изјавата за полиција (на пример, во случај на кражба), што опфаќа голем број граѓани, треба да се развијат како прв приоритет
- Е-услугите на јавните библиотеки за граѓаните на општините (достапност на каталози, алатки за пребарување) треба да имаат проширени извори на финансирање со цел да се надминат финансиските кусоци од општините
- Потврдите за промените во статусот на граѓаните (т.е. извод од родени, венчани), кои опфаќаат голем број граѓани, треба да се развијат како прв приоритет, преку воспоставување интероперабилност меѓу регистрите на родени, венчани и умрени
- Како прв приоритет треба да се развие Објава за преселување (промена на адреса), која опфаќа голем број граѓани, и сочинува преоден документ за други надлежности
- Како прв приоритет треба да се развијат здравствените услуги (интерактивни совети за достапност на услугите во различни болници, закажување преглед во болница) кои вклучуваат голем број граѓани

- **Е-услуги за претпријатијата**

- Социјалните придонеси за вработените треба уште да се доразвијат и да се трансформираат во онлајн е-услуги
- Треба да се развие и да се спроведе доставувањето податоци до статистичките служби
- Еколошките дозволи (заедно со известувањето за градежните дозволи од Б-категорија), што ги нуди Здружението на единиците на локална самоуправа (ЗЕЛС) на локално ниво, треба да станат полесни за користење

Во натамошниот развој на е-услугите, надлежните министерства треба да ги земат предвид и следниве „клучни прашања“, имено:

- ✓ **Јавни содржини и гаранција за квалитет на услугите**

Имајќи го предвид фактот дека економскиот ефект од услугите на е-влада зависи од степенот до кој тие се користат, што пак зависи од квалитетот на таквите услуги и довербата што граѓаните ја

имаат за нив, идните интервенции на е-влада во Република Македонија треба да се фокусираат на:

- Утврдување, опис и поедноставување на административните процедури (ако треба и со помош на обликување на релевантната законска рамка)
- Развивање на кориснички интерфејс, со кој не се бара од корисникот да има познавања за комплицираните административни процедури
- Обезбедување на единствени точки за услуги независни од административната структура
- Развивање на брз и лесно достапен систем за поддршка на корисниците на услуги
- Давање можност за корисниците да учествуваат во дизајнирање на нови услуги и подобрување на веќе постојните јавни услуги
- Давање можност за деловните субјекти да учествуваат во дизајнирање на нови услуги и подобрување на веќе постојните јавни услуги
- Борба против дигиталната исклученост преку:
  - создавање на урбани центри каде се прават инвестиции во најнови сеприсутни технологии со кои лесно се ракува
  - трансформација на постојната мрежа на народни библиотеки во современи центри на знаење кои ќе дејствуваат како локални центри на општествениот живот
  - создавање на мрежи од интегрирани сервисни станици кои ќе дејствуваат како единствени точки за контакт, со кои се олеснува користењето на јавните е-услуги

#### ✓ Доверба и приватност

При решавање на прашањата на доверба и транспарентност директно поврзани со испораката на е-услуги, релевантните институции (министерствата и јавните институции), мора да ги комбинираат двата фундаментални принципа на правото на заштита на приватноста и правото на пристап до информации од јавен карактер преку промовирање на избалансиран пристап како кон имплементацијата на законските одредби кои веќе постојат, така и кон развивањето на нови законски решенија<sup>39</sup>.

#### ✓ Влијанието на идниот интернетот врз е-владините услуги

При решавањето на „новите услуги на е-влада“ и предусловите за создавање на такви услуги, идните интервенции на е-влада во Република Македонија треба да се фокусираат врз промовирање на општ и нескап пристап до широкопојасен и мобилен интернет.

Освен тоа, идејата за „нови услуги“ се однесува на фундаментални промени во квалитетот на пристапот до услугите во форма на персонализирани услуги. Таквите услуги може да се обезбедат преку клауд-компјутинг и на барање, директно да им се достават на индивидуалните

<sup>39</sup> Сеприсутноста на дигиталните податоци кои денес се собираат за сите видови услуги - и во јавниот, и во приватниот сектор - доведува до сè потежок предизвик на заштита на гореспоменатиот баланс меѓу заштитата на приватноста и пристапот до јавните податоци, особено кога, исто така, треба да се гарантира оперативноста и ефективноста на дадените услуги.

Технолошките промени, вклучувајќи ги и широко-распространетите решенија како што е клауд-компјутингот, изискуваат постојан процес на утврдување јасни правила за одговорност околу чувањето на собраните и обработените податоци, бидејќи актуелните обврзувачки правила за заштита на податоците може да се покажат како несоодветни. Важна улога во процесот на безбедно управување со најголемиот дел од собраните дигитални податоци може да се изигра со користење на најдобрите практики, како и преку постојано прилагодување на законските одредби кон веќе сеприсутната дигитална реалност.

и мобилните корисници. Без оглед кои се, каде се, и кога им требаат услугите, тие лесно може да ги искористат.

Меѓутоа, мора да се нагласи дека спроведувањето на погоре споменатото е можно само откако ќе се решат следниве проблеми:

- корисниците имаат соодветна (разумна) доверба во електронските услуги
- електронските документи креирани како резултат на обезбедување на е-услугите се веродостојни, важечки и заштитени од неовластена модификација или загуба
- решени се проблемите на заштита на приватноста
- борбата против дигиталната исклученост се спроведува ефикасно и доследно

## АНЕКСИ

## **ПРИЛОГ 1: ИНВЕНТАР НА ЛОКАЛНИ УСЛУГИ**

**Подготвил: Мемет Мемети  
Октомври 2014**

## Содржина

|      |                                                                                                                    |     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I.   | <u>ВОВЕД</u> .....                                                                                                 | 107 |
| II.  | <u>ОСНОВНИ ЈАВНИ УСЛУГИ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА</u> .....                                                              | 107 |
|      | 1. <u>ЗАЕДНИЧКА ЛИСТА НА 20 ОСНОВНИ ЈАВНИ УСЛУГИ</u> .....                                                         | 107 |
|      | 2. <u>СТЕПЕН НА СОФИСТИЦИРАНOST НА ОСНОВНИТЕ ЈАВНИ УСЛУГИ</u> .....                                                | 109 |
|      | 3. <u>СТЕПЕН НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ОСНОВНИТЕ ЈАВНИ УСЛУГИ ОД ЗАЕДНИЧКАТА ЛИСТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА</u> .....    | 109 |
| III. | <u>УСЛУГИ ОД НАДЛЕЖНОСТ НА ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА</u> .....                     | 111 |
| IV.  | <u>ПРЕЛИМИНАРНА ЛИСТА НА УСЛУГИ ВО НАДЛЕЖНОСТ НА ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА, ПРИКАЖАНИ ПО ОБЛАСТИ</u> ..... | 114 |
|      | 1. <u>ОБЛАСТ: УРБАНИСТИЧКО (УРБАНО И РУРАЛНО) ПЛАНИРАЊЕ</u> .....                                                  | 114 |
|      | 2. <u>ОБЛАСТ: ЗАШТИТА НА ЖИВОТНА СРЕДИНА</u> .....                                                                 | 128 |
|      | 3. <u>ОБЛАСТ: ЛОКАЛЕН ЕКОНОМСКИ РАЗВОЈ</u> .....                                                                   | 140 |
|      | 4. <u>ОБЛАСТ: КОМУНАЛНИ ДЕЈНОСТИ</u> .....                                                                         | 143 |
|      | 5. <u>ОБЛАСТ: СОЦИЈАЛНА И ДЕТСКА ЗАШТИТА</u> .....                                                                 | 158 |
|      | 6. <u>ОБЛАСТ: КУЛТУРА</u> .....                                                                                    | 165 |
|      | 7. <u>ОБЛАСТ: СПОРТ И РЕКРЕАЦИЈА</u> .....                                                                         | 170 |
|      | 8. <u>ОБЛАСТ: ЗДРАВСТВО</u> .....                                                                                  | 174 |
|      | 9. <u>ОБЛАСТ: ОБРАЗОВАНИЕ</u> .....                                                                                | 179 |
|      | 10. <u>ОБЛАСТ: ЗАШТИТА И СПАСУВАЊЕ НА ГРАЃАНИ И ДОБРА</u> .....                                                    | 183 |
|      | 11. <u>ОБЛАСТ: ПРОТИВПОЖАРНА ЗАШТИТА</u> .....                                                                     | 189 |
| V.   | <u>ФИНАНСИРАЊЕ НА ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА</u> .....                                                      | 190 |

## ВОВЕД

Инвентарот на локални услуги е една од активностите кои произлегуваат од проектот „Иновативни решенија за подобар пристап до услуги на локално ниво“ кој се реализира од страна на Министерството за локална самоуправа, преку канцеларијата на УНДП во Република Македонија.

Инвентарот се однесува на делот на мерките кои произлегуваат од програмските документи на Владата на Република Македонија, за чија имплементација се *директно* одговорни Министерството за локална самоуправа (МЛС) и Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) и се фокусирани на обезбедувањето на е-услуги од страна на општините. Проектот е изготвен врз основа на анализа на одделните законски прописи (*lex specialis*) со кои се регулира начинот и постапката за извршување на одделни услуги за граѓаните и деловните субјекти, со посебен осврт на услугите кои се во надлежност на општините.

Со инвентарот ќе се утврдат јавните услуги кои можат да се испорачуваат од страна на општинската администрација, локалните институции и претпријатија.

Овој инвентар ќе претставува основа врз која ќе се утврдат услугите за граѓаните и деловните субјекти кои се во надлежност на општините, услугите кои се веќе достапни онлајн, како и оправданоста од развој на нови е-услуги, можностите за автоматизација на постапките и процедурите за подготовка и испорака на нови локални е-услуги вклучувајќи ги следниве организациски фактори (внатрешни и надворешни):

- ефикасноста и ефективноста на размената на информации и податоци;
- интегрираната организација на услугата и индивидуализацијата на услугата согласно потребите на корисниците;
- потребната соработка помеѓу институциите во и помеѓу нивоата на власт;
- правилата и прописите со кои би се обезбедила испораката на е-услугата.

Предност за трансформација во е-услуги ќе имаат услугите од Заедничката листа на основни јавни услуги на Европската унија чие извршување е во надлежност на општините.

Инвентарот ќе биде една од основите за подготовка на сеопфатна Студија за постоечките јавни услуги за граѓаните и деловните субјекти кои ги обезбедуваат или може да ги обезбедуваат единиците на локалната самоуправа и потребите и можностите за воведување на електронски пристап до овие услуги“, како еден од резултатите на проектот „Иновативни решенија за подобар пристап до услуги на локално ниво“.

## ОСНОВНИ ЈАВНИ УСЛУГИ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА

### 1. ЗАЕДНИЧКА ЛИСТА НА 20 ОСНОВНИ ЈАВНИ УСЛУГИ

Како основа за оценување на степенот на воведување на е-влада во една земја, Европската унија ги користи следните два индикатори:

- Процентот на основните јавни услуги достапни онлајн;

- Користењето на онлајн јавни услуги.

За да се операционализираат овие индикатори во 2000 година државите членки ја усвоија следната Заедничка листа на 20 основни јавни услуги, 12 за граѓаните и 8 за деловните субјекти.

| Ред. бр. | Граѓани                                                                                                                                                                                                              | Ред. бр. | Деловни субјекти                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------|
| 1.       | Данок на приход: декларација, известување за проценка                                                                                                                                                                | 13.      | Социјални придонеси за вработените                        |
| 2.       | Услуги за барање работа од канцелариите за вработување                                                                                                                                                               | 14.      | Данок на добивка: декларација, известување                |
| 3.       | Користи од социјално осигурување <ul style="list-style-type: none"> <li>- Невработеност</li> <li>- Детски додаток</li> <li>- Медицински трошоци (надомест или порамнување)</li> <li>- Студентски грантови</li> </ul> | 15.      | Данок на додадена вредност: декларација, известување      |
| 4.       | Лични документи (пасош и возачка дозвола)                                                                                                                                                                            | 16.      | Регистрирање на ново трговско друштво                     |
| 5.       | Регистрација на возила                                                                                                                                                                                               | 17.      | Поднесување на податоци до органот надлежен за статистика |
| 6.       | Градежни дозволи                                                                                                                                                                                                     | 18.      | Царинска декларација                                      |
| 7.       | Пријави во полиција                                                                                                                                                                                                  | 19.      | Дозволи потребни за заштита на животната средина          |
| 8.       | Јавни библиотеки (достапноста на каталози, алатки за пребарување)                                                                                                                                                    | 20.      | Јавни набавки                                             |
| 9.       | Изводи од книга на родени и венчани: барање и испорака                                                                                                                                                               |          |                                                           |
| 10.      | Запишување во високо образовни институции                                                                                                                                                                            |          |                                                           |
| 11.      | Известување во случај на преселба (промена на адреса)                                                                                                                                                                |          |                                                           |
| 12.      | Здравствени услуги (на пример, интерактивни совети за достапноста на услуги во различни болници; назначувања за болници)                                                                                             |          |                                                           |

Преку годишните анкети Европската комисија (од 2001 година) проценува до кое ниво државите членки на Европската унија им овозможуваат на граѓаните и деловните субјекти електронски пристап до 20-те основни јавни услуги.

## 2. СТЕПЕН НА СОФИСТИЦИРАНОСТ НА ОСНОВНИТЕ ЈАВНИ УСЛУГИ

Софистицираноста на услугите испорачани онлајн се проценува преку следните критериуми за софистицираност<sup>40</sup> на е-услугите на Европската комисија:

1. Онлајн достапност на услугите и информациите;
2. Еднонасочна интеракција: информација и преземање (download) на обрасци;
3. Двонасочна интеракција: доставување на обрасци онлајн и проверка на автентичност на податоци;
4. Трансакција: целосно автоматизирано (електронско) водење и довршување на предметот вклучувајќи подготовка на одлуката/решението и онлајн плаќање;
5. Персонализација на услугата - проактивен однос, институциите самоиницијативно преземаат активности за подобрување на квалитетот на услугите и начинот на кој им се нудат на корисниците<sup>41</sup>.

## 3. СТЕПЕН НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ОСНОВНИТЕ ЈАВНИ УСЛУГИ ОД ЗАЕДНИЧКАТА ЛИСТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Според анкетата спроведена во првата половина на 2014 година состојбата со електронскиот пристап до овие основни јавни услуги во Република Македонија е следна:

### Граѓани

| Ред. бр. | Јавна услуга                                           | Реализација - статус 2014                                                                                                                                                                                                    |
|----------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Данок на приход: декларација, известување за проценка  | <b>Реализирано 2012</b><br>УЈП<br>Е-даночи за физички лица, издавање на уверение за платени даноци и придонеси, уверение за остварен нето приход<br><b>Реализирано 2011</b><br>Пријавување даночни неправилности и корупција |
| 2.       | Услуги за барање работа од канцелариите за вработување | <b>Не е реализирано</b><br>АВРМ                                                                                                                                                                                              |
| 3.       | Користи од социјално осигурување                       |                                                                                                                                                                                                                              |
|          | - Невработеност                                        | <b>Не е реализирано</b><br>МТСП                                                                                                                                                                                              |
|          | - Детски додаток                                       | <b>Не е реализирано</b>                                                                                                                                                                                                      |

<sup>40</sup> Софистицираноста, односно, длабочината го рефлектира нивото на односот кој на електронски начин се воспоставува помеѓу јавниот сектор и неговите корисници. Во овој контекст, услугите во принцип се класифицираат на пет нивоа. Во последните неколку години, постојаното еволуирање на пристапот, методологијата и иновативноста на напорите за е-влада сè почесто условува вклучување на нови категории и фази.

<sup>41</sup> Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement, December 2010 Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media

|     |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                          | МТСП                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|     | - Медицински трошоци (надомест или порамнување)                                                                          | <b>Не е реализирано</b><br>МЗ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     | - Студентски грантови                                                                                                    | <b>Не е реализирано</b><br>МО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.  | Лични документи<br>- пасош<br>- возачка дозвола<br>- издавање на уверение за државјанство                                | <b>Не е реализирано</b><br>МВР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.  | Регистрација на возила                                                                                                   | <b>Не е реализирано</b><br>МВР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.  | Градежни дозволи (одобрение за градење)                                                                                  | <b>Реализирано за градбите од прва категорија (од национално значење) 2013</b><br>МТВ<br><b>Реализирано за градбите од втора категорија (од локално значење) 2013</b><br>МТВ/ЗЕЛС<br><b>НАПОМЕНА:</b><br>Во 2014 година се очекува и надградба преку поврзување со АКН заради целосен пристап кон имотните листови, како јавни исправи потребни во постапката за издавање градежни дозволи. |
| 7.  | Пријави во полиција                                                                                                      | <b>Не е реализирано</b><br>МВР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.  | Јавни библиотеки (достапноста на каталози, алатки за пребарување)                                                        | <b>Реализирано за јавните библиотеки на национално ниво</b><br>МК<br><b>Не е реализирано за јавните библиотеки на локално ниво</b><br>МЛС/МК/ЗЕЛС                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.  | Изводи од книга на родени и венчани:<br>- барање<br>- испорака                                                           | <b>Развојот е во тек.</b><br>УВМК                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. | Запишување во високо-образовни институции                                                                                | <b>Реализирано до одредено ниво на софистицираност</b><br>МОН                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. | Известување во случај на преселба (промена на адреса)                                                                    | <b>Не е реализирано</b><br>МВР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12. | Здравствени услуги (на пример: интерактивни совети за достапноста на услуги во различни болници; назначувања за болници) | <b>Реализирано до средина на 2014:</b><br>МЗ<br>Електронските услуги: е-рецепт, е-упат, Мој термин, интерактивни совети                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <b>НАПОМЕНА:</b><br>Во тек е воведување на останатите електронски евиденции: медицински дневник (амбулантски, болнички), регистри на болести и целосно електронско досие на пациентот, како и други нови функционалности. |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **Деловни субјекти**

|     |                                                           |                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Социјални придонеси за вработените                        | <b>Реализирано за приватните компании</b><br>АВРМ<br><b>Не е реализирано за буџетските и јавните институции</b><br>АВРМ                                   |
| 14. | Данок на добивка: декларација, известување                | <b>Реализирано</b><br>УЈП                                                                                                                                 |
| 15. | Данок на додадена вредност: декларација, известување      | <b>Реализирано</b><br>УЈП                                                                                                                                 |
| 16. | Регистрирање на ново трговско друштво                     | <b>Реализирано</b>                                                                                                                                        |
| 17. | Поднесување на податоци до органот надлежен за статистика | <b>Реализирано, ќе биде пуштено во употреба 2014</b><br>ДЗС                                                                                               |
| 18. | Царинска декларација                                      | <b>Развојот е во тек</b><br>ЦУ<br>Ќе се воспостави нов Систем за обработка на царински декларации (CDPS)                                                  |
| 19. | Дозволи потребни за заштита на животната средина          | <b>Реализирано за Б категорија дозволи кои се во надлежност на општините.</b><br>ЗЕЛС<br><b>Реализирано делумно за останатите видови дозволи</b><br>МЖСПП |
| 20. | Јавни набавки                                             | <b>Реализирано</b><br>БЗЈ                                                                                                                                 |

### **УСЛУГИ ОД НАДЛЕЖНОСТ НА ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

#### **1. ОБЛАСТИ ВО КОИ ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА ВРШАТ УСЛУГИ**

Во членот 22, став (1) од Законот за локална самоуправа („Службен весник на РМ“бр.5/02), како системски закон е поставена рамката на основните надлежности на единиците на локалната самоуправа преку утврдување на листа на овие надлежности. Според оваа одредба утврдени се

следниве работи од надлежност на единиците на локалната самоуправа, групирани во следните области:

1. **Урбанистичко (урбано и рурално) планирање** кое ги опфаќа: урбанистичкото планирање, издавањето на одобрение за градење на објекти од локално значење утврдени со закон, уредувањето на просторот и уредувањето на градежното земјиште;
2. **Заштита на животната средина и природата** кое ги опфаќа: мерките за заштита и спречување од загадување на водата, воздухот, земјиштето, заштита на природата, заштита од бучава и нејонизирачко зрачење;
3. **Локален економски развој** кој ги опфаќа следниве сектори: планирање на локалниот економски развој; утврдување на развојните и структурните приоритети; водење на локална економска политика; поддршка на развојот на малите и средните претпријатија и на претприемништвото на локално ниво и во тој контекст учество во воспоставувањето и развојот на локалната мрежа на институции и агенции и промовирање на партнерството;
4. **Комунални дејности**, како комплексна област составена од цела низа на „под-области“ како што се: снабдување со вода за пиење; испорака на технолошката вода; одведување и пречистување на отпадните води; јавно осветлување; одведување и третман на атмосферските води; одржување на јавна чистота; собирање, транспортирање и постапување со комуналниот цврст и технолошки отпад; уредување и организирање на јавниот локален превоз на патници; снабдување со природен гас и топлинска енергија; одржување на гробовите, гробиштата, крематориумите и давање на погребални услуги; изградба, одржување, реконструкција и заштита на локални патишта, улици и други инфраструктурни објекти; регулирање на режимот на сообраќајот; изградба и одржување на уличната сообраќајна сигнализација; изградба и одржување на јавниот простор за паркирање; отстранување на непрописно паркирани возила; отстранување на хаварисани возила од јавните површини; изградбата и одржување на пазарите; чистење на оџаците; одржување и користење на парковите, зеленилото, парк-шумите и рекреативните површини; регулација, одржување и користење на речни корита во урбанизираните делови; определување на имиња на улици, плоштади, мостови и други инфраструктурни објекти;
5. **Социјална заштита и заштита на децата** која исто така е составена од повеќе сегменти: детски градинки и домови за стари (сопственост, финансирање, инвестиции и одржување); остварување на социјална грижа за инвалидните лица, децата без родители и родителска грижа, децата со воспитно-социјални проблеми, децата со посебни потреби, децата од еднородителски семејства, децата на улица, лицата изложени на социјален ризик; лица засегнати со злоупотреба на дрога и алкохол; подигање на свеста на населението; домување на лица со социјален ризик; остварување на право за згрижување и воспитување на деца од предучилишна возраст;
6. **Културата** која има надлежност врз: институционална и финансиска поддршка на културните установи и проекти, негување на фолклорот, обичаите, старите занаети и слични културни вредности, организирање културни манифестации, поттикнување на разновидни специфични форми на творештво;
7. **Спортот и рекреацијата** кои ги икорпорираат следниве сектори: развој на масовниот спорт и рекреативните активности; организирање на спортски приредби и манифестации; одржување и изградба на објекти за спорт; поддршка на спортски сојузи;
8. **Здравството** во чии рамки се опфатени работите поврзани со: управување со мрежата на јавни здравствени организации и објекти од примарна здравствена заштита кои треба да вклучат застапеност на локалната самоуправа во сите одбори на сите здравствени организации во јавна сопственост; здравствено воспитување; унапредување на здравјето; превентивни

активности; заштита на здравјето на работниците и заштита при работа; здравствен надзор над животната средина; надзор над заразните болести; помош на пациенти со специјални потреби (пр. ментално здравје, злоупотреба на деца итн.); и други области кои ќе бидат утврдени со закон;

9. **Образованието**, во чија надлежност се следните сектори: основање, финансирање, и администрирање на основните и средни училишта во соработка со централната власт и во согласност со закон; организирање на превоз и исхрана на ученици и нивно сместување во ученички домови;
10. Спроведување подготовки и преземање на **мерки за заштита и спасување на граѓаните и материјалните добра** од воени разурнувања, природни непогоди и други несреќи и од последиците предизвикани од нив;
11. **Противпожарната заштита** што ја вршат територијалните противпожарни единици; и
12. **Надзор** над вршењето на работите од нејзина надлежност.

Законот остава можност со други закони да бидат определени и други работи од надлежност на единиците на локалната самоуправа.

Освен тоа општината е должна:

- да ги информира граѓаните за својата работа како и за плановите и програмите кои се од значење за развојот на општината, на начин утврден со статутот (член 8, став (1));
- на граѓаните да им овозможи пристап кон основните информации за услугите што им ги обезбедува, на начин и под услови уредени со статутот (член 8, став (2));
- да ја утврдува висината и да ги прибира сопствени извори на приходи (локалните даноци, надоместоци и такси утврдени со закон) (член 11, став (4));
- да го организира непосредното учество на граѓаните во одлучувањето за прашања од локално значење преку граѓанска иницијатива, собири на граѓаните и референдум, на начин и постапка утврдени со закон (член 25);
- при изготвувањето на прописите на општината советот односно градоначалникот, може претходно да организира јавни трибини, да спроведе анкети или да побара предлози од граѓаните (член 30).

Секој граѓанин има право, поединечно или заедно со другите, да доставува претставки и предлози за работата на органите на општината и општинската администрација. Градоначалникот е должен:

- да создаде услови за доставување претставки и предлози;
- најдоцна во рок од 60 дена од денот на приемот на претставката односно предлогот, на подносителот да му достави образложен одговор;
- претставките и предлозите коишто не се однесуваат на работи од надлежност на органите на општината да ги достави до соодветниот надлежен орган и за тоа да го известат подносителот (член 29).

Во општината можат да се основаат облици на месна самоуправа и тоа: во градовите - урбани заедници; во другите населени места -месни заедници. Подрачјето за кое се основаат урбаните заедници се границите на урбаните единици, според урбанистичкиот план на градот. Подрачјето за кое се основаат месните заедници се границите на катастарските општини на населените места (член 82, ставови (1) и (2)). Жителите во урбаните односно месните заедници, во рамки на собири на граѓаните:

- разгледуваат прашања, заземаат ставови и изготвуваат предлози за прашања од непосредно и секојдневно значење за животот и работата на жителите од тоа подрачје;
- можат да изберат совет на урбаната односно месната заедница, на начин и во постапка што се утврдени со статутот на општината (член 83).

## **ПРЕЛИМИНАРНА ЛИСТА НА УСЛУГИ ВО НАДЛЕЖНОСТ НА ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА, ПРИКАЖАНИ ПО ОБЛАСТИ**

Надлежностите на органите на општината и на општинската администрација, како и стандардите и постапките поврзани со извршувањето на предвидените надлежности се утврдени со законите и подзаконските акти со кои се регулира вршењето на одделни секторски политики.

Во понатамошниот текст се анализира инвентарот на услугите во надлежност на единиците на локалната самоуправа, според области. Во инвентарот (во колоната *забелешка*) се дава проценка до кое ниво на софистицираност може да се понуди услугата согласно горенаведената класификација на софистицираност на е-услугите, како и се утврдува дали се работи за непосредна услуга (непосреден корисник) или посредна услуга за граѓаните, бизнис секторот и заедницата.

### **1. ОБЛАСТ: УРБАНИСТИЧКО (УРБАНО И РУРАЛНО) ПЛАНИРАЊЕ**

Според Законот за локална самоуправа општините во областа на урбанистичкото (урбано и рурално) планирање се надлежни за вршење на следниве работи:

1. урбанистичко (урбано и рурално) планирање;
2. издавање одобрение за градење објекти од локално значење утврдени со закон;
3. уредување на просторот и уредување на градежното земјиште.

### **СЕКТОР: Урбанистичко (урбано и рурално) планирање,**

#### **Правна рамка**

- Закон за просторно и урбанистичко планирање („Службен весник на РМ“ бр.51/05; 137/07; 151/07; 118/08; 91/09; 124/10; 14/11; 18/11; 53/11; 144/12; 55/13; 163/13; 42/14;)
- Закон за земјоделство и рурален развој („Службен весник на РМ“ бр. 49/2010, 53/2011, 126/2012, 15/2013, 69/2013, 106/2013)
- Годишна програма за изработка на урбанистички планови и државна и локална урбанистичка планска документација во Република Македонија во 2014 година („Службен весник на РМ“ бр. 15/14)
- Правилник за стандарди и нормативи за урбанистичко планирање („Службен весник на РМ“ бр. 63/12)
- Правилник за формата и содржината на барањето заради неодобрување на проект за инфраструктура односно недонесување на решение за одбивање на барањето за одобрување на проект за инфраструктура („Службен весник на РМ“ бр. 88/11)

- Правилник за формата и содржината на барањето заради неиздавање на лиценца односно овластување или недонесување на решение за одбивање на барањето за издавање на лиценца односно овластување („Службен весник на РМ“ бр. 88/11)
- Правилник за формата и содржината на барањето заради неодобрување на проект за инфраструктура односно недонесување на решение за одбивање на барањето за одобрување на проект за инфраструктура („Службен весник на РМ“ бр. 88/11)
- Правилник за формата и содржината на изводот од генерален урбанистички план, детален урбанистички план, урбанистички план за село, урбанистички план за вон населено место, државна урбанистичка планска документација и од локална урбанистичка планска документација („Службен весник на РМ“ бр. 24/11)
- Програма за финансиска поддршка на руралниот развој за 2014 година („Службен весник на РМ“ бр. 10/2014)

Во зависност од просторот кој е предмет на планирањето се донесуваат следниве планови: Просторен план на Република Македонија, урбанистички планови: генерален урбанистички план, детален урбанистички план, урбанистички план за село и урбанистички план вон населено место.

#### **Опис:**

Во областа на просторно и урбанистичко планирање има две нивоа на планирање: централно и локално. Владата е одговорна за подготовка и имплементација на просторниот план на централно ниво преку МЖСПП и Агенцијата за просторно планирање. Просторниот план на РМ се разработува според просторниот план на регионот, просторениот план од посебен интерес за земјата, просторниот план на општините, просторниот план на град Скопје, урбанистичката документација и архитектурно-урбанистичките плански проекти.

Неколку видови урбанистички планови се донесуваат на локално ниво. Тие мора да бидат во согласност со одредбите од националниот просторен план. Министерството за транспорт и врски (МТВ) ги одобрува нацрт-урбанистичките планови на локално ниво коишто ги усвојува општинскиот совет (вертикална координација). Процесот на урбанистичко планирање го раководат општините преку својот сектор или одделение за урбанизам. Техничката работа, вклучувајќи ги и основните анализи, ја врши општинскиот персонал во секторот за урбанизам во согласност со закон. Урбанистичките планови ги изработува лиценцирана компанија. Содржината на урбанистичките планови е пропишана со Законот за просторно и урбанистичко планирање и со Правилникот за содржина на урбанистичките планови.

*Уредување и користење на просторот и влијание врз природата.* Уредувањето на просторот се спроведува во согласност со урбанистичкото и просторното планирање и со мерките и активностите за заштита на природата. Документацијата и постапката за одобрение на уредувањето на просторот е предмет на процена на влијанието врз природата и опфаќа мерки и услови за заштита на природата.

## **СЕКТОР: Градежништво**

### **Правна рамка**

- Закон за градење („Службен весник на РМ“ бр. 130/09, 124/10, 18/11, 18/11, 36/11, 49/11, 54/11, 13/12, 144/12, 25/13, 79/13, 137/13, 163/13, 27/14, 28/14, 42/14)
- Правилник за начинот на спроведување на постапката за добивање на одобрение за градење на електронски начин („Службен весник на РМ“ бр. 80/13)
- Правилник за начинот на постапување на администраторот во информацискиот систем е-одобрение за градење („Службен весник на РМ“ бр. 72/14)
- Правилник за начинот на спроведување на постапките за одобрување на идеен проект, за измени во текот на изградбата, за промена на инвеститор, за издавање на одобрение за подготвителни работи, за издавање на решение за градбите од член 73 од Законот за градење, за реконструкција, пренамена, адаптација и за издавање на одобрение за употреба за градбите од прва категорија согласно член 57 од Законот за градење на електронски начин („Службен весник на РМ“ бр. 150/13)
- Закон за домување („Службен весник на РМ“, бр. 99/09; 57/10; 36/11; 54/11; 13/12; 55/13)
- Закон за постапување со бесправно изградени објекти („Службен весник на РМ“ бр.23/11; 54/11; 155/12)
- Правилник за формата и содржината на барањето за утврдување на правен статус на бесправен објект („Службен весник на РМ“ бр. 26/11)
- Закон за земјоделското земјиште („Службен весник на РМ“ бр.135/07; 18/11; 148/11; 95/12; 87/13; 106/13; 164/13; 39/14; 130/14)
- Правилник за формата и содржината на образецот на барањето за издавање на одобрение за градење на оранжери и помошни објекти како и објекти за примарна обработка на земјоделски производи на земјоделско земјиште („Службен весник на РМ“ бр. 155/12)

## **СЕКТОР: Градежно земјиште**

### **Правна рамка**

- Закон за градежно земјиште („Службен весник на РМ“ бр. 17/11, 53/11, 144/12, 153/12, 25/13, 137/13, 163/13)
- Закон за земјоделско земјиште („Службен весник на РМ“ бр. 135/07; 18/11; 148/11; 95/12; 87/13; 106/13; 164/13; 39/14; 130/14)
- Уредба за висината на цената на градежното земјиште сопственост на Република Македонија и висината на посебните трошоци за спроведување на постапките за отуѓување и давање под закуп како и за засновањето на право на стварна службеност („Службен весник на РМ“ бр. 158/13)
- Уредба за минималните технички стандарди и услови во поглед на опремата (хардверот), како и функционалноста на софтверот за електронското јавно наддавање („Службен весник на РМ“ бр. 102/11)
- Правилник за степенот на уредувањето на градежното земјиште со објекти на комуналната инфраструктура и начинот на утврдување на висината на трошоците за уредувањето во зависност од степенот на уреденост („Службен весник на РМ“ бр. 93/11)

| Област                 | Инвентар на јавни услуги кои ги обезбедуваат единиците на локалната самоуправа                          | Забелешка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Урбанистичко планирање | Детален урбанистички план<br><br>(член 7, Закон за просторно и урбанистичко планирање)                  | Напомена: На плановите од членот 7 на овој закон изработени во форма на предлог план, согласност дава органот на државната управа надлежен за работите од областа на уредувањето на просторот, со која се потврдува дека постапката за изработување на предлог планот е спроведена согласно со одредбите на овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон.<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност на услугата |
| Урбанистичко планирање | Урбанистички план за село<br><br>(член 7, Закон за просторно и урбанистичко планирање)                  | Напомена: На плановите од членот 7 на овој закон изработени во форма на предлог план, согласност дава органот на државната управа надлежен за работите од областа на уредувањето на просторот, со која се потврдува дека постапката за изработување на предлог планот е спроведена согласно со одредбите на овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон.<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност на услугата |
| Урбанистичко планирање | Урбанистички план надвор од населено место<br><br>(член 7, Закон за просторно и урбанистичко планирање) | Напомена: На плановите од членот 7 на овој закон изработени во форма на предлог план, согласност дава органот на државната управа надлежен за работите од областа на уредувањето на просторот, со која се потврдува дека постапката за изработување на предлог планот е спроведена согласно со одредбите на овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност на услугата  |
| Урбанистичко планирање | Урбанистички план за четврт<br><br>(член 7, Закон за просторно и урбанистичко планирање)                | Напомена: На плановите од членот 7 на овој закон изработени во форма на предлог план согласност дава органот на државната управа надлежен за работите од областа на уредувањето на просторот, со која се потврдува дека постапката за изработување на предлог планот е спроведена согласно со одредбите на овој закон и прописите донесени врз основа на овој закон<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност на услугата   |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Урбанистичко планирање | Јавна презентација и Јавна анкета<br><br>(член 24, Закон за просторно и урбанистичко планирање)                                                                                                                                                                   | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност на услугата<br/>Двонасочна интеракција (онлајн форум)</i>                                                                                                                       |
| Урбанистичко планирање | Локална урбанистичка планска документација<br><br>(член 50-а, Закон за просторно и урбанистичко планирање и годишна програма за изработка на урбанистички планови и државна и локална урбанистичка планска документација во Република Македонија во 2014 година ) | <i>Напомена: се врши уредување на просторот со определување на градежна парцела вон планскиот опфат за градби од втора категорија утврдени со Законот за градење.<br/>Вид на услуга: посредна</i>                                |
| Урбанистичко планирање | Евиденција за одобрените локални и државни урбанистички плански документации<br><br>(став 12, член 50-а, Закон за просторно и урбанистичко планирање)                                                                                                             | <i>Напомена: Општините се должни да водат евиденција за одобрените локални и државни урбанистички плански документации<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност на услугата</i>                                         |
| Урбанистичко планирање | Постапка за заверка на архитектонско-урбанистички проект инфраструктура<br><br>(став 1,4, член 51, Закон за просторно и урбанистичко планирање)                                                                                                                   | <i>Напомена: Архитектонско-урбанистички проект во кој се определени површините за градење на градби од втора категорија утврдени со Законот за градење, го заверува градоначалникот на општината<br/>Вид на услуга: посредна</i> |

|                                   |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Урбанистичко<br/>планирање</p> | <p>Одобрение на проект за инфраструктура</p> <p>(став 4,7,9, член 51-а, Закон за просторно и урбанистичко планирање)</p> | <p><i>Напомена: Општината ги одобрува проектите за лиски инфраструктурни објекти од втора категорија утврдени со Законот за градење. Пред одобрување на проектот за инфраструктура, истиот се доставува до Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство заради издавање на согласност за трајна пренамена на земјоделското земјиште во градежно земјиште, доколку со проектот се зафаќаат нови земјоделски површини. По одобрувањето еден примерок од проектот за инфраструктура во електронски формат се доставува до Агенцијата за катастар на недвижности. Формата и содржината на барањето за одобрението и потребната документација ги пропишува министерот кој раководи со органот на државната управа надлежен за вршење на работите од областа на уредувањето на просторот</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p> <p><i>Двонасочна интеракција, Трансакција</i></p> |
| <p>Рурално<br/>планирање</p>      | <p>Регистри и бази на податоци</p> <p>(член 10, Закон за земјоделство и рурално планирање)</p>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                   |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Рурално планирање | <p>Совет за земјоделство и рурален развој</p> <p>(член 19, Закон за земјоделство и рурално планирање)</p>             | <p><i>Напомена:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дава мислење по однос на постигнати резултати од спроведувањето на мерките и инструментите за развој на земјоделството и руралниот развој;</li> <li>- обезбедува континуирана комуникација меѓу Министерството и социјалните и економските партнери кои се вклучени во спроведување на мерките и инструментите за развој на земјоделството и руралниот развој заради постигнување консензус по одделни прашања од областа на земјоделството и руралниот развој а особено од областа на уредување на земјоделските пазари;</li> <li>- ги разгледува и усвојува годишните програми за работа на потсекторските постојани групи и оперативни програми за техничка поддршка од интерес на одделни земјоделски производи или група производи;</li> <li>- ги следи анализите на состојбите и препораките на образовните и научни институции, анализите за спроведување на политиките од областа на земјоделството и руралниот развој; и</li> <li>- врши и други работи во врска со планирањето и спроведувањето на целите за развој на земјоделството и руралниот развој.</li> </ul> |
| Рурално планирање | <p>Национална рурална мрежа</p> <p>(член 26-а, Закон за земјоделство и рурално планирање)</p>                         | <p><i>Напомена:</i> претставува платформа за воспоставување на партнерство со сите заинтересирани страни кои дејствуваат во руралните средини за потребите на планирањето, следењето и спроведувањето на Националната програма за рурален развој.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Рурално планирање | <p>Обука и информирање на земјоделските производители</p> <p>(член 66, Закон за земјоделство и рурално планирање)</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Рурално планирање | Советодавни услуги за развој на земјоделството<br><br>(член 69, Закон за земјоделство и рурално планирање) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Градба            | Јавен повик за пренесување на правото на градење<br><br>(член 13-б, Закон за градба)                       | <i>Напомена: Општините, општините во градот Скопје и градот Скопје кои се стекнале со право на трајно користење на градежно земјиште заради изградба на објект согласно со Законот за градежно земјиште, можат да го пренесат правото на градење на физичко или правно лице по претходна согласност на Владата на Република Македонија</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |
| Градба            | Одобрување на идеен проект<br><br>(став 3 член 48-а, Закон за градба)                                      | <i>Напомена: Пред поднесување на барањето за издавање на одобрение за градење, инвеститорот може до општината да достави и идеен проект за градбата</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Двонасочна интеракција, Трансакција</i>                                                                                                                                                                  |
| Градба            | Изработка на проектната документација во електронска форма<br><br>(член 53, Закон за градба)               | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Градба            | Услови за планирање на просторот<br>Службен гласник на Општина                                             | <i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Градба            | Извод од урбанистички план<br>Службен гласник на општината                                                 | <i>Напомена: Изводот од урбанистички план покажува што е предвидено за изградба на одредената локација и е основа за изработка на идеен проект. Се поднесува барање за извод од урбанистички план</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                        |
| Градба            | Решение за локациски услови<br><br>(член 205, став 1 и член 209, Закон за општа управна постапка)          | <i>Напомена: Се уредуваат условите под кои може да се гради градба на една градежна парцела. Се поднесува барање</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Двонасочна интеракција</i>                                                                                                                                                                                                                    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Градба | <p>Одобрение за градба</p> <p>(член. 56 и став 2 член 58, Закон за градба и член 209, Закон за општа управна постапка и Правилник за начинот на постапување на администраторот во информацискиот систем е-одобрение за градење)</p>                                                                                                                                         | <p><i>Напомена: Се поднесува барање во електронска форма во која се приложува следнава документација:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>архитектонско-урбанистички проект заверен од надлежен орган, доколку со урбанистичкиот план или урбанистичко-планската документација е предвидена изработка на овој проект;</i></li> <li>- <i>основен проект со извештај за ревизија на основниот проект или писмен извештај со согласност за нострификација на основниот проект, доколку истиот е изработен во странство, како и позитивно мислење за проектираниот степен на механичка отпорност, стабилност и сезимичка заштита на градбата;</i></li> <li>- <i>идеен проект доколку истиот претходно е доставен и одобрен согласно со членот 48-а од овој закон;</i></li> <li>- <i>доказ за право на градење; и</i></li> <li>- <i>геодетски елаборат за нумерички податоци за градежното земјиште</i></li> </ul> <p><i>Надлежниот орган кој го издал одобрението за градење е должен на инвеститорот да му достави пресметка за плаќање на трошоците за запишување на објектот во јавните книги на недвижности во електронска форма преку информацискиот систем е-одобрение за градење.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i><br/> <i>Двонасочна интеракција, Трансакција</i></p> |
| Градба | <p>Издавање на одобрение за градење на електронски начин, преку информацискиот систем е-одобрение за градење</p> <p>(член 59-е, Закон за градба и Правилник за начинот на спроведување на постапката за добивање на одобрение за градење на електронски начин и Правилник за начинот на постапување на администраторот во информацискиот систем е-одобрение за градење)</p> | <p><i>Напомена: Начинот на спроведување на постапката за добивање на одобрение за градење на електронски начин го пропишува министерот кој раководи со органот на државната управа од областа на уредувањето на просторот</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i><br/> <i>Двонасочна интеракција, трансакција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Градба | <p>Постапки за одобрување на идеен проект, за измени во текот на изградбата, за промена на инвеститор, за издавање на одобрение за подготвителни работи, за издавање на решение за градбите од член 73 од Законот за градење, за реконструкција, пренамена, адаптација и за издавање на одобрение за употреба за градбите од прва категорија</p> <p>(Правилник за начинот на спроведување на постапките за одобрување на идеен проект, за измени во текот на изградбата, за промена на инвеститор, за издавање на одобрение за подготвителни работи, за издавање на решение за градбите од член 73, Закон за градење, за реконструкција, пренамена, адаптација и за издавање на одобрение за употреба за градбите од прва категорија)</p> | <p><i>Напомена: Барањето со прилозите барателот го поднесува во електронска форма, потпишано со валиден дигитален сертификат издаден од овластен издавач, преку информацискиот систем е-одобрение за градење. Прилозите кон барањето се доставуваат во електронска форма, скенирани или потпишани со валиден дигитален сертификат издаден од овластен издавач, преку информацискиот систем е-одобрение за градење.</i></p> <p><i>Управните акти кои се донесуваат од надлежните органи во постапките од правилникот се издаваат и доставуваат во електронска форма, скенирани или потпишани од овластено лице со валиден дигитален сертификат издаден од овластен издавач, преку информацискиот систем е-одобрение за градење.</i></p> <p><i>Размената на податоци помеѓу корисниците на информацискиот систем е-одобрение за градење се потврдува од страна на корисникот со валиден дигитален сертификат издаден од овластен издавач, преку информацискиот систем е-одобрение за градење. (член 5 од Правилникот за начинот на спроведување на постапките за одобрување на идеен проект, за измени во текот на изградбата, за промена на инвеститор, за издавање на одобрение за подготвителни работи, за издавање на решение за градбите од член 73 од Законот за градење, за реконструкција, пренамена, адаптација и за издавање на одобрение за употреба за градбите од прва категорија)</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Е-услуга</i></p> |
| Градба | <p>Упис на недвижности во јавна книга (член 96, Закон за градење)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>Напомена: општината е должна во име и на сметка на инвеститорот да достави барање за запишување на градежниот објект во јавната книга на недвижности, до надлежниот орган за запишување на правата на недвижности</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Градба   | <p>Изградба на објекти на земјоделско земјиште - оранжерии и помошни објекти, како и објекти за примарна обработка на земјоделски производи. За изградбата на градбите, изработката на проектната документација, ревизијата на проектната документација, надзорот над изградбата, измените во текот на градбата, промената на инвеститорот, отстранувањето на објектот и прекршочните одредби се применуваат одредбите од Законот за градење.</p> <p>(член 51-а, Закон за земјоделско земјиште)</p> | <p><i>Издавање одобрение за градење, по претходно поднесено барање, во управна постапка издава општината на чие подрачје се наоѓа земјоделското земјиште, и врз основа на претходна согласност од Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство дека објектите може да се изградат.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Домување | <p>Годишна програма за следење и планирање на потребите за домување на подрачје на општината</p> <p>(членови 100 и 102, Закон за домување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>Напомена: Годишната програма содржи: обем, локација и динамика на изградба на сопствено домување и домување под закуп; мерки за поттикнување на градење и реновирање на станови и посоодветно користење во постојниот станбен фонд на општините; мерки за домување од архитектонски и градежен аспект со цел обезбедување на соодветно домување за лицата со попреченост; обезбедување на потребна помош за употреба на станот; и метод за обезбедување на соодветни форми за помош со основање и функционирање на непрофитни организации за домување.</i></p> |
| Домување | <p>Општи правила за употреба на станови и станбени објекти и начинот на реновирање на станбените објекти и подобрување на надворешниот изглед на станбените згради</p> <p>(член 101, Закон за домување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><i>Напомена: Советот на општините ги пропишува општите правила.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                   |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Домување          | <p>Востановување и водење регистар на станбени згради и станови и регистар на управители на станбени згради</p> <p>(член 112-114, Закон за домување)</p>                 | <p><i>Напомена: Во регистарот на станбени згради и станови се запишуваат податоци за: место, улица и број на станбената зграда; број на катови во станбената зграда; број на станови; година на изградба на станбената зграда; година на последно реновирање на станбената зграда или на дел од зградата; процентуалниот удел на секој посебен дел од вкупната површина на станбената зграда; станови под закуп и договорот за закуп. Податоците од ставот на барање на општината ги доставува управителот, „заедницата на сопственици“ или сопствениците на посебните делови. Во регистарот на управители на станбени згради се запишуваат следниве податоци: назив и седиште на правното лице, односно име и презиме и адреса на физичкото лице односно назив и седиште на заедницата на сопственици и број и датум на договорот за управувачки услуги, односно број и датум на статутот на заедницата на сопственици. Запишувањето односно промената на податоците се врши на барање на управителот или претседателот на заедницата на сопственици.</i></p> |
| Градежно земјиште | <p>Барање на користење на градежно земјиште заради спроведување на постапки за концесија или јавно приватно партнерство</p> <p>(член 20, Закон за градежно земјиште)</p> | <p><i>Напомена: Владата на РМ на барање на општините, општините во градот Скопје и градот Скопје заради спроведување на постапки за концесија или јавно приватно партнерство, кои согласно со закон имаат право да спроведуваат постапки за јавно приватно партнерство, може да им даде на користење градежно земјиште сопственост на РМ. Владата на РМ донесува одлука за давањето на користење на градежното земјиштето</i><br/> <i>Вид на услуга: непосредна</i><br/> <i>Еднонасочна интеракција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Градежно земјиште | <p>Долготраен закуп</p> <p>(член 21,22,23, Закон за градежно земјиште)</p>                                                                                               | <p><i>Напомена: Постапката ја водат општините (член 46, Закон за градежно земјиште). Времетраење од 5 до 99 години</i><br/> <i>Вид на услуга: непосредна</i><br/> <i>Трансакција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                      |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Градежно<br>земјиште | Краткотраен закуп<br><br>(член 40, Закон за градежно земјиште)                 | <i>Напомена: Постапката ја водат општините (член 46, Закон за градежно земјиште) до пет години<br/>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i>                                                                                                                                                  |
| Градежно<br>земјиште | Право на трајно користење<br><br>(став 3, член 42, Закон за градежно земјиште) | <i>Напомена: Општините, општините во градот Скопје и градот Скопје врз основа на правото на трајно користење можат да спроведат постапка за концесија или јавно-приватно партнерство по претходна согласност на Владата на Република Македонија<br/>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i> |

|                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Градежно земјиште | <p>Постапка за отуѓување и давање под долготраен закуп на градежно земјиште сопственост на Република Македонија по пат на јавно наддавање</p> <p>(член 47, Закон за градежно земјиште)</p> | <p><i>Напомена: Постапката за отуѓување и давање под долготраен закуп на градежно земјиште сопственост на Република Македонија по пат на јавно наддавање, се спроведува со електронско јавно наддавање, со претходно дадена објава од страна на Комисијата за спроведување на постапки за јавно наддавање, во:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>два дневни весника кои се издаваат на македонски јази, а излегуваат најмалку три месеци пред денот на објавувањето на објавата;</i></li> <li>- <i>еден дневен весник кој се издава на јазикот што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните кои зборуваат службен јазик различен од македонскиот јазик во општините, општините во градот Скопје и градот Скопје на чие подрачје се наоѓа градежното земјиште предмет на објавата а излегува најмалку три месеци пред денот на објавувањето на објавата; и</i></li> <li>- <i>во “Службен весник на Република Македонија”. Комисијата е должна на денот на објавувањето на објавата во дневен весник, да ги објави податоците и целокупната документација за градежните парцели предмет на отуѓување на интернет страницата на која ќе се врши јавното наддавање. Минималните технички стандарди и услови во поглед на опремата (хардверот), како и функционалноста и начинот на користење на софтверот за електронското јавно наддавање ги пропишува Владата на Република Македонија по предлог на министерот</i></li> </ul> <p><i>Вид на услуга: непосредна Е-услуга</i></p> |
| Градежно земјиште | <p>Постапка за засновање на право на стварна службеност</p> <p>(член 44, Закон за градежно земјиште)</p>                                                                                   | <p><i>Напомена: Лицето кое е носител на правото на градење на објект од јавен интерес утврден со закон, може да заснова право на стварна службеност на градежно земјиште сопственост на Република Македонија. Постапката ја води општината</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Градежно земјиште | Отуѓување и давање под долготраен закуп на градежно земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба<br><br>(член 65, Закон за градежно земјиште)                                                                                                                       | <i>Напомена: Отуѓувањето и давањето под долготраен закуп на градежното земјиште сопственост на Република Македонија со непосредна спогодба се врши по поднесено барање од физичко или правно лице и државни органи, јавни претпријатија и други субјекти основани од Владата на Република Македонија или Собранието на Република Македонија. Барањето се поднесува на електронски начин. Начинот за поднесување на барањето го пропишува министерот. Вид на услуга: непосредна Е-услуга</i>                                                                                                                                                                        |
| Градежно земјиште | Уредување на градежно земјиште<br><br>(член 83,84 Закон за градежно земјиште и Правилник за степенот на уредувањето на градежното земјиште со објекти на комуналната инфраструктура и начинот на утврдување на висината на трошоците за уредувањето во зависност од степенот на уреденост) | <i>Напомена: вршат општините, општините во градот Скопје и градот Скопје врз основа на Програма за уредување на градежно земјиште што ја донесува советот. Уредување на градежно земјиште е изградба на објекти на комунална инфраструктура, заради обезбедување на непречен пристап до градежната парцела од јавен пат, поставување на водоводна, фекална и атмосферска канализација и друга инсталација со приклучоци до градежната парцела. Планирањето, проектирањето и изведувањето на инфраструктурата се врши според урбанистичките планови, урбанистичка планска документација или проект за инфраструктура утврдени со закон. Вид на услуга: посредна</i> |

## 2. ОБЛАСТ: ЗАШТИТА НА ЖИВОТНА СРЕДИНА

### Правна рамка - ОПШТА:

- Закон за животната средина („Службен весник на РМ“ бр. 53/05; 81/05; 79/06; 101/06; 109/06; 24/07; 159/08; 83/09; 1/10; 48/10; 124/10; 51/11; 123/12; 93/13; 187/13; 42/14)
- Уредба за дејностите и активностите за кои задолжително се изработува елаборат, а за чие одобрување е надлежен градоначалникот на општината, градоначалникот на градот Скопје и градоначалникот на општините во градот Скопје („Службен весник на РМ“ бр. 80/09)
- Правилник за постапката за добивање б-интегрирана еколошка дозвола („Службен весник на РМ“ бр. 4/06)
- Правилник за постапката за издавање дозвола за усогласување со оперативен план („Службен весник на РМ“ бр. 4/06)

- Уредба за учество на јавноста во текот на изработката на прописи и други акти, како и планови и програми од областа на животната средина („Службен весник на РМ“ бр. 147/08)

#### **1. СЕКТОР: Мерки за заштита и спречување од загадување на водата**

##### **Правна рамка**

- Закон за води („Службен весник на РМ“ бр. 87/08; 6/09; 161/09; 83/10; 51/11; 44/12; 23/13; 163/13)

#### **2. СЕКТОР: Мерки за заштита и спречување од загадување на воздухот**

##### **Правна рамка**

- Закон за квалитет на амбиентниот воздух („Службен весник на РМ“ бр. 67/04; 92/07; 35/10; 47/11; 59/12; 163/13)

#### **3. СЕКТОР: Мерки за заштита и спречување од загадување на земјиштето**

#### **4. СЕКТОР: Мерки за заштита и спречување од загадување на природата**

##### **Правна рамка**

- Закон за заштита на природата („Сл.весник на РМ“ бр.67/04; 14/06; 84/08; 35/10; 47/11; 148/11; 59/12; 14/13; 163/13)

#### **5. СЕКТОР: Мерки за заштита и спречување од бучавата**

##### **Правна рамка**

- Закон за заштита од бучава во животната средина („Службен весник на РМ“ бр.79/07; 124/10; 47/11; 163/13;)

#### **6. СЕКТОР: Мерки за заштита и спречување од нејонизирачкото зрачење**

##### **Правна рамка**

- Закон за заштита од јонизирачко зрачење и радијациона сигурност („Службен весник на РМ“ бр. 48/02; 135/07)

| Област          | Инвентар на услуги                                                                                                                                                     | Забелешка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Животна средина | Известување на јавноста за загадување на животната средина и за преземање и воведување на задолжителни мерки<br>(член 26, Закон за животна средина)                    | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Животна средина | Регистар на загадувачи<br>(член 41, Закон за животна средина)                                                                                                          | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Е-верзија, онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Животна средина | Катастар за животната средина<br>(член 41, Закон за животна средина)                                                                                                   | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Е-верзија, онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Животна средина | Извештај за состојбата на животната средина<br>(став 5 и 6, член 45, Закон за животна средина)                                                                         | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Е-верзија, онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Животна средина | Спроведување на локалниот акционен план за животната средина<br>(член 62, Закон за животна средина)                                                                    | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Информации, извештај, онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Животна средина | Доставување на релевантни информации за изработка на студијата за оцена на влијанието на проектот врз животната средина<br>(став 3, член 83, Закон за животна средина) | <i>Напомена: Органите на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје кои поседуваат информации релевантни за изработката на студијата за оцена на влијанието на проектот врз животната средина, се должни тие информации, на барање на инвеститорот, да му ги направат достапни, во согласност со членот 51 став (1) и членот 53 од Законот за животна средина<br/>Вид на услуга: непосредна<br/>Онлајн достапност</i> |

|                    |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Животна<br>средина | <p>Мислења и забелешки по однос на барањето и условите утврдени во нацртот А интегрираната еколошка дозвола</p> <p>(став 3, член 98, и член 100, Закон за животна средина)</p>        | <p><i>Напомена: Општините имаат право да доставуваат свои мислења и забелешки по однос на барањето и условите утврдени во нацртот А интегрираната еколошка дозвола согласно со одредбите од Законот за животната средина кои се однесуваат за учество на јавноста. Градоначалникот на општината и градоначалникот на градот Скопје, можат да организираат јавна расправа во врска со барањето, согласно со членот 103 став (5) од Законот за животна средина</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност и онлајн форум</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Животна<br>средина | <p>Издавање на Б интегрирана еколошка дозвола</p> <p>(став 1, член 123 и член 124, Закон за животна средина и Правилник за постапката за добивање Б интегрирана еколошка дозвола)</p> | <p><i>Напомена: За издавање на Б интегрирана еколошка дозвола операторот поднесува барање до надлежните органи на општината, на градот Скопје. Орган надлежен за издавање на Б интегрирана еколошка дозвола е градоначалникот на општината и градоначалникот на градот Скопје. Спроведувањето на постапката за издавање на Б интегрираната еколошка дозвола, може да се врши и на електронски начин (став 10, член 126, Закон за животна средина)</i></p> <p><i>Министерот кој раководи со органот на државната управа надлежен за работите од областа на животната средина ги пропишува формата и содржината на барањето, како и начинот на кој се поднесува барањето и потребната документација која се приложува кон барањето.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p> <p><i>Трансакција</i></p> |
| Животна<br>средина | <p>Градски регистар на Б интегрирани еколошки дозволи</p> <p>(став 5, член 126, Закон за животна средина)</p>                                                                         | <p><i>Напомена: Водењето на регистарот може да се врши и на електронски начин (став 10, член 126, Закон за животна средина)</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                    |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Животна<br>средина | Дозвола за усогласување со оперативен план<br>(член 135, Закон за животна средина)                                                                                           | Напомена: Постапката за добивање дозвола за усогласување со оперативен план започнува со доставување барање за добивање дозвола за усогласување заедно со предлогот на оперативниот план, до градоначалникот на општината, односно градоначалникот на градот Скопје, кога се работи за инсталација за којашто е потребна Б интегрирана еколошка дозвола<br>Вид на услуга: непосредна<br>Двонасочна интеракција              |
| Води               | Постапката за доделување концесија за користење на водите<br>(член 54, Закон за води)                                                                                        | Напомена: Во комисијата која ја спроведува постапката учествува и претставник на ЕЛС<br>Вид на услуга: посредна<br>Двонасочна интеракција и трансакција                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Води               | Дозвола за испуштање<br>(член 79, Закон за води)                                                                                                                             | Напомена: општините, општините во градот Скопје и градот Скопје можат да испуштаат отпадни води или да испуштаат или фрлаат материји и супстанции во реципиентите само по претходно прибавена дозвола за испуштање во водите<br>Вид на услуга: посредна                                                                                                                                                                     |
| Води               | Означување на зони на капење и мерки на заштита од дејства и активности кои можат негативно да влијаат врз квалитетот на водата за капење<br>(член 101 и 104, Закон за води) | Напомена. Градоначалникот на општините и градот Скопје е должен да ги означи зоните за капење, во кои мора како минимум да ги вклучи зоните од ставот (1) на овој член. Градоначалникот на општините и градот Скопје е должен да преземе мерки за заштити на зоните за капење од загадување согласно членот 104 од овој закон<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност<br>Информација на веб страницата на општината |
| Води               | Одведување и пречистување на отпадните води што произлегуваат или се создаваат во подрачјето на општината<br>(член 113, Закон за водите)                                     | Вид на услуга: посредна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Води | <p>Да обезбедат урбаните отпадни води што влегуваат во колекторските системи, пред испуштањето соодветно да се третираат како и да обезбедат дека:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) постројките се проектираат, градат, експлоатираат и одржуваат на начин којшто обезбедува успешна работа во вообичаени локални климатски услови;</li> <li>2) прочистените отпадни води и тињата добиена со третман на отпадните води да се искористуваат повторно, секогаш кога тоа е соодветно, во согласност со овој закон; и</li> <li>3) отстранувањето на отпадните води и тињата не смее да доведе до негативни влијанија врз животната средина.</li> </ol> <p>Општините, општините во градот Скопје и градот Скопје се должни да:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обезбедат, подобруваат и прошируваат канализациони системи и да ги чистат и одржуваат одводните системи заради соодветно одведување на отпадните води на нивно подрачје;</li> <li>2) се грижат за празнење на септичките јами, согласно потребите;</li> <li>3) дозволат испуштање на индустриски отпадни води во канализационите системи во согласност со овој закон и да обезбедат услови за нивно одведување, собирање и прочистување; и</li> <li>4) обезбедат мониторинг.</li> </ol> <p>(член 112, Закон за води)</p> | Вид на услуга: посредна                      |
| Води | <p>Уредување на пристапот до крајбрежниот појас на водотеците, езерата и акумулациите за спорт, рекреација и слични активности</p> <p>(член 132, Закон за води)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Вид на услуга: посредна                      |
| Води | <p>Мониторингот на водните тела опфатени со локалната мрежа</p> <p>(став 2, член 146, Закон за води)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |

|                                |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Води                           | <p>Мониторинг на водата во зоните за капење<br/>(член 146, Закон за води)</p>              | <p><i>Напомена: Градоначалникот на општините, на општините во градот Скопје и на градот Скопје на чие подрачје се наоѓа зоната за капење се должни да го следат квалитетот на водата за капење и податоците за тоа да ги доставуваат до органот на државната управа надлежен за здравствена заштита, до Државниот санитарен и здравствен инспекторат и до органот на државната управа надлежен за вршење на работите од областа на животната средина</i><br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Квалитет на амбиентниот воздух | <p>Планот за квалитет на воздух<br/>(член 26, Закон за квалитет на амбиентниот воздух)</p> | <p><i>Напомена: Во дадени зони и агломерации, каде што нивоата на загадувачките супстанции во амбиентниот воздух ги надминуваат граничните или целните вредности, како и која и да било релевантна маргина на толеранција, се <b>изготвува план за квалитет на воздух</b> за тие зони и агломерации, со цел да се постигне соодветната гранична или целна вредност. Го подготвува градоначалникот на општината и градоначалникот на градот Скопје во соработка со органот на државната управа надлежен за работите од областа на животната средина за период од пет години Планот за квалитет на воздух ги содржи следниве елементи:</i><br/>1) локализација на прекумерното загадување;<br/>2) општи информации;<br/>3) одговорни органи;<br/>4) природа и оценување на загадувањето;<br/>5) потекло на загадувањето;<br/>6) анализа на состојбата;<br/>7) детали за мерки или проекти за подобрување на квалитетот на амбиентниот воздух што постоеле пред денот на влегувањето во сила на овој закон;<br/>8) детали за донесените мерки или проекти од аспект на намалување на загадувањето, набројување и опис на сите мерки зацртани во проектот и<br/>9) детали за мерките или за проектите што се планираат.</p> |

|                                     |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Квалитет на амбиентниот<br>воздух   | <p>Краткорочен акционен план</p> <p>(член 27-а, Закон за квалитет на амбиентниот воздух)</p>       | <p><i>Напомена: Краткорочните акциони планови ги подготвуваат градоначалникот на општината и градоначалникот на градот Скопје во соработка со органот на државната управа надлежен за работите од областа на животната средина и органот на државната управа надлежен за работите од областа на здравството.</i></p> <p><i>За преземените мерки, како и за секое надминување на прагот на алармирање, градоначалникот на општината и на градот Скопје во соработка со органот на државната управа надлежен за работите од областа на здравството, органот на државната управа надлежен за работите од областа на животната средина и надлежен центар за известување и тревожење, задолжително и континуирано ја известува засегнатата јавност за настанатата состојба, како и за мерките кои треба да се преземат, на начин утврден со акт на општината и на градот Скопје.</i></p> |
| Квалитет на амбиентниот<br>воздух   | <p>Известување и учество на јавноста</p> <p>(член 33, Закон за квалитет на амбиентниот воздух)</p> | <p><i>Напомена: Градоначалникот на општината и на градот Скопје се должни да ги преземат сите мерки за да ја информираат јавноста и да обезбедат пристап до информациите и учество во врска со подготовката и усвојувањето на планските документи (План и Краткорочен акциски план) согласно постапката утврдена со Законот за животна средина а кои се однесуваат на донесување на плански документи.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Квалитетот на<br>амбиентниот воздух | <p>Информативен систем</p> <p>(член 33, 44, 50, Закон за квалитет на амбиентниот воздух)</p>       | <p><i>Напомена: Градоначалникот на општината и на градот Скопје е должен да ги објавува усвоените плански документи и акти и да известува за преземените мерки во врска со управувањето и подобрувањето на квалитетот на амбиентниот воздух</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> <p><i>Извештај на веб страницата на општината</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Квалитет на<br>амбиентниот воздух | Локални мрежи за мониторинг на квалитетот на AMBIENTNIOT воздух<br><br>(член 39, Закон за квалитет на AMBIENTNIOT воздух) | <i>Напомена: За мерење и следење на загадувањето на AMBIENTNIOT воздух во населбите и индустриските подрачја општините и градот Скопје можат по претходно добиено претходно мислење од надлежен орган за вршење на стручни работи од областа на животната средина, под услови и начин уредени со овој закон, да воспостават локални мрежи .</i>                                                          |
| Квалитет на AMBIENTNIOT воздух    | Информирање на јавноста<br><br>(член 50, став 3, Закон за квалитет на AMBIENTNIOT воздух)                                 | <i>Напомена: Градоначалникот на општината и на градот Скопје е должен да ги објавува планските документи од членовите 26 и 27-а од овој закон, како и да известува за други мерки за управување со квалитетот на AMBIENTNIOT воздух и мерките и активностите за подобрување на општата состојба на своето подрачје, реализирани во претходната година и предвидените активности за наредната година.</i> |
| Квалитет на AMBIENTNIOT воздух    | Мерки за заштита при согорување на отпад<br><br>(член 56-а, Закон за квалитет на AMBIENTNIOT воздух)                      | <i>Напомена: Се забранува согорување на отпадот на отворен простор. Согорувањето на отпадот се врши во инсталации за таа намена при што емисиите од согорувањето во AMBIENTNIOT воздух треба да бидат во рамките на граничните вредности утврдени со прописот од членот 13 на овој закон.</i>                                                                                                            |
| Квалитет на<br>амбиентниот воздух | Средства од буџетите на единиците на локалната самоуправа<br><br>(член 64, Закон за квалитет на AMBIENTNIOT воздух)       | <i>Напомена: Во буџетот на општините и градот Скопје се обезбедуваат средства за заштита и унапредување на квалитетот на AMBIENTNIOT воздух, како и други извори на средства утврдени со закон</i>                                                                                                                                                                                                       |

|                                           |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Квалитет на амбиентниот<br/>воздух</p> | <p>Овластени инспектори за животна средина<br/><br/>(член 68, Закон за квалитет на амбиентниот<br/>воздух)</p> | <p><i>Напомена: Овластениот инспектор за<br/>животна средина на општината има право<br/>да:</i></p> <p><i>1) врши увид дали се исполнети условите за<br/>заштита и подобрување на квалитетот на<br/>амбиентниот воздух содржани во Б<br/>интегрираната еколошка дозвола (член 55),<br/>односно дозволата за усогласување со<br/>оперативниот план (член 56);</i></p> <p><i>2) врши контрола и увид дали има<br/>инсталирано и дали се одржуваат во<br/>исправна состојба мерните инструменти<br/>за следење на емисиите (член 45 став (1)<br/>точка 1);</i></p> <p><i>3) утврди дали е запазена процедурата за<br/>начинот и честотата на мерења на<br/>емисиите, односно пресметување на<br/>количината на емисии и начинот на<br/>водењето на дневник (член 45 став (1)<br/>точка 2);</i></p> <p><i>4) утврди дали се доставуваат податоци<br/>од емисиите до надлежниот орган (член 45<br/>став (2));</i></p> <p><i>5) врши контрола и увид дали се исполнети<br/>условите со кои се спречува, намалува или<br/>контролира негативното влијание врз<br/>квалитетот на амбиентниот воздух на<br/>инсталации за кои не е предвидено<br/>издавање на интегрирани еколошки дозволи<br/>(член 57);</i></p> <p><i>6) утврди дали е запазена процедурата за<br/>согорување на отпадот (член 56-а) и</i></p> <p><i>7) преземе и други мерки за кои е овластен<br/>со закон.</i></p> <p><i>(2) На барање на овластен инспектор за<br/>животна средина, овластено лице на<br/>органот на државната управа надлежен за<br/>внатрешни работи е должно да учествува<br/>во извршувањето на работите од ставот<br/>(1) на овој член.</i></p> <p><i>(3) Овластениот инспектор за животна<br/>средина извршувањето на работите од<br/>инспекцискиот надзор од ставот (1) точки<br/>1, 2, 3 и 4 ги презема кај инсталации кои<br/>согласно со Законот за животна средина<br/>треба да поседуваат Б интегрирани<br/>еколошки дозволи.</i></p> |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                |                                |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Заштита од бучава | Спроведување мониторинг на бучавата согласно со програмите за мониторинг на државните и локални мрежи за мониторинг на бучавата во животната средина<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)                         | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Заштита од бучава | Повремено ограничување на емисијата на бучавата од изворите на бучава<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)                                                                                                        | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Заштита од бучава | Ограничување или забрана за емисија на звук од изворот што го предава<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)                                                                                                        | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Заштита од бучава | Акустични мерења за проверка и постојан надзор на состојбата со бучавата<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)                                                                                                     | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Заштита од бучава | Применување на акустични заштитни мерки врз основа на мерење и анализа на бучава на местата на емисија, на патиштата на ширење на бучавата и на местата на емисија на бучава<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина) | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Заштита од бучава | Спроведување планирано лоцирање во просторот на изворите на бучава и/или градби, како и предвидување на содржини кои треба да бидат заштитени од бучава<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)                      | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Заштита од бучава | Прилагодување на нивото на бучава предизвикано од други самостојни звучни извори во рамките на утврдените гранични вредности, а во зависност од временскиот период<br><br>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)           | <i>Вид на услуга: посредна</i> |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заштита од бучава | <p>Спроведување на мерки и услови за заштита од бучава преку меѓусебен распоред во просторот на инфраструктурата, индустриските, станбените, рекреативните и други објекти, планирање на тивки зони и утврдување на посебен режим на користење на тивките зони</p> <p>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)</p>                                             | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Заштита од бучава | <p>Информирање на јавноста за состојбата на бучавата</p> <p>(член 19, Закон за заштита од бучава во животната средина)</p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Заштита од бучава | <p>Локална мрежа за мониторинг</p> <p>(член 27, Закон за заштита од бучава во животната средина)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Заштита од бучава | <p>Катастар на создавачите на бучава во животната средина</p> <p>(член 35, Закон за заштита од бучава во животната средина)</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><i>Напомена: Општините, градот Скопје и општините во градот Скопје, за своите подрачја, можат да воспостават и одржуваат Катастар на создавачите на бучава во животната средина.</i></p> <p><i>Градоначалникот на општината, градоначалникот на градот Скопје и градоначалникот на општините во градот Скопје, податоците од катастарот најмалку еднаш месечно ги доставуваат до органот на државната управа надлежен за работите од областа на животната средина</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i></p> |
| Заштита од бучава | <p>Објавување на стратешките карти за бучава и акционите планови за бучава, како и известување за други мерки за заштита од бучавата и за мерките и активностите за подобрување на општата состојба на своето подрачје, реализирани во претходната година и за предвидените активности за наредната година</p> <p>(член 36, Закон за заштита од бучава во животната средина)</p> | <p><i>Напомена: Должност на градоначалникот</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### 3. ОБЛАСТ: ЛОКАЛЕН ЕКОНОМСКИ РАЗВОЈ

Локалниот економски развој опфаќа планирање на локалниот економски развој, утврдување на развојните и структурните приоритети, водење на локална економска политика, поддршка на развојот на малите и средните претпријатија и на претприемништвото на локално ниво и во тој контекст, учество во воспоставувањето и развојот на локалната мрежа на институции и агенции.

#### Правна рамка

- Закон за трговија („Службен весник на РМ“ бр. 16/04, 128/06, 63/07, 88/08, 159/08, 20/09, 48/09, 99/09, 105/09, 115/10, 158/10, 36/11, 53/11, 148/13, 164/13)
- Закон за угостителска дејност („Службен весник на РМ“ бр. 62/04, 89/08, 115/10, 53/11, 141/12, 164/13, 187/13)
- Закон за туристичка дејност („Службен весник на РМ“ бр. 62/04, 89/08, 12/09, 17/11, 47/11, 53/11, 123/12, 164/13, 27/14)
- Закон за занаетчиска дејност („Службен весник на РМ“ бр. 62/04, 55/07, 115/10, 36/11, 53/11, 164/13)
- Закон за трговски друштва („Службен весник на РМ“ бр. 28/04, 84/05, 71/06, 25/07, 87/08, 17/09, 23/09, 42/10, 48/2010, 8/11, 21/11, 24/11, 166/12, 70/13, 119/13, 120/13, 187/13, 38/14, 41/14)
- Закон за индустриски - зелени зони („Службен весник на РМ“ бр. 119/13)
- Закон за туристички развојни зони („Службен весник на РМ“, бр. 141/12)
- Закон за технолошки индустриски развојни зони („Службен весник на РМ“ бр. 14/07; 103/08; 130/08; 139/09; 156/10; 41/14)
- Закон за такса за привремен престој (Службен весник на РМ, бр. 19/96; 26/02; 53/03; 88/08; 17/2011)

| Област   | Инвентар на услуги                                                                                                                             | Забелешка                                                                      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Трговија | Определување на стоките што можат да се продаваат во на посебни организирани делови на зелените пазари<br>(став 3, член 13, Закон за трговија) | Советот на општината<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност           |
| Трговија | Определување на работното време на зелените пазари на кои се врши трговија на големо и мало<br>(член 14, Закон за трговија)                    |                                                                                |
| Трговија | Определување на места за трговија на стоки во киосци, автомати и продажба од подвижни улични продавачи<br>(член 16, Закон за трговија)         | Одлука на советот на општината<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |

|                         |                                                                                                                                                 |                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Угостителска<br>дејност | Евиденција на угостителите<br>(член 8, Закон за угостителска дејност)                                                                           | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |
| Угостителска<br>дејност | Одобрение за угостителска дејност надвор од деловниот<br>објект<br>(член 12, Закон за угостителска дејност)                                     | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Двонасочна интеракција</i> |
| Угостителска<br>дејност | Евиденција за работното време на угостителските објекти<br>(член 25, Закон за угостителска дејност)                                             | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |
| Туристичка<br>дејност   | Основање на туристичко биро<br>(член 50, Закон за туристичка дејност)                                                                           | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |
| Туристичка<br>дејност   | Регистар на услуги во селски, етно и еколошки туризам<br>(член 51, Закон за туристичка дејност)                                                 | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |
| Туристичка<br>дејност   | Евиденција на работно време<br>(член 55, Закон за туристичка дејност)                                                                           | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |
| Занаетчиска<br>дејност  | Определување на работното време на занаетчиските<br>дејности во зависност од месните обичаи и потреби<br>(член 8, Закон за занаетчиска дејност) | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |
| Занаетчиска<br>дејност  | Определување на простории за реализација на<br>занаетчиската дејност<br>(член 9, Закон за занаетчиска дејност)                                  | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>      |

|                            |                                                                                                                                                                                                |                                                             |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Трговски друштва           | Дозвола кога во фирмата се употребуваат зборови во кои е содржано името на единицата на локалната самоуправа<br><br>(член 49, Закон за трговски друштва)                                       | <i>Вид на услуга: непосредна<br/>Двонасочна интеракција</i> |
| Индустриски зони           | Основање на индустриска или зелена зона<br><br>(член 9,10, Закон за индустриски-зелени зони)                                                                                                   | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>        |
| Индустриски зони           | Управување -Оператор на зона<br><br>(член 12, Закон за индустриски-зелени зони)                                                                                                                | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>        |
| Индустриски зони           | Водење регистар на индустриски - зелени зони<br><br>(член 13, Закон за индустриски-зелени зони)                                                                                                |                                                             |
| Индустриски зони           | Отуѓување на земјиштето во рамките на зоната кога основач на зоната единицата на локалната самоуправа<br><br>(член 14-30, Закон за индустриски-зелени зони)                                    | <i>Онлајн достапност</i>                                    |
| Индустриски зони           | Издавање на одобренија за градење за индустриска и зелена зона основани од единица на локалната самоуправа како и на градбите во зоната<br><br>(член 32, Закон за индустриски - зелени зони)   | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>        |
| Индустриски зони           | Извештај за работата на зоната<br><br>(член 36, Закон за индустриски-зелени зони)                                                                                                              | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>        |
| Такса за привремен престој | Годишна програма на единиците на локалната самоуправа за општа туристичка пропаганда и за подобрување на условите за престој на туристите<br><br>(член 9, Закон за такса за привремен престој) |                                                             |

|                                  |                                                                                                                                                                                                              |  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Туристички<br>развојни зони      | Уредувањето на градежното земјиште до зоната<br><br>(член 30, Закон за туристички развојни зони)                                                                                                             |  |
| Туристички<br>развојни<br>зони   | Мислење за градење на туристичка развојна зона<br><br>(член 31, Закон за туристички развојни зони)                                                                                                           |  |
| Такса за<br>привремен<br>престој | Такса за привремен престој<br><br>(член 7, Закон за такса за привремен престој)                                                                                                                              |  |
| Такса за<br>привремен<br>престој | Програма на единиците на локалната самоуправа и градот<br>Скопје за општа туристичка пропаганда и за подобрување<br>на условите за престој на туристите<br><br>(член 9, Закон за такса за привремен престој) |  |
| Такса за<br>привремен<br>престој | Надзор над наплатата на таксата<br><br>(член 10, Закон за такса за привремен престој)                                                                                                                        |  |

#### 4. ОБЛАСТ: КОМУНАЛНИ ДЕЈНОСТИ

Комуналните дејности – снабдување со вода за пиење; испорака на технолошката вода; одведување и пречистување на отпадните води; јавно осветлување; одведување и третман на атмосферските води; одржување на јавната чистота; собирање, транспортирање и постапување со комуналниот цврст и технолошки отпад; уредување и организирање на јавниот локален превоз на патници; снабдување со природен гас и топлинска енергија; одржување на гробовите, гробиштата, крематориумите и давање погребални услуги; изградба, одржување, реконструкција и заштита на локалните патишта, улици и други инфраструктурни објекти; регулирање на режимот на сообраќајот; изградба и одржување на уличната сообраќајна сигнализација; изградба и одржување на јавниот простор за паркирање; отстранување на непрописно паркираните возила; отстранување на хаварисаните возила од јавните површини; изградба и одржување на пазарите; чистење на оџаците; одржување и користење на парковите, зеленилото, парк-шумите и рекреативните површини; регулација, одржување и користење на речните корита во

урбанизираните делови; определување имиња на улици, плоштади, мостови и други инфраструктурни објекти - се регулирани со член 22, став 1, точка 4 од Законот за локална самоуправа.

#### Правна рамка

- Закон за комунални дејности („Службен весник на РМ" бр. 95/12; 163/13; 42/14)
- Закон за снабдување со вода за пиење и одведување на урбани отпадни води („Службен весник на РМ" бр. 68/04)
- Закон за управување со отпадот („Службен весник на РМ" бр. 68/04, 71/04, 107/07, 102/08, 143/08, 82/09, 124/10, 51/11, 123/12, 147/13, 163/13)
- Закон за управување со батерии и акумулатори и отпадни батерии и акумулатори („Службен весник на РМ", бр. 140/10, 47/11, 148/11, 39/12, 163/2013)
- Закон за управување со електрична и електронска опрема и отпадна електрична и електронска опрема („Службен весник на РМ" бр. 6/12, 163/2013)
- Закон за управување со пакување и отпад од пакување („Службен весник на РМ" бр. 161/09, 17/11, 47/11, 136/11, 6/12, 39/12, 163/2013)
- Закон за превоз во патниот сообраќај („Службен весник на РМ" бр. 68/04; 127/06; 114/09, 83/10, 140/10, 17/11, 53/11, 6/12, 23/13, 120/13, 163/13, 187/13, 42/14)
- Закон за енергетика („Службен весник на РМ" бр. 16/11, 136/11, 75/13, 79/13, 164/13, 41/14, 55/14, 92/14)
- Закон за јавните патишта („Службен весник на РМ" бр. 84/08, 52/09, 114/09, 39/10, 124/10, 23/11, 53/11, 44/12, 168/12, 163/13, 187/13, 39/14, 42/14)
- Закон за гробиштата и погребални услуги („Службен весник на РМ" бр. 86/08, 156/10, 53/11, 163/13)
- Закон за јавна чистота („Службен весник на РМ" бр. 111/08, 64/09, 88/10, 114/10, 23/11, 53/11, 47/12, 80/12, 163/13)
- Закон за определување на имиња на улици, плоштади, мостови и на други инфраструктурни објекти („Службен весник на РМ" бр. 66/04, 55/07, 145/10, 136/11, 163/13)
- Закон за безбедност на сообраќајот на патиштата („Службен весник на РМ" бр. 54/07, 84/07, 86/08, 98/08, 106/08, 64/09, 161/09, 36/11, 51/11, 27/14)
- Одлука за категоризација на државните патишта („Службен весник на РМ" бр. 133/11)
- Правилник за формата и содржината на лиценците за вршење на одделни видови на превоз во патниот сообраќај и извод од лиценците за секое возило, како и начинот и постапката за добивање и одземање на лиценците за одделни видови на превоз („Службен весник на РМ" бр. 84/12)
- Правилникот за формата и содржината на поканата за едукација и начинот на спроведување на едукацијата („Службен весник на РМ" бр. 94/11)
- Правилник за формата и содржината на поканата за едукација и начинот на спроведување на едукацијата („Службен весник на РМ" бр. 95/11)
- Правилник за формата и содржината на образецот на барањето и потребната документација, формата и содржината на образецот на дозволата за управување со гробишта, како и начинот на издавање и одземање на дозволата и формата, содржината и начинот на водење на регистарот за издадени и одземени дозволи за управител со гробишта („Службен весник на РМ" бр. 9/14)
- Правилник за формата и содржината на образецот на барањето и потребната документација, формата и содржината на образецот на дозволата за вршење на погребални услуги, начинот на издавање и одземање на дозволата, како и формата и содржината на регистарот за

издадени и одземени дозволи за вршење на погребални услуги („Службен весник на РМ“ бр. 33/14)

- Правилник за формата и содржината на поканата за едукација, начинот на спроведување на едукацијата, како и начинот на водење на евиденција за спроведената едукација („Службен весник на РМ“ бр. 24/11)
- Уредба за критериуми и постапка за распределба на средства за изградба и одржување на водоснабдителни и канализациони системи од буџетот на Република Македонија („Службен весник на РМ“ бр. 75/09)
- Методологија за утврдување на цената на водата за пиење и одведување на урбани отпадни води („Службен весник на РМ“ бр. 107/05)

| Област             | Инвентар на услуги                                                                         | Забелешка                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комунални дејности | Обработка и снабдување со вода за пиење<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)      | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                      |
| Комунални дејности | Обработка и испорака на технолошка вода<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)      | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                      |
| Комунални дејности | Одведување и пречистување на отпадни води<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)    | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                      |
| Комунални дејности | Превоз на патници во патниот сообраќај<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)       | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Комунални дејности | Собирање и транспортирање на комунален отпад<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности) | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                      |
| Комунални дејности | Изградба и одржување на гробните места<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)       | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                      |

|                    |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комунални дејности | Користење на продажно место на отворени и затворени пазари<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                         | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, Член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                                      |
| Комунални дејности | Чистење на оџаци и опрема за одведување на чад<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                     | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна                                      |
| Комунални дејности | Отстранување на хаварисани возила, одржување на септички јами<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                      | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна<br>Пријави проблем, имејл за поплаки |
| Комунални дејности | Испорака на гас до мерен инструмент на корисник<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                    | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна<br>Пријави проблем, имејл за поплаки |
| Комунални дејности | Испорака на топлотна енергија до мерниот инструмент на корисникот<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                  | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Пријави проблем, имејл за поплаки                            |
| Комунални дејности | Одведување и испуштање на атмосферски води<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                         | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна<br>Пријави проблем, имејл за поплаки |
| Комунални дејности | Реконструкција и заштита на локални патишта, улици и други инфраструктурни објекти<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности) | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)                                                                 |
| Комунални дејности | Одржување на јавната чистота<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                                       | Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)<br>Вид на услуга: посредна<br>Пријави проблем, имејл за поплаки |

|                     |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комунални дејности  | Одржување и чистење и користење на паркови, зоолошки градини, парк шуми, рекреативни површини и зеленило<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                   | <i>Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Пријави проблем, имејл за поплаки</i> |
| Комунални дејности  | Одржување на сообраќајната сигнализација на улици и општински патишта<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                                      | <i>Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Пријави проблем, имејл за поплаки</i> |
| Комунални дејности  | Јавно осветлување<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                                                                                          | <i>Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Пријави проблем, имејл за поплаки</i> |
| Комунални дејности  | Одржување на гробишта, придружните објекти и инфраструктурата на гробиштата<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                                | <i>Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)</i>                                                                               |
| Комунални дејности  | Одржување на објектите на отворени и затворени пазари на големо и мало<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности)                                                     | <i>Напомена: За вршење на комуналните дејности, општините, односно градот Скопје можат да основаат јавно претпријатие (став 2, член 9, Закон за комунални дејности)</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Пријави проблем, имејл за поплаки</i> |
| Комунални дејности  | Ерадикација на животни скитници, украсување на населени места, одржување на санитарни јазли и одржување на урбаната опрема<br><br>(член 14, Закон за комунални дејности) | <i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Пријави проблем, имејл за поплаки</i>                                                                                                                                                                            |
| Управување со отпад | Програма за управување со отпад<br><br>(член 19, Закон за управување со отпад)                                                                                           | <i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                            |

|                     |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управување со отпад | Извештај за спроведувањето на своите програми за управување со отпад за кои претходно е добиена согласност од советот на општините и Советот на градот Скопје<br><br>(став 2, 3 од член 23, Закон за управување со отпад) | <i>Напомена: Градоначалникот доставува до Министерството за животна средина и просторно планирање</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Управување со отпад | Спогодба за здружување за воспоставување на систем за управување со отпад на регионално ниво (регионално управување)<br><br>(член 23, Закон за управување со отпад)                                                       | <i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Управување со отпад | Образец на правните и физичките лица кои собираат и транспортираат комунален и друг вид неопасен отпад<br><br>(став 10, член 39, Законот за управување со отпад)                                                          | <i>Напомена: Градоначалникот овој консолидиран извештај го доставува до Министерството за животна средина и просторно планирање</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Управување со отпад | Решение за определување на локации за претоварни станици<br>(член 37, Законот за управување со отпад)                                                                                                                     | <i>Напомена: Министерот за животна средина и просторно планирање, во согласност со министерот за транспорт и врски, ги пропишува минималните технички услови и условите во поглед на заштитата на животната средина коишто треба да ги исполнуваат претоварните станици, условите што треба да ги исполнуваат локациите на коишто се градат, односно се поставуваат претоварните станици, како и роковите за чување на отпадот во претоварната станица според видовите на отпад</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |
| Управување со отпад | Отстранување на отпад –решение за отстранување на отпад                                                                                                                                                                   | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Управување со отпад | Одржување на јавна чистота<br><br>(член 41, Закон за управување со отпад)                                                                                                                                                 | <i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Пријави проблем</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управување со отпад | <p>Собирање и транспортирање на комуналниот отпад, одржување на јавната чистота и третман на комуналниот отпад, како и ракување и одржување на местата за селективно собирање на комуналниот отпад</p> <p>(член 46, Закон за управување со отпад)</p> | <p><i>Напомена: Преку основање на јавно претпријатие, основање на заедничко јавно претпријатие или доверување на правни и физички лица, во постапка согласно со Законот за концесии и јавно-приватно партнерство</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p>                                                                                  |
| Управување со отпад | <p>Мониторинг за управување со неопасен отпад</p> <p>(член 108, Закон за управување со отпад)</p>                                                                                                                                                     | <p><i>Напомена: Се доставува до Министерството за животна средина и просторно планирање</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                           |
| Управување со отпад | <p>Информативен систем на локално ниво, со кој се обезбедува собирање и презентирање на податоци за општата состојба во врска со управувањето со неопасниот отпад</p> <p>(член 113, Закон за управување со отпад)</p>                                 | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Управување со отпад | <p>Катастар на создавачите на отпад</p> <p>(член 116, Закон за управување со отпад)</p>                                                                                                                                                               | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Управување со отпад | <p>Објавување на податоците</p> <p>(член 117, Закон за управување со отпад)</p>                                                                                                                                                                       | <p><i>Напомена: Општините и градот Скопје се должни да ги објавуваат програмите за управување со неопасниот отпад, информациите за количеството создаден отпад, за мерките, активностите и начините на подобрување на општата состојба во управувањето со отпадот</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управување со отпад                                   | <p>Информирање на јавноста</p> <p>(член 118, Закон за управување со отпад)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><i>Напомена: градоначалникот на општините и на градот Скопје се должни во текот на годината да ја информираат јавноста за моменталната состојба во управувањето со отпадот, за постигнатиот напредок, за идните планови и насоки за подобрување на состојбата во управувањето со отпадот и да направат споредба и процена на сегашната и на минатата состојба во управувањето со отпадот.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                              |
| Управување со отпадни батерии и акумулатори           | <p>Собирање на отпадни батерии и акумулатори на подрачјето на општината</p> <p>(член 29, Закон за управување со батерии и акумулатори и отпадни батерии и акумулатори)</p>                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>Напомена: Градоначалникот е должен да определи места за поставување на садови за одвоено собирање на отпадни батерии и акумулатори на подрачјето на општината, и да организира системи за собирање и времено складирање на отпадни преносливи батерии и акумулатори и нивно предавање за третман, преработка и/или рециклирање</i></p>                                                                                                                                                                                                            |
| Управување со отпадна електрична и електронска опрема | <p>Собирање на отпадна електрична и електронска опрема од домаќинствата</p> <p>(член 25, Закон за управување со електрична и електронска опрема и отпадна електрична и електронска опрема)</p>                                                                                                                                                                                                 | <p><i>Напомена: Градоначалникот е должен да организира одделно собирање на отпадната опрема, да овласти собирач на отпадна опрема од домаќинствата, како и да определи и да организира места, односно локации за одделно собирање на отпадна опрема од домаќинствата во соработка со овластениот собирач, во собирни центри на целото подрачјето на општината, каде што крајните корисници ќе можат отпадната опрема од домаќинствата бесплатно да ја предаваат, при што треба да се обезбеди најмалку по еден собирен центар за 30.000 жители.</i></p> |
| Управување со електрична опрема                       | <p>Известување на јавноста за адресите на собирните центри кои постојат на подрачјето на општината, градот Скопје или општините во градот Скопје коишто се вклучени во системот за постапување со отпадна опрема, односно каде што се врши собирање на отпадната опрема</p> <p>(член 36, Закон за управување со електрична и електронска опрема и отпадна електрична и електронска опрема)</p> | <p><i>Напомена: Известувањето го врши градоначалникот</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Управување со<br/>електрична<br/>опрема</p> | <p>Објавување на квартален извештај во веб страницата на општината</p> <p>(член 36, Закон за управување со електрична и електронска опрема и отпадна електрична и електронска опрема)</p> | <p><i>Напомена: Комуналниот инспектор, што го извршил инспекцискиот надзор е должен да води евиденција за надзорите и увидите извршени на правните и физичките лица за кои изготвува квартален извештај и истиот да го објави на веб страницата на општината, односно градот Скопје</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Собирање на отпадот<br/>од пакување</p>     | <p>Организирање на одделното собирање на отпадот од пакување кој е комунален отпад</p> <p>(член 26, Закон за управување со пакување и отпад од пакување)</p>                              | <p><i>Напомена: Градоначалникот е одговорен за организирање на одделното собирање на отпадот од пакување кој е комунален отпад на подрачјето на општината. За таа цел склучува договор со правното лице за постапување со отпад од пакување или со самостојниот постапувач со отпад од пакување, со кој се регулираат меѓусебните права и обврски на договорните страни, условите и начинот на воведување на одделното собирање и третман на отпадот од пакување, видот на отпадот од пакување, барања во однос на квалитетот на собраниот отпад од пакување, видот на системот за собирање и доколку е можно и постапување со отпад од пакување, начинот на финансирање и покривање на трошоци, начинот на информирање на јавноста и крајните корисници, како и други прашања од заеднички интерес.</i></p> |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Управување со пакување и отпад од пакување</p> | <p>Надзор</p> <p>(член 48, Закон за управување со пакување и отпад од пакување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><i>Напомена: Во вршењето на надзорот од својот делокруг овластените инспектори за животна средина на општините, на општините во градот Скопје и градот Скопје и комуналните инспектори на општините, на општините во градот Скопје и на градот Скопје, имаат право:</i></p> <p><i>1) да вршат увид и да утврдат дали отпадот од пакување кој не е комунален отпад се остава или предава како комунален отпад на места означени за собирање и селектирање на комунален отпад (член 16, став (1));</i></p> <p><i>2) да врши увид и контрола и да утврди дали крајниот корисник постапува со отпадот од пакување согласно со одредбите за постапување со отпад (член 16 ставови (2), (3) и (4));</i></p> <p><i>3) да врши увид и контрола и да утврди дали за спроведување на обврските од членот 18 ставови (1), (2) и (3) на овој закон производителот, производителот на пакување и трговецот имаат обезбедено простор и опрема за селективно собирање на отпадот од пакување доколку имаат продажен простор поголем од 200 м<sup>2</sup> (член 18, став (4)); и</i></p> <p><i>4) да врши увид и контрола и да утврди дали правното лице за постапување со отпад од пакување постапува согласно со договорот (член 26).</i></p> |
| <p>Превоз во јавниот сообраќај</p>                | <p>Лиценца за вршење на општински линиски превоз на патници</p> <p>(член 18 и 19, Закон за превоз во патниот сообраќај и Правилникот за формата и содржината на лиценците за вршење на одделни видови на превоз во патниот сообраќај и извод од лиценците за секое возило, како и начинот и постапката за добивање и одземање на лиценците за одделни видови на превоз)</p> | <p><i>Напомена: Лиценцата ја издава градоначалникот на општината / град Скопје, превозникот може да почне со превоз по добивање на дозвола од градоначалникот. Времетраење на дозволата: 5 години. Општината води евиденција за оваа услуга</i></p> <p><i>Формата и содржината на дозволата ја пропишува министерот за транспорт и врски (член 19, Закон за превоз во патниот сообраќај)</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност, еднонасочна интеракција, двонасочна интеракција</i></p> <p><i>Трансакција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Превоз во јавниот сообраќај</p>                | <p>Општински линиски превоз на патници како јавна служба</p> <p>(член 19-б, Закон за превоз во патниот сообраќај)</p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><i>Напомена: Во општини со над 100.000 жители општината е должна да организира општински линиски превоз на патници како јавна служба</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                             |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Превоз во јавниот сообраќај | Уредување општински линиски превоз<br><br>(член 22, Закон за превоз во патниот сообраќај)                                                                                                                       | Напомена: Со одлука советот на општината / градот Скопје го уредува општинскиот линиски превоз<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Превоз во јавниот сообраќај | Меѓуопштински линиски превоз<br><br>(член 23, Закон за превоз во патниот сообраќај)                                                                                                                             | Напомена: Една или повеќе општини со седиште во село со општина со седиште во град утврдени со закон кон која гравитираат, можат заеднички да го организираат вршењето на меѓуопштинскиот линиски превоз на патници. Согласноста дава министерот за транспорт и врски<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                               |
| Превоз во јавниот сообраќај | Концесија или јавното-приватно партнерство за општински линиски превоз на патници со тролејбус, трамвај или други видови на шински возила<br><br>(член 23-б, Закон за превоз во патниот сообраќај)              | Напомена: Одлука за концесија или јавно-приватно партнерство донесува Советот на општината/градот Скопје. Времетраење: најмногу 35 години<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност –трансакција                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Превоз во јавниот сообраќај | Посебен линиски превоз на патници<br><br>(член 43, Закон за превоз во патниот сообраќај)                                                                                                                        | Напомена: Дозвола од градоначалникот.<br>Времетраење најдолго: една година<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Превоз во јавниот сообраќај | Лиценца за вршење на авто-такси превоз на патници<br><br>(член 52, Закон за превоз во патниот сообраќај)                                                                                                        | Вид на услуга: непосредна<br>Онлајн достапност -трансакција                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Превоз во јавниот сообраќај | Евиденција за превозниците и моторните возила регистрирани за вршење на превоз на патници и стока во патниот сообраќај во зависност од видот на превозот<br><br>(член 13, Закон за превоз во јавниот сообраќај) | Напомена: Евиденцијата од ставот 1 од член 13 може да се води како централна информативна база, врз основа на податоците кои ги обезбедуваат и користат Министерството за транспорт и врски, општината или градот Скопје, Министерството за финансии, Министерството за внатрешни работи, Централниот регистар на Република Македонија, Царинската управа, надлежниот првостепен суд и Фондот за пензиско и инвалидско осигурување.<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Правилник<br>на<br>општината | Барање за одобрение за користење простор пред градежен објект                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Вид на услуга: непосредна<br/>Двонасочна интеракција</i>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Јавни<br>патишта             | Одлука за давање на концесија и/или јавно-приватно партнерство на општински пат<br><br>(член 12, Закон за јавни патишта)                                                                                                                                                                                                                                  | <i>Напомена: Одлуката ја донесува Советот на Општината/градоот Скопје<br/>Вид на услуга: непосредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                    |
| Јавни<br>патишта             | Изградба, реконструкција, рехабилитација, одржување и заштитата на општинските патишта<br><br>(член 14 и 15, Закон за јавни патишта)                                                                                                                                                                                                                      | <i>Вид на услуга: непосредна</i>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Јавни<br>патишта             | Предавањето на општински пат во сообраќај<br><br>(член 33, Закон за јавни патишта)                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Напомена: Го објавува општината, односно градоот Скопје во службен гласник на општината<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                 |
| Јавни<br>патишта             | Одобрението за изградба на пристапен пат до општински пат<br><br>(член 46, Закон за јавни патишта)                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Напомена: Издава општината, односно градоот Скопје по претходна согласност од Министерството за внатрешни работи<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                        |
| Јавни<br>патишта             | Поставување, заменување, уредно одржување на сообраќајни знаци, сообраќајна сигнализација и заштитната опрема на општинските патишта<br><br>(член 52, Закон за јавните патишта)                                                                                                                                                                           | <i>Напомена: Се врши врз основа на техничка документација. Техничката документација во врска со сообраќајните знаци и сообраќајната сигнализација на јавните патишта ја одобрува Министерството за внатрешни работи<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност, пријави пробле, имејл</i> |
| Јавни<br>патишта             | За состојбата и проодноста, како и за прекините на сообраќајот поради вонредни настани за општинските патишта општината, односно градоот Скопје се должни преку средствата за јавно информирање и на друг погоден начин навремено да ги известат корисниците на патиштата, како и да водат евиденција за истите.<br><br>(член 54, Закон за јавни патишта) | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Јавни<br>патишта                   | <p>Издавање на лиценца за отстранување на оштетените возила и возила во дефект од општинските и локалните патишта за територијата на соодветната општина или градот Скопје.</p> <p>(член 64-а, Закон за јавни патишта)</p>                                                                                              | <p><i>Напомена: Правно или физичко лице кое ги исполнува условите од членот 64-б од Законот за јавни патишта поднесува барање за добивање на лиценцата до градоначалникот на општината или до градоначалникот на градот Скопје во која правното или физичкото лице има седиште со точно наведување на број на моторните возила со кои ќе го врши превозот за кој сака да добие лиценца и писмени докази за исполнување на условите пропишани со овој закон.</i></p> <p><i>Градоначалникот ја издава лиценцата најдоцна во рок од 30 дена од денот на приемот на комплетното барање за издавање на лиценца.</i></p> <p><i>Формата и содржината на барањето и потребната документација за издавање на оваа лиценца ги пропишува министерот за транспорт и врски.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p> <p><i>Еднонасочна интеракција-транзакција</i></p> |
| Јавни<br>патишта                   | <p>Давање на согласност (Советот на општината/град Скопје) на ценовникот на правното лице кое се здобило со лиценца за отстранување на оштетените возила и возила во дефект од општинските и локалните патишта за територијата на соодветната општина или градот Скопје.</p> <p>(член 64-б, Закон за јавни патишта)</p> | <p><i>Вид на услуга: непосредна</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Јавни<br>патишта                   | <p>Објавување на квартални извештаи за извршениот инспекциски надзор од страна на овластениот инспектор на општината на веб страницата на општината, односно градот Скопје.</p> <p>(член 70-б, Закон за јавни патишта)</p>                                                                                              | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Гробишта и<br>погребални<br>услуги | <p>Управувањето со гробиштата и давањето на погребални услуги</p> <p>(член 5 и 14, Закон за гробишта и погребални услуги)</p>                                                                                                                                                                                           | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Пријави проблем, имејл</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Гробишта и<br>погребални<br>услуги | <p>Дозвола за управување со гробишта</p> <p>(член 15, Закон за гробишта и погребални услуги)</p>                                                                                                                                                                                                                        | <p><i>Напомена: Правното лице кое се здобило со дозвола, меѓусебните права и обврски со општината/градот Скопје, ги уредува со договор.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                    |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Снабдување со вода | Изградба на водоснабдителен и канализационен систем<br><br>(член 11, Закон за снабдување со вода за пиење и одведување на урбани отпадни води)          | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Пријави проблем, имејл</i>                                                                                                                                                                                                      |
| Снабдување со вода | Приклучок во уличната водоводна, односно канализациона мрежа<br><br>(член 26, Закон за снабдување со вода за пиење и одведување на урбани отпадни води) | <i>Вид на услуга: непосредна<br/>Пријави проблем, имејл, двонасочна интеракција</i>                                                                                                                                                                            |
| Енергетика         | Дистрибуција на природен гас;                                                                                                                           | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Енергетика         | Управување со системот за дистрибуција на природен гас;                                                                                                 | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Енергетика         | Снабдување на природен гас на тарифни потрошувачи;                                                                                                      | <i>Вид на услуга: непосредна<br/>Трансакција (онлајн плаќање)</i>                                                                                                                                                                                              |
| Енергетика         | Производство на топлинска енергија;<br><br>(став 7, член 49, Закон за енергетика)                                                                       | <i>Напомена: Одлуката за овластување за изградба на нови или проширување на постојни објекти за производство на топлинска енергија ја донесува советот на единицата на локалната самоуправа<br/>Вид на услуга: посредна</i>                                    |
| Енергетика         | Дистрибуција на топлинска енергија;<br><br>(став 7, член 49, Закон за енергетика)                                                                       | <i>Напомена: Одлуката за овластување за изградба на нови или проширување на постојни објекти за производство на топлинска енергија ја донесува советот на единицата на локалната самоуправа<br/>Вид на услуга: непосредна<br/>Трансакција (онлајн плаќање)</i> |
| Енергетика         | Дистрибуција на геотермална енергија;<br><br>(став 7, член 49, Закон за енергетика)                                                                     | <i>Напомена: Одлуката за овластување за изградба на нови или проширување на постојни објекти за производство на топлинска енергија ја донесува советот на единицата на локалната самоуправа<br/>Вид на услуга: непосредна<br/>Трансакција (онлајн плаќање)</i> |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Енергетика                                                   | Снабдување со топлинска енергија;<br>(став 7, член 49, Закон за енергетика)                                                                                                                                                      | Напомена: Одлуката за овластување за изградба на нови или проширување на постојни објекти за производство на топлинска енергија ја донесува советот на единицата на локалната самоуправа<br>Вид на услуга: непосредна<br>Трансакција (онлајн плаќање)                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Енергетика                                                   | Снабдување со геотермална енергија.<br>(став 7, член 49, Закон за енергетика)                                                                                                                                                    | Напомена: Одлуката за овластување за изградба на нови или проширување на постојни објекти за производство на топлинска енергија ја донесува советот на единицата на локалната самоуправа<br>Вид на услуга: непосредна<br>Трансакција (онлајн плаќање)                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Енергетика                                                   | Изготвување на 3-годишни програми за енергетска ефикасност<br>(член 132, Закон за енергетика)                                                                                                                                    | Напомена: Донесува советот на единицата на локалната самоуправа, на предлог на градоначалникот, а по претходно мислење од Агенцијата за енергетика<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Јавна чистота                                                | Одржување на јавната чистота, собирање на сметот и чистење на снегот<br>(член 2 и 7, Закон за јавна чистота)                                                                                                                     | Напомена: Одржувањето на јавната чистота и чистењето на снегот и мразот во зимски услови на јавните површини го врши јавно претпријатие за комунални услуги, основано од општината, општините во градот Скопје и градот Скопје. Работите на одржувањето на јавната чистота, општината, општините во градот Скопје и градот Скопје можат со одлука на советот да ги отстапат на извршување на правно лице регистрирано за вршење на овие работи, согласно со закон.<br>Вид на услуга: посредна<br>Пријави проблем, имејл поплаки |
| Јавна чистота                                                | Наплатата на надоместокот за одржување на јавната чистота<br>(член 25, Закон за јавна чистота)                                                                                                                                   | Вид на услуга: непосредна<br>Трансакција (онлајн плаќање)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Име на улица, плоштад, мост и на друг инфраструктурен објект | Означување со табла на име на улица, плоштад, мост и на друг инфраструктурен објект како и поставување на таблата<br><br>(член 9, Закон за определување на имиња на улици, плоштади, мостови и на други инфраструктурни објекти) | Вид на услуга: посредна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                              |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Име на улица, плоштад, мост и на друг инфраструктурен објект | Нумерирање на објектите<br><br>(член 17, Закон за определување на имиња на улици, плоштади, мостови и на други инфраструктурни објекти)                                                | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Име на улица, плоштад, мост и на друг инфраструктурен објект | Евиденција и регистар на имињата на улиците и на броевите на објектите<br><br>(член 17, Закон за определување на имиња на улици, плоштади, мостови и на други инфраструктурни објекти) | <i>Напомена: Општините, односно градот Скопје за нивното подрачје се должни да водат електронска евиденција на имиња на улици, плоштади, мостови и на други инфраструктурни објекти, како и за броевите и за нумерирањето на објектите. Содржината, постапката и начинот на водење на автоматизираната евиденција и автоматизираниот регистар ги пропишува министерот за транспорт и врски, по претходно позитивно мислење од министерот за внатрешни работи, директорот на Државниот завод за геодетски работи, Централниот регистар на Република Македонија и на Државниот завод за статистика на Република Македонија<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Безбедност на сообраќајот на патиштата                       | Уредување на сообраќајот на локалните патишта на подрачјето на општината<br><br>(член 6, Закон за безбедност на сообраќајот на патиштата)                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 5. ОБЛАСТ: СОЦИЈАЛНА И ДЕТСКА ЗАШТИТА

Согласно со Законот за локална самоуправа, општините и градот Скопје се надлежни за:

- социјална заштита и заштита на децата - детски градинки и домови за стари (сопственост, финансирање, инвестиции и одржување);
- остварување социјална грижа за инвалидните лица;
- децата без родители и родителска грижа;
- децата со воспитно-социјални проблеми;
- децата со посебни потреби;
- децата од еднородителски семејства;

- децата на улица;
- лицата изложени на социјален ризик;
- лицата засегнати со злоупотреба на дрога и алкохол;
- подигање на свеста на населението;
- домување на лица со социјален ризик;
- остварување право и воспитување на децата од предучилишна возраст.

Градот Скопје и општините можат да основаат јавна установа за **вонинституционална и институционална заштита** врз основа на одобрение согласно со Законот за социјална заштита, освен центар за социјална работа и јавна воспитна установа за сместување деца и младинци со нарушено поведение.

### Правна рамка

- Закон за социјална заштита („Службен весик на РМ“ бр.79/09, 51/10, 36/11, 51/11, 166/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14)
- Закон за заштита на децата („Службен весик на РМ“ бр.98/00, 17/03, 65/04, 113/00, 98/08, 107/08, 46/09, 83/09, 156/09, 51/11, 157/11)
- Закон за семејство („Службен весник на РМ“ бр. 80/92, 9/96, 19/00, 79/01, 38/2004, 60/05, 33/06, 84/08, 117/09, 67/10, 156/10, 39/12, 44/12, 38/14)
- Програма за остварување на социјалната заштита за 2014 година („Службен весник на РМ“ бр. 1/14)
- Правилник за формата, содржината и начинот на водење на регистарот на установите за социјална заштита („Службен весник на РМ“ бр. 17/12)
- Правилник за начинот и постапката за издавање, продолжување, обновување и одземање на лиценцата за работа на стручните лица во установите за социјална заштита, висината на трошокот за издавање на лиценца, формата, содржината и образецот на лиценцата за работа („Службен весник на РМ“ бр. 4/12)
- Правилник за нормативите и стандардите за простор, опрема, стручни кадри и средства потребни за основање и започнување со работа на установата за социјална заштита центар за лица-жртви на трговија со луѓе („Службен весник на РМ“ бр. 100/10)
- Правилник за нормативите и стандардите за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита дневен центар за лица кои употребуваат, односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции („Службен весник на РМ“ бр. 33/07)
- Правилник за нормативите и стандардите за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита дневен центар за улични деца-деца на улица („Службен весник на РМ“ бр. 33/07)
- Правилник за нормативи и стандарди за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита дневен центар за лица со интелектуална или телесна попреченост („Службен весник на РМ“ бр. 110/06)

| Област            | Инвентар на услуги                                                                                                                            | Забелешка                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социјална заштита | Програма за социјална заштита согласно Националната програма за социјална заштита<br>(член 11, Закон за социјална заштита)                    | Напомена: Програмите се доставуваат до Министерството за труд и социјална политика за мислење<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                 |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на лицата со инвалидност<br>(член 11, Закон за социјална заштита)                             | Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита<br>Вид на услуга: посредна |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на децата без родители и децата без родителска грижа<br>(член 11, Закон за социјална заштита) | Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита<br>Вид на услуга: посредна |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на децата со пречки во менталниот и телесниот развој<br>(член 11, Закон за социјална заштита) | Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита<br>Вид на услуга: посредна |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на децата на улица<br>(член 11, Закон за социјална заштита)                                   | Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита<br>Вид на услуга: посредна |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на децата со воспитно-социјални проблеми<br>(член 11, Закон за социјална заштита)             | Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита<br>Вид на услуга: посредна |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на децата од еднородителски семејства<br>(член 11, Закон за социјална заштита)                | Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита<br>Вид на услуга: посредна |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на лицата изложени на социјален ризик<br><br>(член 11, Закон за социјална заштита)                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на лицата кои злоупотребуваат дроги, други психотропни супстанции, прекурзори и алкохол<br><br>(член 11, Закон за социјална заштита)                                                                                                                                                                                                       | <i>Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на лицата жртви на семејно насилство<br><br>(член 11, Закон за социјална заштита)                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на лицата жртви на трговија со луѓе<br><br>(член 11, Закон за социјална заштита)                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Социјална заштита | Обезбедување остварување на социјалната заштита на старите лица без семејна грижа<br><br>(член 11, Закон за социјална заштита)                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Напомена: преку вонинституционални и институционални облици на социјална заштита, домување и подигање на свеста на населението за потребите од обезбедување на социјалната заштита</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Социјална заштита | Социјална превенција: спречување на настанување на социјален ризик за граѓанинот, семејството или група на луѓе, особено преку едукативно-советувалишна работа, развивање на формите на самопомош, волонтерска работа со лично ангажирање и примена на други методи кои соодветствуваат на потребите на корисниците на социјалната заштита<br><br>(член 24,25, Закон за социјална заштита) | <i>Напомена: преку програма и обезбедување на средства</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i><br><i>Пријави проблем, онлајн форум</i>                                                            |

|                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социјална заштита | Парична помош за социјално домување за социјално загрозени лица - станбено необезбедени - корисници на постојана парична помош<br><br>(член 83, Закон за социјална заштита) | <i>Напомена: Средства се осигуруваат од буџетот на општината</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i>                                                                                                                                                                    |
| Социјална заштита | Ангажирање на работно способни корисници на парична помош за извршување работи од јавен интерес за сезонски и повремени работи<br><br>(член 55, Закон за социјална заштита) | <i>Напомена: Од градоначалникот и јавните претпријатија</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Еднонаочна интеракција</i>                                                                                                                                          |
| Социјална заштита | Евиденција за корисниците на правата од социјална заштита                                                                                                                   | <i>Напомена: Министерот го пропишува начинот на водење и содржината на евиденцијата и документацијата</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност (ограничена)</i>                                                                                    |
| Социјална заштита | Установа за сместување на доенчиња и мали деца без родители и без родителска грижа до тригодишна возраст<br><br>(член 116, Закон за социјална заштита)                      | <i>Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |
| Социјална заштита | Установа за сместување на деца без родители и без родителска грижа над тригодишна возраст и младинци<br><br>(член 117, Закон за социјална заштита)                          | <i>Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |
| Социјална заштита | Установа за сместување на деца и младинци со воспитно-социјални проблеми<br><br>(член 118, Закон за социјална заштита)                                                      | <i>Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |
| Социјална заштита | Установа за сместување на деца и младинци со умерени и тешки пречки во менталниот развој<br><br>(член 121, Закон за социјална заштита)                                      | <i>Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |

|                      |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социјална<br>заштита | Установа за сместување на деца и<br>младинци со пречки во телесниот развој<br><br>(член 122, Закон за социјална заштита) | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Установа за сместување на стари лица<br><br>(член 123, Закон за социјална заштита)                                       | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Установа за сместување на возрасни лица<br>со телесна попреченост<br><br>(член 125, Закон за социјална заштита)          | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Установа за сместување на лица со<br>пречки во менталниот развој<br><br>(член 126, Закон за социјална заштита)           | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Дневен центар и клубови за стари и<br>возрасни лица<br><br>(член 139, Закон за социјална заштита)                        | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Дневен центар за улични деца - деца на<br>улица<br><br>(член 140, Закон за социјална заштита)                            | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |

|                   |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социјална заштита | Дневен центар за лица кои употребуваат, односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции и прекурзори<br><br>(член 141, Закон за социјална заштита) | Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Социјална заштита | Дневен центар за лица кои злоупотребуваат алкохол или се лекуваат од зависност од алкохол<br><br>(член 142, Закон за социјална заштита)                         | Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Социјална заштита | Центар за лица бездомници<br><br>(член 143, Закон за социјална заштита)                                                                                         | Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Социјална заштита | Центар за лица - жртви на семејно насилство<br><br>(член 144, Закон за социјална заштита)                                                                       | Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Социјална заштита | Центар за лица - жртви на трговија со луѓе<br><br>(член 145, Закон за социјална заштита)                                                                        | Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика                                                 |
| Социјална заштита | Дневен центар за лица со ментална или телесна попреченост<br><br>(член 146, Закон за социјална заштита)                                                         | Напомена: Советот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје може да донесе одлука за основање на установа по претходно мислење од Министерството за труд и социјална политика<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |

|                      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Социјална<br>заштита | Центар за давање помош во домашни<br>услови<br><br>(член 147, Закон за социјална заштита) | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Советувалиште<br><br>(член 151, Закон за социјална заштита)                               | <i>Напомена: Советот на општината, на градот<br/>Скопје и на општините во градот Скопје може<br/>да донесе одлука за основање на установа по<br/>претходно мислење од Министерството за<br/>труд и социјална политика<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Социјална<br>заштита | Пристап до институциите за лицата<br>со посебни потреби                                   | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                        |
| Социјална<br>заштита | Паркинзи за лица со инвалидитет                                                           | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                        |
| Семејство            | Постапка за склучување на брак<br><br>(член 151, Закон за семејство)                      | <i>Напомена: Бракот се склучува во присуство на<br/>лицата кои сакаат да склучат брак, членот на<br/>советот на општината што тој ќе го<br/>определи, двајца сведоци и матичарот<br/>Онлајн достапност, еднонасочна интеракција</i>                                         |

## 6. ОБЛАСТ: КУЛТУРА

Член 22, став 1, точка 5 од Законот за локална самоуправа ги утврдува следниве надлежности на локалната власт во областа култура:

- институционална и финансиска поддршка на културните установи и проекти;
- негување на фолклорот, обичаите, старите занаети и слични културни вредности;
- организирање културни манифестации;
- поттикнување на разновидни специфични форми на творештво.

### Правна рамка

- Закон за култура („Службен весник на РМ" бр.31/98; 49/03; 82/05; 24/07; 15/08; 116/10; 47/11; 51/11; 136/12; 23/13; 187/13; 44/14)
- Закон за музеи („Службен весник на РМ" бр. 66/04; 89/08; 116/10; 51/11)
- Закон за заштита на културното наследство („Службен весник на РМ" бр. 20/04; 71/04; 115/07; 18/11; 23/13; 137/13; 164/13; 38/14; 44/14)
- Закон за библиотеки („Службен весник на РМ" бр. 66/04; 89/08; 116/10; 51/11)

- Закон за меморијални споменици и спомен обележја („Службен весник на РМ" бр. 66/04)
- Правилник за формата и содржината на образецот на барање за почеток со работа на библиотека и за формата и содржината на образецот на барање за донесување на решение за исполнување на посебните услови за почеток со работа на библиотеката („Службен весник на РМ" бр. 86/11)
- Правилник за содржината и начинот на водење на регистарот на копии на библиотечни добра и за образецот на сертификатот на копијата на библиотечното добро („Службен весник на РМ" број 133/09;)

| Област              | Инвентар на услуги                                                                       | Забелешка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Култура             | Програма за култура<br>(член 7, Закон за култура)                                        | Напомена: Советот на општината донесува програма за култура<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Култура             | Оснивање на локални јавни установи<br>- општинска-градска<br>(член 20, Закон за култура) | Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Музеи               | Оснивање на локални музеи<br>(член 6 и 10, Закон за музеи)                               | Напомена: Советот донесува одлука за основање и дава согласност за статутот на локалниот музеј<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Музеи               | Водење на музејска евиденција и документација<br>(член 20, Закон за музеи)               | Напомена: Локалните музеи во единиците на локалната самоуправа на чие подрачје се основани и во кои покрај македонскиот јазик и неговото кирилско писмо, е службен јазикот и писмото што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните во Република Македонија, влезната книга и каталогот на музејски предмети ги водат на македонски јазик и неговото кирилско писмо и на јазикот и писмото што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните во Република Македонија на подрачјето на таа единица на локалната самоуправа. Министерот ги пропишува формата, содржината и начинот на водење на влезната книга, книгата на инвентар, излезна книга, картотеката и другите видови на музејска евиденција и музејска документација<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Културно наследство | Заштита на културното наследство<br>(член 7, Закон за заштита на културното наследство)  | Вид на услуга: посредна<br>Пријави проблем, поплаки преку имејл                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Културно наследство | Мислење за прогласување културно наследство од особено значење<br><br>(член 41, Закон за заштита на културното наследство)                                                                                                                                     | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                      |
| Културно наследство | Одлука за утврдување резервирана археолошка зона<br><br>(член 41 и 42, Закон за заштита на културното наследство)                                                                                                                                              | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                      |
| Културно наследство | Преземање на мерки за заштита и унапредување на квалитетот на животната средина во околината на недвижното културно наследство, како и во границите на споменичките целини и културните предели<br><br>(член 112, Законот за заштита на културното наследство) | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                      |
| Споменици           | Подигање на спомен обележје<br><br>(член 5, Закон за меморијални споменици и спомен обележја)                                                                                                                                                                  | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                      |
| Споменици           | Програма за одбележување на значајни настани и истакнати личности со спомен-обележја<br><br>(член 5, Законот за меморијални споменици и спомен обележја)                                                                                                       | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                                                                                                      |
| Споменици           | Одлука за подигање, чување, одржување, заштита и користење на спомен-обележје<br><br>(член 18, Закон за меморијални споменици и спомен обележја)                                                                                                               | <i>Напомена: Одлуката ја донесува Советот. Советот на општините, на градот Скопје и на општините во градот Скопје именува Одбор за подигање на спомен-обележје.</i> |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                 |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Споменици  | <p>Согласност за вршење измени на спомен-обележјето или за преземање дејствија во неговата непосредна околина со кои може да се наруши интегритетот на спомен-обележјето, за негово преместување, како и други прашања сврзани со спомен обележјето</p> <p>(член 19, Закон за меморијални споменици и спомен обележја)</p> | <p><i>Напомена: Согласноста ја дава советот на Општината</i></p>                                                                                |
| Споменици  | <p>Регистрите на спомен-обележјата</p> <p>(член 20, Закон за меморијални споменици и спомен обележја)</p>                                                                                                                                                                                                                  | <p><i>Напомена: Содржината и начинот на водењето на регистрите ги пропишува Министерот за култура</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> |
| Библиотеки | <p>Оснивање на локални библиотеки</p> <p>(став 2, член 6 и член 11, Закон за библиотеки)</p>                                                                                                                                                                                                                               | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p>                                                                                                           |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                       |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Библиотеки | <p>Библиотеките ги вршат следниве работи:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) набавуваат, истражуваат, собираат, стручно обработуваат и проучуваат, заштитуваат, чуваат, објавуваат, информираат, презентираат и даваат на користење библиотечен материјал;</li> <li>2) го промовираат и афирмираат библиотечниот фонд на Република Македонија, преку изложби, предавања, литературни читања, семинари и курсеви, прикажување на филмови и други форми на дејствување;</li> <li>3) обезбедуваат услови за користење и за научно и стручно проучување на библиотечниот фонд;</li> <li>4) издаваат стручни публикации, каталози, водичи и друг информативен материјал;</li> <li>5) водат влезна евиденција, инвентарна книга, основен каталог и друг вид евиденција и документација;</li> <li>6) одржуваат библиотечни каталози и картотеки;</li> <li>7) вршат стручна обработка и чување на родокрајниот библиотечен материјал од локално значење;</li> <li>8) вршат библиографско-информациска и документациска дејност;</li> <li>9) вршат позајмување и размена на библиотечниот материјал со други библиотеки и сродни установи;</li> <li>10) се грижат за правилно применување на техничко-заштитните мерки за чување и одржување на библиотечниот материјал;</li> <li>11) учествуваат во одржувањето на националната заемна библиографска база на централните каталози и бази на податоци</li> </ol> <p>(член 16, Закон за библиотеки)</p> | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Библиотеки | Чување на библиотечен фонд<br>(член 20, Закон за библиотеки)                        | Вид на услуга: посредна                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Библиотеки | Евиденција и документација на библиотечниот фонд<br>(член 21, Закон за библиотеки)  | Напомена: Евиденцијата на библиотечниот фонд содржи влезна евиденција, инвентарна книга, основен каталог на библиотечниот фонд и друг вид евиденција. Локалните библиотеки во ЕЛС на чие подрачје се основани и во кои покрај македонскиот јазик и неговото кирилско писмо, е службен јазикот и писмото што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните во Република Македонија, влезната евиденција и основниот каталог на библиотечниот фонд ги водат на македонски јазик и неговото кирилско писмо и на јазикот и писмото што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните во Република Македонија на подрачјето на таа единица на локалната самоуправа.<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Библиотеки | Единственост на библиотечно-информацискиот систем<br>(член 38, Закон за библиотеки) | Напомена: Библиотеките во Република Македонија дејствуваат како единствен национален библиотечно-информациски систем којшто функционира како заедничка интерактивна национална библиографско-каталожка база на податоци, којашто се поврзува со другите библиотечно-информациски системи во странство (во натамошниот текст: библиотечно-информациски систем)<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 7. ОБЛАСТ: СПОРТ И РЕКРЕАЦИЈА

Во член 22, став 1, точка 6 од Законот за локална самоуправа како надлежности во областа спорт се наведуваат: развој на масовниот спорт и рекреативните активности, организирање спортски приредби и манифестации и одржување и изградбата на објекти за спорт. Во таа насока надлежностите во областа спорт опфаќаат: развој на масовниот спорт и на рекреативни активности на граѓаните, опфатен во програмите на спортските и спортско-рекреативните клубови, во реализација на училишниот и студентскиот спортски систем, спортот за сите, а особено во реализација на спортско-рекреативни активности за лица со посебни потреби; организирање спортски приредби и манифестации, поддржување систем на натпревари на општинско ниво, во одредени спортови и категории, поддржување на традиционалните спортски натпревари и

манифестации, од национален и меѓународен карактер, поддржување на училишниот и студентскиот систем на натпревари, системот на манифестации и форми на натпревари за лица со посебни потреби, како и масовните спортско-рекреативни активности на граѓаните. Исто така општините имаат надлежност во: одржување и изградба на објекти за спорт, утврдување на мрежата на спортските објекти, нивно класифицирање, одржување, користење и опремување, планирање и изградба на современи спортски објекти и определување рекреативни зони за масовно спортување и поддржување на општинските сојузи, како највисока форма на организирање, искажана во сублимирање на активностите и потребите на спортските клубови на подрачјето на општината обезбедувајќи просторни, материјални и кадровски услови за нивно функционирање.

#### Правна рамка

- Закон за спорт („Службен весник на РМ" бр.29/02, 66/04, 83/05, 81/08, 18/11, 51/11, 64/12, 148/13, 187/13, 42/14)
- Програма за развој на спортот во Република Македонија за периодот 2013-2017 година („Службен весник на РМ" бр.4/13)

| Област | Инвентар на услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Забелешка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Спорт  | Евиденција на инвентарот на спортски објекти во сопственост на општината<br><br>(член 13, Закон за спорт)                                                                                                                                                                                                                      | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Спорт  | Здружување на општински спортски сојузи<br><br>(член 13, Закон за спорт)                                                                                                                                                                                                                                                       | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Спорт  | Развој на масовниот спорт и рекреативните активности на граѓаните, опфатен во програмите на спортските и спортско-рекреативните клубови, во реализација на училишниот и студентскиот спортски систем, спортот за сите, а особено спортско-рекреативни активности на лица со посебни потреби<br><br>(член 22-а, Закон за спорт) | <i>Напомена: За остварување на оваа услуга советите на општините и советот на градот Скопје или комисијата на општината, општината во градот Скопје и градот Скопје надлежна за спортот донесуваат програми на предлог на општинските спортски сојузи и Сојузот на спортови на градот Скопје. Програмите се финансираат од буџетите на општините и буџетот на градот Скопје, донации и спонзорства.<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Спорт | <p>Организирање на спортски приредби и манифестации, поддржување на систем на натпревари на општинско ниво и на ниво на градот Скопје, во одредени спортови и категории, поддржување на традиционалните спортски натпревари и манифестации, од национален и меѓународен карактер, поддржување на училишниот и студентскиот систем на натпревари, системот на манифестации и форми на натпревари за лица со посебни потреби, како и масовните спортско-рекреативни активности на граѓаните</p> <p>(член 22-а, Закон за спорт)</p> | <p><i>Напомена: За остварување на оваа услуга советите на општините и советот на градот Скопје или комисијата на општината, општината во градот Скопје и градот Скопје надлежна за спортот донесуваат програми на предлог на општинските спортски сојузи и Сојузот на спортови на градот Скопје. Програмите се финансираат од буџетите на општините и буџетот на градот Скопје, донации и спонзорства.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |
| Спорт | <p>Одржувањето и изградбата на објекти за спорт, утврдување на мрежата на спортските објекти, нивно класифицирање, одржување, користење и опремување, планирање и изградба на современи спортски објекти и определување на рекреативни зони за масовно спортување,</p> <p>(член 22-а, Закон за спорт)</p>                                                                                                                                                                                                                        | <p><i>Напомена: За остварување на оваа услуга советите на општините и советот на градот Скопје или комисијата на општината, општината во градот Скопје и градот Скопје надлежна за спортот донесуваат програми на предлог на општинските спортски сојузи и Сојузот на спортови на градот Скопје. Програмите се финансираат од буџетите на општините и буџетот на градот Скопје, донации и спонзорства.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |
| Спорт | <p>Поддршка и унапредување на спортот, спортските клубови и професионалните спортски клубови регистрирани на подрачјето на општините, општините во градот Скопје и градот Скопје</p> <p>(член 22-а, Закон за спорт)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><i>Напомена: За остварување на оваа услуга советите на општините и советот на градот Скопје или комисијата на општината, општината во градот Скопје и градот Скопје надлежна за спортот донесуваат програми на предлог на општинските спортски сојузи и Сојузот на спортови на градот Скопје. Програмите се финансираат од буџетите на општините и буџетот на градот Скопје, донации и спонзорства.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Спорт | <p>Поддржување на општинските сојузи и Сојузот на спортови на градот Скопје, како највисока форма на организирање, искажана во сублимирање на активностите и потребите на спортските клубови на подрачјето на општините, општините во градот Скопје и градот Скопје, обезбедувајќи просторни, материјални и кадровски услови за нивно функционирање</p> <p>(член 22-а, Закон за спорт)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><i>Напомена: За остварување на оваа услуга советите на општините и советот на градот Скопје или комисијата на општината, општината во градот Скопје и градот Скопје надлежна за спортот донесуваат програми на предлог на општинските спортски сојузи и Сојузот на спортови на градот Скопје. Програмите се финансираат од буџетите на општините и буџетот на градот Скопје, донации и спонзорства.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |
| Спорт | <p>Стопанисување со објектите за спорт</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Инвестиционо и тековно одржување на објектите за спорт од локално значење во нивна сопственост;</li> <li>• Давање на користење на објектите за спорт од локално значење во нивна сопственост на субјектите во спортот и на други субјекти за изведување на спортски активности;</li> <li>• Давање во закуп на деловите од објектите за спорт што не се во функција на спортот;</li> <li>• Спроведување на јавно приватно партнерство со заинтересирани страни согласно со Законот за концесии и јавно приватно партнерство;</li> <li>• Планирање и градење нови објекти за спорт од локално значење.</li> </ul> <p>(член 65, Закон за спорт)</p> | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Спорт | <p>Тарифник со кој се утврдува висината на надоместокот за користење на објектите за спорт</p> <p>(член 65, Закон за спорт)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>Напомена: По предлог на градоначалникот тарифникот го донесува советот на општината/градот Скопје</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Спорт | <p>Закуп на деловите од објектите за спорт што не се во функција на спортот</p> <p>(член 65, Закон за спорт)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>Напомена: Општината/градот Скопје формира комисија од пет члена од редот на вработените во општинската администрација. Советот донесува одлука по предлог на градоначалникот</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                     |

|       |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Спорт | Пропис за категоризација на објектите за спорт<br><br>(член 65, Закон за спорт)                                                                                | <i>Напомена: Прописот го донесува советот</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Спорт | Воспоставување на јавно-приватно партнерство, инвестиционото и тековното одржување на објектите за спорт од локално значење<br><br>(член 65-а, Закон за спорт) | <i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Спорт | Информатичка спортска мрежа<br><br>(предвидена во програмата за развој на спортот во Република Македонија за периодот 2013-2017 година)                        | <i>Напомена: Постојната законска регулатива во овој сегмент предвидува негово воспоставување заради: водење и управување на дејноста спорт, креирање и трансфер на политиките на централната и локалната власт по тој однос, олеснување на планирањето во дејноста, инвестирање во човечките ресурси вклучени во спортот и вршење споредбеност на остварувањата.</i><br><i>Партнери во информатичкиот спортски систем, како носители и корисници на истиот, се: централната власт, единиците на локалната самоуправа, спортските клубови, националните спортски федерации, Македонскиот олимписки комитет и останати правни и физички лица вклучени во овој делокруг.</i><br><i>Вид на услуга: посредна</i><br><i>Онлајн достапност</i> |

## 8. ОБЛАСТ: ЗДРАВСТВО

Здравствената заштита во рамките на надлежностите на општината се однесува на управување со мрежата на јавни здравствени организации и објекти од примарна здравствена заштита, кои треба да вклучат: застапеност на локалната самоуправа во сите одбори на сите здравствени организации во јавна сопственост, здравствено воспитување; унапредување на здравјето; превентивни активности; заштита на здравјето на работниците и заштита при работа; здравствен надзор над животната средина; надзор над заразните болести; помош на пациенти со специјални потреби (на пример, ментално здравје, злоупотреба на деца итн.) и други области кои ќе бидат утврдени со закон. Органите на државната управа, органите на општините и Градот Скопје, здравствените установи и другите правни и физички лица се должни, во рамките на своите надлежности и права и обврски, да соработуваат и да разменуваат информации за спроведувањето на мерките за спречување на појавата, раното откривање, спречувањето на ширењето и сузбивањето на заразните болести и на инфекциите пропишани со Законот за здравствена заштита.

## Правна рамка

- Закон за локалната самоуправа („Службен весник на РМ“ бр. 5/2002)
- Закон за заштита на населението од заразни болести („Службен весник на РМ“ бр. 66/2004, 139/2008, 99/2009, 86/2011)
- Закон за здравствената заштита („Службен весник на РМ“ бр. 43/2012, 145/2012, 65/2013, 87/2013, 164/2013, 39/2014, 43/2014)
- Закон за јавно здравје („Службен весник на РМ“ број 22/2010, 136/2011)
- Закон за безбедност на храната („Службен весник на РМ“ бр. 157/2010, 53/2011, 1/2012, 164/2013, 187/2013, 43/2014)
- Закон за безбедност и здравје при работа („Службен весник на РМ“ бр. 92/2007, 98/2010, 93/2011, 136/2011, 60/2012, 23/2013, 25/2013, 137/2013, 164/2013)
- Правилник за поблиските услови по однос на просторот, опремата и кадарот, начинот и средствата за вршење на дезинфекција, дезинсекција и дератизација („Службен весник на РМ“ бр. 152/2007)
- Национална годишна програма за јавно здравје во Република Македонија за 2014 година („Службен весник на РМ“ бр. 15/2014)

| Област    | Инвентар на услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Забелешка                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Здравство | ЕЛС соработуваат и разменуваат информации за спроведувањето на мерките за спречување на појавата, раното откривање, спречување на ширењето и сузбивањето на заразните болести и на инфекциите пропишани со законот за заштита на населението од заразни болести<br><br>(член 3, Закон за заштита на населението од заразни болести) | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i>                                                                                                                                                                                                                 |
| Здравство | Обезбедување безбедна вода за пиење и контрола над исправноста на водата и објектите за водоснабдување;<br><br>(член 12, Закон за заштита на населението од заразни болести)                                                                                                                                                        | <i>Напомена: услугата се спроведува во согласност со стандардите и постапките утврдени со закон за дејноста. Во организирањето и следењето на услугата општините и градот Скопје можат да соработуваат со центрите за јавно здравје.<br/>Вид на услуга: посредна</i> |
| Здравство | Отстранување на отпадни води и друг тврд и течен отпад на начин кој ќе оневозможи загадување на човековата околина (вода, земјиште, воздух);<br><br>(член 12, Закон за заштита на населението од заразни болести)                                                                                                                   | <i>Напомена: услугата се спроведува во согласност со стандардите и постапките утврдени со закон за дејноста. Во организирањето и следењето на услугата општините и градот Скопје можат да соработуваат со центрите за јавно здравје.<br/>Вид на услуга: посредна</i> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Здравство | <p>Вршење на превентивна дезинфекција, дезинсекција, дератизација, и други хигиенско-технички мерки на населени места и други јавни површини</p> <p>(член 12, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p>                                                                                       | <p><i>Напомена: услугата се спроведува во согласност со стандардите и постапките утврдени со закон за дејноста. Во организирањето и следењето на услугата општините и градот Скопје можат да соработуваат со центрите за јавно здравје.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p>                                 |
| Здравство | <p>Обезбедување санитарно-технички и хигиенски услови во јавни објекти: училишни и предучилишни установи, објекти за исхрана, објекти за водоснабдување, други јавни установи, средства за јавен сообраќај, како и на јавни места;</p> <p>(член 12, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p> | <p><i>Напомена: услугата се спроведува во согласност со стандардите и постапките утврдени со закон за дејноста. Во организирањето и следењето на услугата општините и градот Скопје можат да соработуваат со центрите за јавно здравје.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p>                                 |
| Здравство | <p>Обезбедување хигиенски исправна вода во бањите, рекреативните базени, езера и други рекреативни објекти и природни лекувалишта и</p> <p>(член 12, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p>                                                                                                | <p><i>Напомена: услугата се спроведува во согласност со стандардите и постапките утврдени со закон за дејноста. Во организирањето и следењето на услугата општините и градот Скопје можат да соработуваат со центрите за јавно здравје.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p>                                 |
| Здравство | <p>Обезбедување на превентивно-промотивни активности за унапредување на здравјето на населението.</p> <p>(член 12, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p>                                                                                                                                  | <p><i>Напомена: услугата се спроведува во согласност со стандардите и постапките утврдени со закон за дејноста. Во организирањето и следењето на услугата општините и градот Скопје можат да соработуваат со центрите за јавно здравје.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p> |
| Здравство | <p>Програми за спроведување на општите мерки за заштита на населението од заразни болести</p> <p>(член 14, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p>                                                                                                                                          | <p><i>Напомена: Програмата се донесува од советот на општината/градот Скопје по претходно мислење на надлежниот центар за јавно здравје</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                 |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Здравство | <p>Превентивна дезинфекција, дезинсекција и дератизација</p> <p>(член 39, Закон за заштита на населението од заразни болести и Правилник за поблиските услови по однос на просторот, опремата и кадарот, начинот и средствата за вршење на дезинфекција, дезинсекција и дератизација)</p> | <p><i>Напомена: Задолжителна во здравствени установи, училишни и предучилишни установи, социјални установи, угостителски објекти и јавни објекти (аеродроми, станици, пазари и слично), како и во објекти за производство, промет и складирање на храна. Превентивната дезинфекција се врши на секои шест месеци а дезинсекцијата и дератизацијата најмалку еднаш годишно. За дезинсекцијата и дератизацијата на населбите и нивната околина надлежни се општините и градот Скопје, кои ги изведуваат со стручна и техничка помош на центрите за јавно здравје и други правни лица што ги исполнуваат условите пропишани со овој закон и прописите донесени врз основа на него. (член 42, Закон за заштита на населението од заразни болести). Условите по однос на просторот, опремата и кадарот, начинот и средствата за вршење дезинфекција, дезинсекција и дератизација ги пропишува министерот за здравство.</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i><br/><i>Онлајн достапност</i></p> |
| Здравство | <p>Организирање спроведување на промоцијата на здравјето и превенцијата од заразните болести</p> <p>(член 50, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p>                                                                                                                     | <p><i>Вид на услуга: посредна</i><br/><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Здравство | <p>Надзор над состојбата и движењето на заразните болести на своето подрачје преку размена на информации со надлежните центри за јавно здравје</p> <p>(член 62, Закон за заштита на населението од заразни болести)</p>                                                                   | <p><i>Вид на услуга: посредна</i><br/><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Здравство | <p>Следење и процена на здравјето и добросостојбата на населението</p> <p>(член 6, Закон за јавно здравје)</p>                                                                                                                                                                            | <p><i>Вид на услуга: посредна</i><br/><i>Онлајн достапност , пријави проблем, имејл</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Здравство | <p>Идентификување, предвидување, испитување и ублажување на здравствените проблеми и здравствените опасности во заедницата;</p> <p>(член 6, Закон за јавно здравје)</p>                                                                                                                   | <p><i>Вид на услуга: посредна</i><br/><i>Онлајн достапност , пријави проблем, имејл</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|           |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Здравство | Заштита на здравјето, процена на потребите и активностите потребни да се обезбеди заштита на здравјето;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                                            | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност , пријави проблем, имејл</i> |
| Здравство | Превенирање на болести преку мерки на примарна и секундарна превенција;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                                                                            | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност , пријави проблем, имејл</i> |
| Здравство | Унапредување на здравјето и здравствената едукација;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                                                                                               | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност , пријави проблем, имејл</i> |
| Здравство | Предлагање на донесување и спроведување на закони и други прописи со кои се обезбедува заштита на здравјето, особено преку безбедноста на храната, водата, воздухот, работното место и земјиштето;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје) | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                |
| Здравство | Обезбедување на компетентен мултидисциплинарен јавно-здравствен кадар;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                                                                             | <i>Вид на услуга: посредна</i>                                                |
| Здравство | Поддршка и спроведување на истражувања за здравјето;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                                                                                               | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн форум</i>                               |
| Здравство | Развој и планирање на јавно-здравствени политики;<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                                                                                                  | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност, онлајн форум</i>            |
| Здравство | Подготовка и управување со јавно-здравствени вонредни околности, вклучително и превенција, реакција и ублажување на последиците<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје)                                                                    | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност, онлајн форум</i>            |

|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Здравство | Обезбедување на меѓусекторско партнерство и учество на заедницата за унапредување на здравјето и намалување на нееднаквостите<br><br>(член 6, Закон за јавно здравје) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Здравство | Совети за јавно здравје<br><br>(член 18, Закон за јавно здравје)                                                                                                      | <i>Напомена: Советите за јавно здравје ги проучуваат прашањата и политиките во областа на јавното здравје, изготвуваат мислења, даваат иницијативи и/или предлози до органите на единиците на локалната самоуправа.<br/>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност, онлајн форум</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Здравство | Дополнителни активности од интерес за јавното здравје<br><br>(член 18, Закон за јавно здравје)                                                                        | <i>Напомена: Единиците на локалната самоуправа можат на своето подрачје да остваруваат дополнителни активности од интерес за јавното здравје во соработка со центрите за што обезбедуваат финансиски средства од сопствени извори</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Здравство | Управување со јавните здравствени установи од примарната здравствена заштита<br><br>(член 100, Закон за здравствена заштита)                                          | <i>Напомена: Управниот одбор на јавните здравствени установи од примарната здравствена заштита го сочинуваат пет члена од кои тројца претставници на основачот и двајца претставници од единиците на локалната самоуправа од кои едниот го именува советот на општината на чие подрачје е седиштето на јавната здравствена установа, а другиот од советот на општината со најголем број жители на подрачјето што го покрива здравствената установа, не вклучувајќи ја општината на чие подрачје е седиштето на здравствената установа ако таа е со најголем број жители</i> |

## 9. ОБЛАСТ: ОБРАЗОВАНИЕ

Образованието како надлежност ги опфаќа следниве сегменти: основање основни и средни училишта, финансирање на материјалните трошоци, именување директори, вработување потребен кадар, организирање превоз и исхраната на учениците, сместувањето во ученички домови и др.

### Правна рамка

- Закон за основното образование („Службен весник на РМ“ бр 103/2008, 48/2009, 53/2009, 82/2009, 88/2009, 33/2010, 116/2010, 156/2010, 18/2011, 42/2011, 51/2011, 6/2012, 100/2012, 24/2013, 41/2014)

- Закон за средното образование („Службен весник на РМ“ бр. 44/1995, 16/1996, 24/1996, 34/1996, 35/1997, 82/1999, 44/2001, 29/2002, 40/2003, 42/2003, 78/2003, 67/2004, 51/2005, 55/2005, 113/2005, 3/2006, 35/2006, 30/2007, 49/2007, 81/2008, 92/2008, 88/2009, 33/2010, 116/2010, 156/2010, 18/2011, 42/2011, 51/2011, 6/2012, 100/2012, 24/2013, 41/2014)
- Закон за ученичкиот стандард, („Службен весник на РМ“ бр. 52/2005, 117/2008, 17/2011, 135/2011, 15/2013, 41/2014)
- Закон за просветната инспекција, („Службен весник на РМ“ бр. 52/2005, 81/2008, 148/2009, 57/2010, 51/2011, 24/2013, 137/2013, 164/2013, 41/2014)
- Правилник за начинот на обработка на личните податоци, лицата кои се овластени да ги користат податоците содржани во поединечните збирки на лични податоци, критериумите според кои се утврдува нивото на пристап на лицата кои се овластени да ги обработуваат личните податоци, техничките и организациските мерки за обезбедување тајност и заштита на обработката на личните податоци, начинот на уништување по истекувањето на рокот на чување на личните податоци и други мерки („Службен весник на РМ“ бр. 55/2014)
- Правилник за начинот на верификација на основното училиште и формата, содржината, како и начинот на водење на централен регистар и општински регистар на основни училишта („Службен весник на РМ“ бр. 19/2014)
- Програма за советување на ученици во основни училишта („Службен весник на РМ“ бр. 160/2013)
- Програма за советување родители на ученици во основни училишта („Службен весник на РМ“ бр. 4/2012)
- Правилник за формата и содржината на поканата за едукација, начинот на спроведување на едукацијата, како и начинот на водење на евиденција за спроведената едукација во основните училишта („Службен весник на РМ“ бр. 147/2010)
- Правилник за утврдување на нормативите и стандардите за бројот на учениците, како и нормативите за опрема, простор и соодветен воспитен кадар во ученичките домови („Службен весник на РМ“ бр. 52/2014)
- Програма за остварување и развој на дејноста во ученичкиот стандард за 2014 година („Службен весник на РМ“ бр. 7/2014)

| Област              | Инвентар на локални услуги                                                                                                    | Забелешка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основно образование | Известување на родителот за подготвеноста на детето за тргнување во училиштето<br><br>(член 48, Закон за основно образование) | <i>Напомена: Запишувањето на детето во училиштето го врши комисија која ја формира директорот на училиштето. Комисијата е составена од педагог или психолог и наставник за предучилишно воспитание, односно одделенски наставник. Комисијата е должна, по правило, да го извести родителот за подготвеноста на детето за тргнување во училиштето, најмалку два месеци пред почетокот на наставата. Родителот по одлуката на комисијата има право на жалба до комисија формирана од градоначалникот на општината</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i> |
| Основно образование | Префрлување на ученикот во друго основно училиште<br><br>(член 60, Закон за основно образование)                              | <i>Напомена: Одлучува комисија формирана од директорот на училиштето, составена од одделенскиот раководител или раководител на паралелката, два наставника и психологот или педагогот во училиштето и претседателот на Советот на родителите.</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Основно образование | Обезбедување на бесплатен превоз<br><br>(член 61, Закон за основно образование)                                               | <i>Напомена: За учениците чие е место на живеење е оддалечено најмалку два километри од најблиското основно училиште и за учениците со посебни образовни потреби и лицата за нивна придружба (без оглед на оддалеченоста на нивното место на живеење до основното училиште)</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i><br><i>Информација на веб страната</i>                                                                                                                                                                                               |
| Основно образование | Организирање на најмалку еден оброк во текот на престојот во училиштето<br><br>(член 62, Закон за основно образование)        | <i>Напомена: Трошоците за оброкот ги плаќа родителот додека стандардите за исхраната и за оброците во училиштето ги утврдува Министерството за образование, во соработка со соодветна стручна установа.</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), транскација и персонализација на услугата</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                     |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основно образование | Советување на родителот<br><br>(член 64-а, Закон за основно образование, Програмата за советување на ученици во основни училишта и Програма за советување родители на ученици во основни училишта ) | <i>Напомена: Поканата се врши преку телефон, по пошта или со лична достава</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Основно образование | Известување на родителот за успехот на ученикот<br><br>(член 67, Закон за основно образование)                                                                                                      | <i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Основно образование | Совет на родители<br><br>(член 145, Закон за основно образование)                                                                                                                                   | <i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Онлајн форум, имејл, смс, персонализација на услугата</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Средно образование  | Организирање бесплатен превоз до училиштето за ученици<br><br>(член 41-а, Закон за средно образование)                                                                                              | <i>Напомена: Ученикот има право на бесплатен превоз ако местото на живеење е оддалечено најмалку 2,5 километри од средното училиште во кое ученикот е запишан и ја посетува наставата и ако избраната струка и профил не е застапена во општината во која ученикот живее. Ученикот со посебни образовни потреби и лицето за негова придружба имаат право на бесплатен превоз без оглед на оддалеченоста на нивното место на живеење до државното средно училиште во кое ученикот е запишан и ја посетува наставата.</i><br><i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i><br><i>Информација во веб страницата, онлајн достапност</i> |
| Средно образование  | Следење и проверување на напредокот и постигањето на успехот на учениците<br><br>(член 45-а, Закон за средно образование)                                                                           | <i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Средно образование  | Советување на родителите<br><br>(член 58-а, Закон за средно образование)                                                                                                                            | <i>Вид на услуга: непосредна</i><br><i>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                    |                                                                                                     |                                                                                          |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Средно образование | Стручно мислење за однесувањето на ученикот<br><br>(став 4, член 58-а, Закон за средно образование) | <i>Вид на услуга: непосредна<br/>Е-верзија (имејл, смс), персонализација на услугата</i> |
| Средно образование | Педагошка евиденција и документација<br><br>(член 73 Закон за средно образование)                   | <i>Онлајн достапност</i>                                                                 |

## 10. ОБЛАСТ: ЗАШТИТА И СПАСУВАЊЕ НА ГРАЃАНИ И ДОБРА

Заштитата и спасувањето на граѓаните и на добрата е во надлежност на општините. Според Законот за локална самоуправа (член 22, став 1, точка 10) тие спроведуваат подготовки, преземаат мерки за заштита и спасување на граѓаните и материјалните добра од воени разурнувања, природни неприлики и други несреќи и од последиците предизвикани од нив.

### Правна рамка

- Закон за локална самоуправа („Службен весник на РМ“ бр. 5/02)
- Закон за заштита и спасување („Службен весник на РМ“ бр. 36/04, 49/04, 86/08, 85/09, 124/10, 18/11, 41/14)
- Закон за управување со кризи („Службен весник на РМ“ бр. 29/05, 36/11, 41/14)
- Закон за полиција („Службен весник на РМ“ бр. 114/06; 6/09, 145/12, 41/14)
- Закон за пожарникарство („Службен весник на РМ“ бр. 67/04, 81/07, 55/13)
- Закон за складирање и заштита од запални течности и гасови („Службен весник на РМ“ бр. 15/76, 51/88, 19/90, 12/93, 66/07, 130/08)
- Закон за складирање и заштита од запални течности и гасови („Службен весник на СРМ“ број 15/76, 51/88, 19/90 и „Службен весник на РМ“ број 12/93)
- Закон за заштита од експлозивни материји („Службен весник на СРМ“ број 4/78, 10/78 испр., 51/88, 36/90 и „Службен весник на РМ“ бр. 12/93)
- Законот за води („Службен весник на РМ“ бр. 87/08; 6/09; 161/09; 83/10, 51/11, 44/12)
- Закон за заштита од јонизирачко зрачење и радијациона сигурност („Службен весник на РМ“ бр. 48/02)
- Национална стратегија за заштита и спасување за периодот од 2014 до 2018 година („Службен весник на РМ“ бр. 6/14)
- Уредба за методологијата за изработка на процената на загрозеноста на безбедноста на Република Македонија од сите ризици и опасности, нејзината содржина и структура, начинот на чување и ажурирање, како и определувањето на субјектите во системот за управување со кризи на кои им се доставува целосна или извод од процената („Службен весник на РМ“ бр. 13/11)

| Област              | Инвентар на услуги                                                                                                                  | Забелешка                                                                                                                       |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заштита и спасување | Програма за заштита и спасување<br>(член 9, Закон за заштита и спасување)                                                           | Напомена: советот на општината донесува годишна програма за заштита и спасување<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност |
| Заштита и спасување | План за заштита и спасување од природни непогоди и други несреќи<br>(член 10, Закон за заштита и спасување)                         | Напомена: го донесува советот<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                   |
| Заштита и спасување | Процената на загрозеност од природни непогоди и други несреќи за подрачјето на општината<br>(член 11, Закон за заштита и спасување) | Напомена: го донесува советот<br>Вид на услуга: посредна<br>Онлајн достапност                                                   |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Заштита и<br/>спасување</b></p> | <p>Советот на единицата на локалната самоуправа:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) одлучува за воспоставување на потребна организација за заштита и спасување и за спроведување на мерките за заштита и спасување;</li> <li>2) донесува одлука за формирање на просторни сили за заштита и спасување;</li> <li>3) заради отстранување на последиците од настанатите природни непогоди или и други несреќи, ги утврдува обврските на јавните претпријатија, установи и служби од локален карактер кои тие ги основале во: <ul style="list-style-type: none"> <li>- гаснење на пожари и спасување на луѓе и имот при сообраќајни, техничко-технолошки и други несреќи;</li> <li>- расчистување на локални патишта, улиците и другите инфраструктурни објекти во случај на непроодност поради врнежи од снег, наноси од снег, голомразица, наноси од земја предизвикани од силни врнежи, одрони, лизгање на земјиштето и друго;</li> <li>- укажување на прва медицинска помош во случај на појава на зголемен број на заболени и повредени и спречување на ширењето на заразни болести;</li> <li>- заштита на животните и растенијата во случај на појава на болести, штетници и други природни непогоди;</li> </ul> </li> <li>4) ја следи подготвеноста на единицата на локалната самоуправа за заштита и спасување;</li> <li>5) одлучува за висината на средствата потребни за заштита и спасување од буџетот на единицата на локалната самоуправа;</li> <li>6) одлучува за висината на средствата од буџетот на единицата на локалната самоуправа за надомест на штета од природни непогоди и други несреќи и</li> <li>7) одлучува за распределба на хуманитарна помош наменета за настраданото население во единиците на локалната самоуправа.</li> </ol> <p>(член 34, Закон за заштита и спасување)</p> | <p><i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i></p> |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Заштита и спасување</b></p> | <p>Градоначалникот ги врши следниве работи:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) го предлага планот за заштита и спасување;</li> <li>2) ја следи состојбата во врска со реализацијата на донесените одлуки од Советот на единицата на локалната самоуправа за спречување на настанувањето и за отстранувањето на последиците од природните непогоди и други несреќи;</li> <li>3) одговорен е за подготвеноста на силите за заштита и спасување кои единицата на локалната самоуправа ги формирала;</li> <li>4) одлучува за ангажирање на силите за заштита и спасување кои единици на локална самоуправа ги формирала;</li> <li>5) раководи и ги координира активностите за заштита и спасување што ги спроведува единицата на локалната самоуправа до активирање на подрачните штабови;</li> <li>6) го следи остварувањето на акциите за расчистување на локални патишта, улиците и другите инфраструктурни објекти во случај на настанување на природни непогоди или/и други несреќи на подрачјето на единицата на локалната самоуправа;</li> <li>7) бара помош во ангажирање на просторните сили за заштита и спасување, формирани кај правните лица од подрачјето на единицата на локалната самоуправа; и</li> <li>8) во услови кога со силите за заштита и спасување од точката 4 на овој член не можат да се отстранат последиците од природните непогоди и други несреќи, бара ангажирање на републичките сили за заштита и спасување.</li> </ol> <p>(член 35 , Закон за заштита и спасување)</p> | <p><i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i></p> |
| <p style="text-align: center;"><b>Заштита и спасување</b></p> | <p>Изработка на Процена на загрозеност за можни опасности и План за заштита и спасување од проценетите опасности;</p> <p>(член 51, Закон за заштита и спасување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i></p> |
| <p style="text-align: center;"><b>Заштита и спасување</b></p> | <p>Вградување на предвидените и планираните мерки за заштита и спасување во редовното планирање и работа;</p> <p>(член 51, Закон за заштита и спасување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i></p> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заштита и спасување | <p>Уредување на просторот и изградба на објекти, во функција на заштита и спасување;</p> <p>(член 51, Закон за заштита и спасување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Заштита и спасување | <p>Воспоставување на организација и систем потребни за заштита и спасување</p> <p>(член 51, Закон за заштита и спасување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Заштита и спасување | <p>Обезбедување на материјална база, персонал и други ресурси потребни за извршување на планираната организација.</p> <p>(член 51, Закон за заштита и спасување)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Заштита и спасување | <p>Мерки за заштита и спасување:</p> <p>Урбанистичко-технички мерки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- засолнување;</li> <li>- заштита и спасување од поплави;</li> <li>- заштита и спасување од пожари, експлозии и опасни материји;</li> <li>- заштита од неексплодирани убојни и други експлозивни средства;</li> <li>- заштита и спасување од урнатини;</li> <li>- заштита и спасување од техничко-технолошки несреќи и</li> <li>- спасување од сообраќајни несреќи.</li> </ul> <p>Хуманитарни мерки :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- евакуација;</li> <li>- згрижување на загрозеното и настраданото население;</li> <li>- радиолошка, хемиска и биолошка заштита;</li> <li>- прва медицинска помош;</li> <li>- заштита и спасување на животни и производи од животинско потекло;</li> <li>- заштита и спасување на растенија и производи од растително потекло и</li> <li>- асанација на теренот.</li> </ul> <p>(член 61, Закон за заштита и спасување)</p> | <p><i>Напомена: Заради заштита и спасување на луѓето и материјалните добра од природни непогоди и други несреќи се формираат единици и штабови за заштита и спасување. Силите за заштита и спасување се формираат како републички и просторни сили за заштита и спасување.</i></p> <p><i>Просторните сили за заштита и спасување се формираат за дејствување на подрачјето на општината, а ги формираат единиците на локалната самоуправа, трговските друштва, јавните претпријатија, установите и службите (член 93 и 94 од Законот за заштита и спасување)</i></p> |
| Управување со кризи | <p>Процена на ризиците и опасностите на локално ниво</p> <p>(член 5, Закон за управување со кризи)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> <p><i>Онлајн достапност</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                     |                                                                                                                                                                                             |                                                      |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Управување со кризи | Следење на состојбите и дејствата и појавите кои можат да доведат до настанување на криза на подрачјето на општините и на градот Скопје;<br><br>(член 5 , Закон за управување со кризи)     | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Управување со кризи | Донесување на процена на загрозеноста од ризици и опасности за настанување на кризна состојба на подрачјето на општините и на градот Скопје;<br><br>(член 5 , Закон за управување со кризи) | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Управување со кризи | Донесување програма за ревитализација на општините и на градот Скопје по елиминирањето на кризата;<br><br>(член 5 , Закон за управување со кризи)                                           | <i>Вид на услуга: посредна<br/>Онлајн достапност</i> |
| Управување со кризи | Спроведување на одлуките на Владата во врска со управување со криза на подрачјето на општините и на градот Скопје<br><br>(член 5 , Закон за управување со кризи)                            |                                                      |
| Управување со кризи | Одлучување за висината на средствата за управување со кризи од буџетот на општините и на градот Скопје<br><br>(член 5, Закон за управување со кризи)                                        |                                                      |

|                     |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управување со кризи | <p>Спроведување на препораките и другите мерки и активности на Управувачкиот комитет</p> <p>(член 16 , Закон за управување со кризи)</p> | <p><i>Напомена: Управувачкиот комитет е тело на Владата за координација и управување со системот за управување со кризи. Управувачкиот комитет го сочинуваат министрите: за внатрешни работи, здравство, транспорт и врски, одбрана, надворешни работи и раководителот на Групата за процена. Во зависност од кризната состојба, по потреба, во работата на Управувачкиот комитет можат да се вклучат и други функционери кои раководат со органите на државната управа. Во работата на Управувачкиот комитет учествува и еден претставник од Комисијата за одбрана и безбедност на Собранието на Република Македонија (во натамошниот текст: Собранието) од редот на членовите на Комисијата од најголемата политичка партија во опозиција и еден претставник од Кабинетот на претседателот на Република Македонија (во натамошниот текст: Претседателот).</i></p> <p>(член 13 , Закон за управување со кризи)</p> |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 11.ОБЛАСТ: ПРОТИВПОЖАРНА ЗАШТИТА

### Правна рамка

- Закон за локалната самоуправа („Службен весник на РМ“ бр. 5/02)
- Закон за заштита и спасување („Службен весник на РМ“ бр. 36/04, 49/04, 86/08, 85/09, 124/10, 18/11, 41/14)
- Закон за управување со кризи („Службен весник на РМ“ бр. 29/05, 36/11, 41/14)
- Закон за пожарникарството („Службен весник на РМ“ бр. 67/2004, 81/2007, 55/2013)
- Законот за води (Службен весник бр. 87/08; 6/09; 161/09; 83/10, 51/11, 44/12)

| Област         | Инвентар на услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Забелешка                                                                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пожарникарство | <p>ЕЛС формираат противпожарни единици заради гаснење на пожари, спасување на животот на граѓаните и заштита на имотот загрозени од пожари и експлозии, укажување на техничка помош при незгоди и опасни ситуации, како и извршување на други работи при несреќи и непогоди</p> <p>(член 5, Закон за пожарникарство)</p> | <p><i>Напомена: советот на општината донесува одлука за формирање на противпожарни единици</i></p> <p><i>Вид на услуга: посредна</i></p> |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Пожарникарство | Заради организирано учество на граѓаните во заштитата од пожари и други непогоди, во согласност со закон и други прописи, во општините можат да се формираат доброволни противпожарни друштва, кои претставуваат дел од единствениот систем на заштита од пожари<br><br>(член 21, Закон за пожарникарство) | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Пожарникарство | Противпожарната единица е должна да презема мерки за гаснење на пожарот, односно отстранување на непосредната опасност за настанување на пожар, веднаш по дознавањето за настанатиот пожар или опасност за настанување на пожар<br><br>(член 32, Закон за пожарникарство)                                  | <i>Вид на услуга: посредна</i> |
| Пожарникарство | Противпожарната единица од која се бара помош е должна таа помош да ја даде, обезбедувајќи претходно услови за заштита од пожари на своето подрачје<br><br>(член 32, Закон за пожарникарство)                                                                                                              | <i>Вид на услуга: посредна</i> |

## V. ФИНАНСИРАЊЕ НА ЕДИНИЦИТЕ НА ЛОКАЛНАТА САМОУПРАВА

Финансирањето на општините претставува механизам кој е транспарентен и заснован на објективни критериуми и мерила. Трансферите од Буџетот на Република Македонија и буџетите на фондовите се реализираат истовремено со трансферот на надлежностите на општините согласно со Законот за локална самоуправа и другите закони од соодветните области. При финансирањето на обврските, општините обезбедуваат финансиски средства по различни основи т.е. од различни извори, при што како приходи се сметаат приходите на општината обезбедени од сопствени извори, приходите од дотации на средства од Буџетот на Република Македонија и од буџетите на фондовите и приходите од задолжувањето. Општините се самостојни во располагањето со финансиските средства. Самостојноста се состои во тоа што ја определуваат висината на локалните даноци, такси, надоместоци, а исто така прибраните средства се трошат за извршување на програмите што ги донесува општината. Општините имаат свој буџет и тој се изготвува, донесува и извршува во согласност со Законот за буџетите. Општината и јавните служби основани од општината се должни да водат сметководствена евиденција согласно со Законот за сметководството за буџетите и буџетските корисници.

### Правна рамка

- Закон за локална самоуправа („Службен весник на РМ“ бр. 5/02)
- Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа, („Службен весник на РМ“ број 61/2004, 96/2004, 67/2007, 156/2009, 47/2011)

- Закон за даноци на имот („Службен весник на РМ“ бр. 61/04, 92/07, 102/08, 35/11, 53/11, 84/12, 188/13)
- Закон за комунални такси („Службен весник на РМ“ бр. 61/04, 64/05, 92/07, 123/12)
- Методологија за утврдување на пазарната вредност на недвижниот имот („Службен весник на РМ“ бр. 50/05)
- Правилник за содржината на даночните пријави за утврдување на даноците на имот („Службен весник на РМ“ бр. 47/05)
- Правилник за формата, содржината и начинот на водење на евиденција и на регистарот на недвижен имот и регистарот на подвижен имот („Службен весник на РМ“ бр. 47/05)

| Област         | Инвентар на услуги                                                                                                                                                                                                                   | Забелешка                                                                                                                                                                                         |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Локални даноци | Данок на имот<br><br>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа; член 3, Закон за даноци на имот)                                                                                                            | <i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i>                                                                                                                                                      |
| Локални даноци | Данок на наследство и подарок<br><br>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа; член 10, Закон за даноци на имот)                                                                                           | <i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i>                                                                                                                                                      |
| Локални даноци | Данок на промет на недвижен имот<br><br>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа; член 19, Закон за даноци на имот)                                                                                        | <i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i>                                                                                                                                                      |
| Локални даноци | Регистар на недвижен имот и Регистар на подвижен имот<br><br>(член 39, Закон за даноци на имот и Правилник за формата, содржината и начинот на водење на евиденција и на регистарот на недвижен имот и регистарот на подвижен имот ) | <i>Напомена: Министерот за финансии ја пропишува формата, содржината и начинот на водење на регистарот на недвижности и регистарот на подвижен имот<br/>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i> |
| Локални даноци | Други локални даноци утврдени со закон<br><br>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа)                                                                                                                    | <i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i>                                                                                                                                                      |
| Локални такси  | Комуналните такси, административните такси и други локални такси утврдени со закон<br><br>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа)                                                                        | <i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i>                                                                                                                                                      |

|               |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Локални такси | <p>Секоја фирма, односно назив на деловна просторија</p> <p>(член 3, Закон за комуналните такси)</p>                                       | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса.</i></p> <p><i>Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |
| Локални такси | <p>Користење на површини во кампови за подигање на шатори и друга слична привремена употреба</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p> | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p>               |
| Локални такси | <p>Користење на просторот пред деловните простории за вршење на дејност</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                      | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p>               |
| Локални такси | <p>Истакнување на реклами, објави и огласи на јавни места</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                                    | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p>               |

|               |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Локални такси | <p>Користење на музика во јавните локали</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                                                                                                                                         | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |
| Локални такси | <p>Поставување на витрини за изложување на стоки надвор од деловните згради</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                                                                                                      | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |
| Локални такси | <p>Користење на плоштадите и друг простор во градовите и другите населени места со цел за изложување предмети, приредување изложби и други забавни приредби за вршење на дејност</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p> | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |
| Локални такси | <p>Користење на простор за паркирање на патнички моторни возила, товарни моторни возила и нивните приколки и автобуси, што за таа цел ќе ги определи општината</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                   | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |

|                  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Локални такси    | <p>Користење на улиците со патнички, товарни моторни возила, автобуси, специјални возила и мотоцикли</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                         | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |
| Локални такси    | <p>Користење и одржување на јавно осветлување</p> <p>(член 3, Закон за комунални такси)</p>                                                                                | <p><i>Напомена: градоначалникот на општината, градоначалникот на општините во градот Скопје и градоначалникот на градот Скопје на обврзникот на комунална такса му издаваат решение за висината на комуналната такса. Износот на таксата се утврдува во Тарифата на комуналните такси.</i></p> <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p> |
| Локален надомест | <p>Надомест за уредување на градежното земјиште</p> <p>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа)</p>                                             | <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Локален надомест | <p>Надомест од комуналната дејност</p> <p>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа)</p>                                                          | <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Локален надомест | <p>Надомест за просторни и за урбанистички планови и друг локален надомест утврден со закон</p> <p>(член 4, Закон за финансирање на единиците на локалната самоуправа)</p> | <p><i>Вид на услуга: непосредна Трансакција</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## ПРИЛОГ 2: СТРУКТУРИРАН ПРАШАЛНИК ЗА АНКЕТА ВО ОПШТИНИТЕ

Прашалникот е подготвен со цел да се соберат релевантни податоци и информации за анализа на постојната состојба со обезбедувањето на локалните (јавни) е-услуги<sup>42 43</sup> и пречките со кои се среќаваат корисниците на е-услугите.

Основни индикатори за мерење на состојбата во општините се: бројот на јавните локални услуги достапни онлајн; и користењето на онлајн јавните услуги од страна на граѓаните и деловните субјекти.

Цел на прашалникот е да се оцени оправданоста од развој на нови локални е-услуги, да се идентификуваат можностите за автоматизација на постапките и процедурите за подготовка и испорака на нови локални е-услуги вклучувајќи ги следниве организациски фактори (внатрешни и надворешни): ефикасноста и ефективноста на размената на информации и податоци, интегрираната организација на услугата и индивидуализацијата на услугата согласно потребите на корисниците, потребната соработка помеѓу институциите во и помеѓу нивоата на власт, правилата и прописите со кои би се обезбедила испораката на услугата.

Предност за трансформација во е-услуги ќе имаат услугите од Заедничката листа на основни јавни услуги на Европската унија чие извршување е во надлежност на општините

**Табела: 20 Електронски услуги во ЕУ**

| Граѓани                          | Бизнис                                                    |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Данок на приход                  | Социјални придонеси за вработените                        |
| Барање работа                    | Данок на добивка                                          |
| Користи од социјално осигурување | Данок на додадена вредност                                |
| Лични документи                  | Регистрирање на ново трговско друштво                     |
| Регистрација на возила           | Поднесување на податоци до органот надлежен за статистика |
| Градежни дозволи                 | Царинска декларација                                      |
| Пријави во полиција              | Дозволи потребни за заштита на животната средина          |
| Јавни библиотеки                 | Јавни набавки                                             |

<sup>42</sup>Иако не постои дефиниција на е-услуги во ЕУ, Регулативата 282/2011 дава одредена рамка. Според член 7 од горенаведената Регулатива: „Електронски испорачаните услуги“, опфаќаат услуги испорачани преку интернет или електронска мрежа што укажува дека испораката е автоматизирана и е невозможно да се испорача без употреба на информатичката технологија. Со други зборови, компоненти на е-услуга се следниве:

- Услуга (не добра)
- Испорачана преку интернет или електронска мрежа
- Автоматизирана испорака со минимална човечка интервенција
- Невозможно да се испорача без Информатичка технологија

<sup>43</sup> **Е-услуги** сегмент на е-влада кој има за цел подобрување на интеракцијата на јавните институции со корисниците на јавните услуги (граѓаните и компаниите) или зголемување на ефикасноста на комуникацијата и размената на податоци во рамки на јавниот сектор, преку трансформирање на постојните бизнис процеси и имплементација на иновативни софтверски решенија (Основи на развој на е-влада, УСАИД, МИОА, 2010)

|                                           |  |
|-------------------------------------------|--|
| Изводи од книга на родени и венчани       |  |
| Запишување во високо образовни институции |  |
| Известување во случај на преселба         |  |
| Здравствени услуги                        |  |

Препораките од Студијата ќе бидат формулирани како патоказ за зголемување на нивото на е-услугите на локално ниво и прераснување на општините во „**точки за единствен контакт со граѓаните**“, а кои треба да функционираат како целосно овластени институции за обезбедување на е-услуги и информации за граѓаните и деловните субјекти на подрачјето на општината.

Овој прашалник е во функција на подготовка на студија за постоечките е-услуги на локално ниво и потребите и можностите за воведување на нови е-услуги, активност која претставува интегрален дел од проектот на Министерството за локална самоуправа и Програмата за развој на Обединетите нации: „Иновативни решенија за подобар пристап до услуги на локално ниво“

*Напомена:*

Прашалникот е конципиран на начин да се одговори на критериумите за софистицираност<sup>44</sup> на е-услугите на Европската комисија:

1. Онлајн достапност на услугите и информациите
2. Еднонасочна интеракција: информација и преземање (download) на обрасци
3. Двонасочна интеракција: доставување на обрасци онлајн и проверка на автентичност на податоците
4. Трансакција: целосно автоматизирано (електронско) водење и довршување на предметот вклучувајќи подготовка на одлуката/решението и онлајн плаќање
5. Персонализација на услугата - проактивен однос, институциите самоиницијативно превземаат активности за подобрување на квалитетот на услугите и начинот на кој им се нудат на корисниците<sup>45</sup>

## I. ОПШТИ ПРАШАЊА:

1) Општина: \_\_\_\_\_

2) Број на население на вашата општина:

- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| До 5 000         | <input type="checkbox"/> |
| 5 001-25 000     | <input type="checkbox"/> |
| 25 001-50 000    | <input type="checkbox"/> |
| Повеќе од 50 000 | <input type="checkbox"/> |

3) Број на вработени во општинската администрација:

<sup>44</sup>Софистицираноста, односно, длабочината го рефлектира нивото на односот кој на електронски начин се воспоставува помеѓу јавниот сектор и неговите корисници. Во овој контекст, услугите во принцип се класифицираат на пет нивоа. Во последните неколку години, постојаното еволуирање на пристапот, методологијата и иновативноста на напорите за е-влада сè почесто условува вклучувањена нови категории и фази.

<sup>45</sup>Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement | December 2010 Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 5-30 вработени          | <input type="checkbox"/> |
| 31-55 вработени         | <input type="checkbox"/> |
| 56-75 вработени         | <input type="checkbox"/> |
| 76-100 вработени        | <input type="checkbox"/> |
| 100-125 вработени       | <input type="checkbox"/> |
| 126-151 вработени       | <input type="checkbox"/> |
| Повеќе од 152 вработени | <input type="checkbox"/> |

## II. Е-УСЛУГИ

**4) Дали имате податоци колку посетители имате на вашата веб страница?**

Да ☐      Не ☐

Ако Да, Колкав е бројот на посети во просек месечно?

- |                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| 1-500             | <input type="checkbox"/> |
| 501-1 000         | <input type="checkbox"/> |
| 1 001-10 000      | <input type="checkbox"/> |
| 10 001-100 000    | <input type="checkbox"/> |
| Повеќе од 100 000 | <input type="checkbox"/> |

**5) Дали во вашата општина имате електронско архивирање?**

Да, само електронско ☐      Да, и електронско и на хартија ☐      Не ☐

Ако Не, кои се причините **(одберете се што е апликативно и/или опишете)**:

- а) Немаме соодветна опрема и софтвер ☐
- б) Нема соодветно обучени кадри ☐
- в) Немаме соодветни процедури за електронско архивирање ☐
- г) Друго(наведете) \_\_\_\_\_

**6) Дали вашата општина нуди можност за комуникација со граѓаните по електронски пат (одберете се што е апликативно и/или опишете)?**

- |                                                    |                          |
|----------------------------------------------------|--------------------------|
| Со формулар за контакт                             | <input type="checkbox"/> |
| Со е-пошта општа/инфо адреса                       | <input type="checkbox"/> |
| Со live-Chat                                       | <input type="checkbox"/> |
| Со мобилни апликации                               | <input type="checkbox"/> |
| Со форум                                           | <input type="checkbox"/> |
| Со е-пошта контакти од вработените                 | <input type="checkbox"/> |
| Со е-пошта контакти од членови на управните одбори | <input type="checkbox"/> |
| Со е-пошта на Градоначалникот                      | <input type="checkbox"/> |
| Со е- пошта на членовите на Советот                | <input type="checkbox"/> |

- Со е-пошта и контакти на Јавните претпријатија ☐
- Со регистрација за е-билтен/мејлинг листа ☐
- Со информирање на граѓаните за тековните проекти и активности на општината ☐
- Двонасочна комуникација со граѓаните ☐
- Со објавување на информации од јавен карактер ☐
- Со испитување на јавното мислење ☐
- Со овозможување на учество на граѓаните при донесување на одлуки ☐
- Со давање на конкретни услуги ☐
- Друго (образложете) \_\_\_\_\_

**7) Дали веб-сајтот на вашата општина нуди можност за електронско пријавување на проблеми како и предлози за разрешување на истите?**

Да ☐ Не ☐

Ако Да, на кој начин вашиот систем за електронско пријавување на проблеми и предлози ги категоризира и дистрибуира пристигнатите пријави?

- а) автоматски ☐
- б) имаме назначено лице кој ги чита и дистрибуира барањата до одговорните лица ☐

**8) Кој е одговорен за ажурирање на вашата веб страница?**

- а) лице со соодветно дефинирано работно место за одржување на веб страницата ☐

Назив и звање на работното место:

Назив: \_\_\_\_\_

Звање: \_\_\_\_\_

- б) лице на друго работно место, но дополнително се грижи и за ажурирање на веб страницата ☐ в)
- хonorарно ангажирано ИКТ надворешно лице ☐
- г) фирма ☐
- д) никој не е одговорен ☐

**9) Дали на вашата веб страница ги објавувате конкурсите за вработување во општинската администрација и општинските јавни претпријатија ?**

Да ☐ Не ☐

Доколку Да, дали пријавувањето на конкурст се прави преку:

- а) имејл ☐

б) формулар за пријавување (електронска форма) ☐

в) софтверска апликација за регрутирање и селекција поврзана со нашата веб страница ☐

Ако Не, кои се причините:

---

---

---

**10) Наведете минимум 5 (пет) услуги за кои сметате дека би требало да се трансформираат во е-услуги?**

---

---

---

### III. 20 ОСНОВНИ ЕУ УСЛУГИ

#### ЕУ Услуги во надлежност на општините

**11) Градежна дозвола:** Барање за градежна дозвола, постапка за добивање или реновирање на објекти на физички лица (во оваа постапка не е инкорпорирана жалбената постапка)

Во веб страницата може да се пријави, издава и следи постапката за издавање на градежните дозволи

☐

Во веб страницата може да се поднесе барање за дозвола

☐

Во веб страницата може да се реализира целокупниот процес (барање, следење и електронско плаќање за градежната дозвола)

☐

Нема такви податоци во нашата веб страница

☐

Ако, **Да** **објаснете** **преку** **која**  
**платформа:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12) Јавни библиотеки** (пристап до каталози, инструменти за пребарување): Постапка за консултација на јавни библиотеки за добивање на специфични информации за одредени наслови (Книга, ЦД...)

Дали информациите за општинската јавна библиотека се добиваат онлајн?

Да ☐

Не ☐

Ако, **Да** **објаснете** **преку** **која**  
**платформа:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**13) Дозволи потребни за заштита на животната средина**, стандардна постапка за добивање на минимум една дозвола во областа на животната средина, издадена на најниското административно ниво (во оваа постапка не е инкорпорирана жалбената постапка)

Дали постапката за добивање на дозволи за заштита на животната средина (А интегрирана дозвола<sup>46</sup> и Б дозвола се реализира онлајн?

Да ☐ Не ☐

**14) Дали вашата општина ја нуди услугата Е-Даноци?<sup>47</sup>**

Да ☐ Не ☐

Ако Да, одговорете на следното прашање:

На веб страницата граѓанинот со најавување (логирање) добива информација за даночната состојба ☐

Во веб страницата граѓанинот преку најавување може да го симне даночното решение ☐

На веб страницата граѓанинот може да реализира увид, симнување на даночното решение и електронско плаќање на даночната обврска ☐

Ако, **Да** објаснете преку која платформа: \_\_\_\_\_

#### IV. ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ

**15) Дали во вашата општина постои Одделение/Сектор/Служба за управување со човечки ресурси?**

Да ☐ Не ☐

Ако **Да**, колкав е бројот на вработени лица: \_\_\_\_\_

Наведете ги називите и звањата на работните места во вашата општина и нивните главни задачи/должности во неколку точки:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**16) Дали во вашата општина постои Одделение/Сектор/Служба за информатичка комуникациска технологија (ИКТ)?**

<sup>46</sup>Во оваа постапка општината доставува мислење до Министерството за животна средина и просторно планирање која е надлежна да ја издаде А интегрираната дозвола.

<sup>47</sup> Ибид.,

Да ☐ Не ☐

Ако Да, колкав е бројот на вработени лица:

---

а) Наведете ги називите и звањата на ИКТ работните места во вашата општина и нивните главни задачи/должности во неколку точки:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

б) Дали во вашата општина постојат лица распоредени на други работни места (не поврзани со ИКТ) но, кои кои извршуваат задачи од областа на ИКТ? Доколку да, наведете ги накратко нивните главни задачи:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

в) Наведете миним 3 вештини, знаења и способности кои ги поседуваат вработените лица во ИКТ оделението/секторот/службата:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**17. Дали за вашите вработени се потребни обуки во врска со спроведувањето на е-услуги?**

Доколку да, означете ги долунаведените полиња и/или опишете. (можен повеќекратен избор):

- |                                                                                   |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| а) основно користење софтвер за канцелариско работење (Word, Excel и слично)      | <input type="checkbox"/> |
| б) напредно користење софтвер за канцелариско работење (Word, Excel и слично)     | <input type="checkbox"/> |
| в) управување со содржини на веб (ажурирање на веб сајтови)                       | <input type="checkbox"/> |
| г) креирање и техничко одржување на веб страници                                  | <input type="checkbox"/> |
| д) пребарување на интернет                                                        | <input type="checkbox"/> |
| е) користење на апликацијата за соодветната е-услуга                              | <input type="checkbox"/> |
| ж) техничко процесирање на документи со апликацијата на е-услугата                | <input type="checkbox"/> |
| з) обука за правилата и прописите за услугата и примена на истите во разни случаи | <input type="checkbox"/> |
| з) други:                                                                         | <input type="checkbox"/> |
- 

**18. Дали вработените со работни места од областа на ИКТ или на вработените кои извршуваат работни должности од областа на ИКТ имаат потреби од обуки? Доколку да, означете ги долунаведените полиња и/или опишете. (можен повеќекратен избор):**

а) Обуки за вработените од ИКТ за одржување на апликацијата за е-услуга и асистирање и решавање на практични проблеми на другите вработени кои ја користат апликацијата за е-услугата;

Да ☐ Не ☐

б) Обуки за решавање на проблеми за граѓаните – корисниците на е-услугата при користење на апликацијата.

Да ☐ Не ☐

в) Други обуки:

---

---

---

**19. Дали одговорното лице од областа на ИКТ е: (одберете се што е апликативно)**

а) одговорно лице за контакт со компанијата која ја развила и одржува софтверската апликација

☐

б) одговорно лице за техничка поддршка за функционалноста на е-услугата на вработените

☐

в) одговорно лице за техничка поддршка за функционалноста на е-услугата на граѓаните – корисниците на услугата

☐

**20. Дали во вашата општина има назначени лица за грижа на граѓани за услуги и политики за грижа на граѓани за услуги: (одберете се што е апликативно)**

а) Пополнето работно место за грижа на граѓани за услуги - главно лице за контакт со граѓани и нивна поддршка

☐

б) Планирано а непополнето работно место за грижа на граѓани за услуги - главно лице за контакт со граѓани и нивна поддршка

☐

в) Развиени стратегии ☐ , политики ☐ и процедури ☐ за грижа на граѓани и услуги

г) Друг вид на работно место и документи поврзано со грижа на граѓани за услуги:

---

---

**21. Со кои законски и подзаконски акти се регулира класификацијата и систематизацијата на вработените во вашата ЕЛС (вклучувајќи и јавните претпријатија) согласно новата законска регулатива? (наведете за сите категории посебно)**

а) ИКТ – работни места (согласно новата законска регулатива). Наведете.

---

---

---

б) Вработените во општинската администрација (согласно новата законска регулатива)

---

---

---

в) Вработените во јавните претпријатија (согласно новата законска регулатива)

---

---

---

г) Помошно технички лица (согласно новата законска регулатива)

---

---

---

## VI. СОСТОЈБА НА ИНФРАСТРУКТУРА

### 22) Капацитет на инфраструктура

а) Дали компјутерите во вашата општина се поврзани во мрежа?

Сите компјутери ☐ Неколку компјутери ☐ Ниеден ☐

б) Дали вашата општина има директен пристап до електронски бази на податоци од други институции на централно и локално ниво?

Да ☐ Не ☐

Доколку Да, дали тој пристап се користи за давање е-услуга кон граѓаните?

Да ☐ Не ☐

в) Дали сите вработени имаат пристап на интернет?

Да ☐ Не ☐ Само раководните позиции ☐

г) Колку мрежни сервери се користат во вашата општина:

1 ☐  
2-4 ☐  
Повеќе од 4 ☐

д) Дали постојат политики и процедури и назначени вработени за одржување и бекапирање, на целокупната електронска документација?

Да ☐ Не ☐ Да, но не се спроведуваат ☐

Доколку Да, дали бекапот се чува:

Во вашата општина ☐ Надвор од општината ☐ Не знам ☐

**г) Колкав е процентот на вработени кои имаат компјутер на работното место?**

- <10% ☐  
 11-20% ☐  
 21-30% ☐  
 31-50% ☐  
 51-70% ☐  
 71-90% ☐  
 91-99% ☐  
 Сите вработени ☐

**23. Кои чекори ги презема вашата општина во насока на подобрување на ефикасноста во нудењето услуги кон граѓаните преку вашата веб страница?**

- а) Ја ажурираме нашата веб страница со значајни информации од работењето ☐  
 б) Редовно ја ажурираме нашата веб страница со информации за буџетот и промени во него ☐  
 в) Овозможуваме достапност на содржините на веб страницата на повеќе јазици ☐  
 г) Ги прилагодуваме содржините на веб страницата за лица со посебни потреби ☐  
 д) Редовно ја ажурираме нашата веб страница со информации од јавен карактер ☐  
 е) Ја објавуваме годишната програма за работа на нашата општина ☐  
 ж) Редовно ги објавуваме новоусвоените правилници, прописи и закони ☐  
 з) Редовно ги објавуваме записниците од седниците на Советот на општината ☐  
 з) Даваме конкретни услуги ☐  
 и) Сите горенаведени ☐  
 ј) Други ☐

**VII. ПРЕДИЗВИЦИ ВО ОБЛАСТА ЕУСЛУГИ**

**24. Кои се предизвиците за испорака на е-услугите во вашата општина**

**Финансиски предизвици**

|    |                                              | Не е предизвик | Минимален предизвик | Предизвик | Голем предизвик | Не знам |
|----|----------------------------------------------|----------------|---------------------|-----------|-----------------|---------|
| 1. | Трошоци за развој на е-услуги                |                |                     |           |                 |         |
| 2. | Трошоци за испорака на е-услуги              |                |                     |           |                 |         |
| 3. | Правната рамка                               |                |                     |           |                 |         |
| 4. | Кост-бенефит оправданост на овие иницијативи |                |                     |           |                 |         |

**Пристап, вештини и употреба:**

|   |                            | Не е предизвик | Минимален предизвик | Предизвик | Голем предизвик | Не знам |
|---|----------------------------|----------------|---------------------|-----------|-----------------|---------|
| 1 | Мал процент на употреба на |                |                     |           |                 |         |

|   |                                                         |  |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|   | интернет на граѓаните во општината                      |  |  |  |  |  |
| 2 | ИТ вештините на граѓаните                               |  |  |  |  |  |
| 3 | ИТ вештините на општинската администрација              |  |  |  |  |  |
| 4 | Перцепција дека ваквата испорака на услуги не е сигурна |  |  |  |  |  |
| 5 | Граѓаните не се мотивирани да употребат е-услуги        |  |  |  |  |  |

**Технички предизвици:**

|   |                                                             | Не е предизвик | Минимален предизвик | Предизвик | Голем предизвик | Не знам |
|---|-------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----------|-----------------|---------|
| 1 | Мултијазичноста                                             |                |                     |           |                 |         |
| 2 | Потешкотии во употреба на е-апликациите                     |                |                     |           |                 |         |
| 3 | Безбедноста на електронската автентикација и идентификација |                |                     |           |                 |         |
| 4 | Интероперабилноста помеѓу ИТ системите                      |                |                     |           |                 |         |

**Организациски и административни предизвици:**

|   |                                                                                                         | Не е предизвик | Минимален предизвик | Предизвик | Голем предизвик | Не знам |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----------|-----------------|---------|
| 1 | Недостаток на политичка волја од носителите на одлуки на локално ниво                                   |                |                     |           |                 |         |
| 2 | Хоризонтална и вертикална координација                                                                  |                |                     |           |                 |         |
| 3 | Недостаток на јасни политики за е-услуги                                                                |                |                     |           |                 |         |
| 4 | Недостаток на мотивираност за промени за услуги кои функционираат според традиционалниот модел (шалтер) |                |                     |           |                 |         |

**ВИ БЛАГОДАРИМЕ !**

### **ПРИЛОГ 3: НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ НА ИСПОРАКА НА ЛОКАЛНИ Е-УСЛУГИ**

**Подготвил: Евангелос Боунталис,**

**Скопје, декември 2014 г.**

## Содржина

|                                                                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>I. Е-услуги ориентирани кон граѓаните: достапност на јавните услуги онлајн.....</b>                             | <b>208</b> |
| 1. Портал за е-влада на Виена (случај на јавно-приватно партнерство) .....                                         | 208        |
| 2. Франција - веб-локацијата на градот Иси ле Мулино .....                                                         | 209        |
| 3. Германија - Бремен, онлајн-услуги и иновативно јавно-приватно партнерство (ЈПП) ...                             | 211        |
| 4. Грција - сервисни центри за граѓаните .....                                                                     | 212        |
| 5. Ирска - Е-овозможување на податоци за граѓанскиот статус .....                                                  | 213        |
| 6. Велика Британија, град Ливерпул - безжични уреди за контрола на паркинзите .....                                | 214        |
| 7. Грција - Град Трикала - широкопојасен пристап до оддалечените подрачја .....                                    | 214        |
| <b>II. Подобрување на работните процеси и обезбедување подобри е-услуги.....</b>                                   | <b>216</b> |
| 1. Развивање на центри за контакт со клиентите - Гронинген .....                                                   | 216        |
| 2. Формирање на е-шалтерска служба за претприемачите - Гронинген .....                                             | 218        |
| 3. Подобрување на е-услугите за клиентите - Лилесанд .....                                                         | 219        |
| <b>III. Најдобри практики во областите идентификувани во „Истражувањето за е-влада во 2014 година“ на ОН .....</b> | <b>222</b> |
| <b>IV. „Успешни приказни“ во врска со Директивата на ЕУ за услуги .....</b>                                        | <b>225</b> |
| 1. Државјанка на Британија добива виза за семејството (UK - SOLVIT) .....                                          | 230        |
| 2. Кипарските власти издаваат документи за престој на семејство на шведски државјанин (CY - SOLVIT) .....          | 230        |
| 3. Француските власти ги признаваат стручните квалификации на шпански физиотерапевт (FR - SOLVIT) .....            | 230        |
| 4. Шпанска компанија добива одобрение за продажба на своите производи на францускиот пазар (ES - SOLVIT) .....     | 230        |
| 5. Словенечки туристички водич може да работи во Италија (SI – IMI) .....                                          | 231        |

Во овој прилог претставени се најдобрите практики на испорака на е-услуги од три различни перспективи:

- Е-услуги ориентирани кон граѓаните
- Подобрување на работните процеси
- „Истражувањето за е-влада од 2014 година“ на ОН

На крајот, наведени се „успешните приказни“ од спроведувањето на Директивата на ЕУ за услуги.

## I. Е-услуги ориентирани кон граѓаните: достапност на јавните услуги онлајн

Бидејќи услугите ориентирани кон граѓаните опфаќаат елементи на:

- Пристапност
- Употребливост
- Следење на задоволството кај корисниците
- Едношалтерски пристап
- Кориснички-фокусиран дизајн на порталот

најдобрите практики, претставени во овој дел од Извештајот, се фокусираат токму на овие карактеристики, кои се сметаат како погодни за спроведување од страна на единиците на локална самоуправа во Република Македонија.

### 1. Портал за е-влада на Виена (случај на јавно-приватно партнерство)

Земја:

Австрија

Институција/Министерство:

Општинска администрација на градот Виена

Решение/Апликација: Е-Виена

„Е-Виена“, практична рамка за спроведување на решенија за е-влада, е следниот проект на „Виенска електронска трговија“. Тоа е актуелен сеопфатен проект за е-влада на општинската администрација на градот Виена.

Проектот имаше цели за „ориентација кон граѓаните, поддршка на економијата и поедноставување на администрацијата“. Основен дел од „е-Виена“ е [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at), главниот веб-портал на општинската администрација на градот.

Она што го нуди веб-сајтот одразува далекусежен концепт на социјално вклучување преку обезбедување на посебна содржина за млади и жени, како и за лица со посебни потреби, како што се хендикепираните и старите лица. На пример, веќе постои линк за стари лица на [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at).

**Во однос на употребливоста**, за постарите граѓани, на [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) достапен е поголем фонт. Покрај тоа, постои уште еден проект, „Старите онлајн“, базиран на „интернет за групи“, т.е. групни и заеднички алатки прилагодени кон потребите на постарите граѓани. Овде се нудат онлајн-часови за старите лица, прирачници за персонални компјутери и интернет, и сл.

Освен тоа, [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) вклучува и англиско издание ([www.wien.gv.at/english/](http://www.wien.gv.at/english/)) посебно креирано за туристите, кое го користат туристите и жителите на други земји што зборуваат англиски. **За да се досегне до уште поголем број граѓани, во виенското градско подрачје се нудат околу 50 јавни точки на пристап, т.е. јавни киосци, на јавни места.**

Со нив може да се ракува преку екран на допир (тач-скрин).

До 1997 година, веб-локацијата опфаќаше околу 3.000 страници, а до крајот на јули 2001 година, околу 9.500 страници. Виртуелниот водич за администрирање, на кој може да се пристапи од почетната страница на [www.wien.gv.at](http://www.wien.gv.at) содржи информации за административните процедури, ПДФ-обрасци за преземање, електронски формулари и контактни линкови до административните одделенија. Постојат планови за дополнителни апликации.

**Ефект:** Меѓу најновите иновации во Виена се наоѓаат точки на пристап, кои се јавни интернет-терминали лесни за користење и за опслужување, обезбедени на 300 локации во сите делови на градот. Граѓаните може да ги користат точките за пристап за испраќање имејли или кратки пораки, резервирање билети или за поднесување апликации и барања (на пример, за дозволи за паркирање) до општинските власти. Благодарение на системот за готовинско е-плаќање дури ќе биде и можно општинските такси за ваквите апликации и услуги да се плаќаат директно преку точките на пристап.

Врз основа на ваквата технологија, Виена сега воведува интерактивни столбови за рекламирање во отворен простор. **За оваа цел, градот започна јавно-приватно партнерство со Здружението за прогресивни комуникации, кои се програмерите на новата апликација, и со ГЕВИСТА, претпријатие за медиуми и рекламирање со седиште во Виена.**

## **2. Франција - веб-локацијата на градот Иси ле Мулино**

---

**Земја:**

**Франција**

**Институција/Министерство:**

**Град Иси ле Мулино**

**Решение/Апликација:**

**Веб-локација на градот Иси ле Мулино**

---

На иницијатива на градоначалникот, Андре Сантини, поранешен министер и пратеник, Иси ле Мулино, град со околу 63.000 жители кој се наоѓа југозападно од Париз, во 1996 година, донесе Локален информативен план со кој Иси ле Мулино се трансформира во кибернетички град како предводник на е-демократијата и е-владата.

Во стратегијата на градот, е-демократијата е ставена во преден план како клучен фактор на поволност при одговорот на четирите главни прашања за локалниот, националниот, европскиот и меѓународниот јавен живот, дадени подолу:

- Е-владата како олеснувачки фактор на трансформација на јавната администрација и на услугите во поедноставни, потранспарентни и поефикасни (ИКТ претставува средство, а не цел)
- Е-граѓанството и појавата на новата форма на граѓанство. Брзиот развој на ИКТ и нејзиното влијание врз модернизирањето на државата создадоа нов вид на граѓанин, кој е подобро информиран и очекува повеќе од јавните услуги
- Дигиталниот јаз. Ова прашање ги засега сите и не може да се реши сè додека граѓаните остануваат нееднакви во вештините и во пристапот до информатичкото општество. Со ефективен локален информатички план, ова прашање мора да се земе предвид и да се применат соодветни решенија негово решавање
- Е-гласањето. Бидејќи е-демократијата или е-владата опфаќаат главно социо-економски проблеми, е-гласањето мора прво ефикасно и соодветно да одговори на клучните етички, правни и социо-политички прашања што ги бара демократскиот процес. Тие вклучуваат безбедност на мрежата, доверливост и анонимност, можност за еднаков пристап и основното начело за светост на гласањето. Потребата да се одговори на овие прашања заостанува зад обидите за е-гласање во градот Иси

**Ефект:** Ефектот и резултатите од оваа стратегија, особено во историскиот контекст на брзата појава и еволуција на ИКТ, се опишливи и мерливи:

- Позицијата на Иси ле Мулино како меѓународно признат кибернетички град. Во 2005 година, Иси ле Мулино беше признат како седма по ред „компјутерски-интелигентна“ заедница во светот. Исто така, тој доживеа економски раст со помош на ИКТ како економски фактор на поволност, обезбедувајќи 70.000 работни места за своите 63.000 жители, што претставува пораст од 55 проценти во период од 10 години
- Помал фискален товар. Трансформацијата на Иси ле Мулино му овозможи да го намали фискалниот товар за граѓаните и за претпријатијата. Во 2005 година, градот се рангира како 96-ти од 110 француски градови со над 50.000 жители во однос на фискалниот товар
- Подобра и поефикасна контрола врз трошењето на јавните средства. Меѓу 1990 и 2004 година, населението на Иси ле Мулино се зголеми за 35 отсто (од 46.000 на 63.000 жители). Употребата на ИКТ како фактор на поволност и трансформација на јавните услуги придонесе кон решавање на овој предизвик за државната служба на градот, преку реконструирање на административните процеси кон попродуктивно и поефикасно ниво без да се зголеми работната сила во градот
- Поголемо учество на граѓаните во локалниот живот. Преку промовирање и развивање на нов вид граѓанство потпомогнато и зајакнато со ИКТ, Иси ле Мулино успеа да ги интегрира своите граѓани во демократскиот живот и процесот на одлучување во локалната заедница

Извор: <http://www.issy.com/en/home/issy-a-smart-city>

### 3. Германија - Бремен, онлајн-услуги и иновативно јавно-приватно партнерство (ЈПП)

**Земја:**

**Германија**

**Институција/Министерство:**

**Сенатор за финансии, Министерство за нови медиуми и е-влада, Слободен ханзеатски град Бремен**

**Решение/Апликација:**

**Онлајн-услуги на Бремен**

#### **Кус преглед:**

Проектот што опфати креирање на онлајн-услуги за Бремен беше реализиран како одговор на потребата на Слободниот ханзеатски град Бремен да ја реформира својата јавна администрација и бргу да ги намали оперативните трошоци. Апликациите за е-влада претставуваат решение кое не само што помага да се зголеми ефикасноста на услугите, туку и овозможува тие да задржат разумно ниво на квалитет.

Освен тоа, беше неопходно да се стимулира економијата на Бремен и на неговото подрачје за да се создадат услови поволни за основање претпријатија, вклучувајќи и пристап до услуги како што се рационализирани процеси без учество на хартиени документи.

Проектот се спроведува со иновативно јавно-приватно партнерство, коешто го вклучува Слободниот ханзеатски град Бремен заедно со регионалните и националните партнери од приватниот сектор.

„Онлајн-услуги за Бремен“ е насочен кон развивање е-влада и овозможување онлајн-транзакции и плаќања на безбеден и законски-обврзувачки начин. Проектот се спроведува со помош на онлајн-компјутерски интерфејс, стандард за отворена комуникација кој во Германија е на пат да стане фактички стандард за онлајн-транзакции. Електронските потписи се користат за проверка на идентитетот и за одобрение.

Проектот е наменет за сите граѓани, претпријатија и посредници (адвокати, даночни советници, и сл.)

#### **Ефект:**

Квалитетот на услугите порасна како резултат на елиминацијата на хартиените документи од комуникацијата со државните органи. Беа остварени значителни заштеди за адвокатите и компаниите, како и за државните агенции.

Со проектот беа создадени нови работни места во регионот на Бремен и беа стимулирани индустрии на е-влада низ цела Германија. Покрај тоа, тој има потенцијал да одигра значајна улога во идните иницијативи на Европската унија за финансирање на посредничките услуги, како што е пилот-програмата „Е-линк за размена на податоци меѓу управните органи“.

Извор: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022021.pdf>

#### 4. Грција - сервисни центри за граѓаните

Земја:

Грција

Институција/Министерство:

Министерство за внатрешни работи, јавна администрација и децентрализација

Решение/Апликација: сервисни центри за граѓаните

Тема: испорака на услуги за граѓаните

##### Кус преглед:

Сервисните центри за граѓаните (КЕП на грчки) беа формирани со цел да се поедностават традиционално комплексните бирократски процедури во односите меѓу државните служби и грчките граѓани. Тие припаѓаат на националниот проект, финансиран со национални и европски средства, за воведување на ИКТ во јавната администрација (програма КЛЕИСТЕНИС 1994-1999, програма АРИАДНИ 2000-2006).

Главната цел на центрите е насекаде во Грција да се воспостават локални е-владини информативни супермаркети за едношалтерско прибавување на административни документи (на пример, даночна евиденција, лиценци за работа, документи за пензиско и социјално осигурување, пасоши, изводи од родените и гласачки картички).

За да ги оформи и успешно да управува со сервисните центри за граѓаните, Министерството за внатрешни работи, јавна администрација и децентрализација работи заедно со општините и префектурите. Во овој контекст, секојдневното управување е во надлежност на префектурите и општините, додека почетното финансирање, дизајнирање на работата и оцената остануваат во рацете на Министерството. Воспоставен е формален договор меѓу партнерите заради дефинирање на заемните должности.

**Ефект:** Постои огромен потенцијален ефект врз односите меѓу владата и граѓаните. Со земање поголем технолошки замав, проектот „Сервисни центри за граѓаните“ може да биде добра демонстрација на тоа како организациско-технолошките иновации за е-влада го менуваат секојдневниот живот на граѓаните. Освен тоа, тој може да одигра улога на „иновативен тројански коњ“ за целата грчка административна управа. За претставниците на Министерството, ова беше цел од самиот почеток и треба да биде показател за успехот на проектот.

Во Грција, реформата за ефикасност на заднинските административни процеси напредува многу бавно, а напредокот, онаму каде што постои, е доста невидлив за граѓаните. Со проектот се воведува концепт за иновации во шалтерските служби („надолу“, на ниво на односи со граѓаните), со кој се врши притисок за реформирање на „нагорните“ фази во вредносниот синџир на јавната администрација.

Клучните фактори за одржливост се:

- Континуирано јавно финансирање заради подобрување на услужливоста на центрите
- Паралелен, успешен напор за реформирање на заднинските процедури
- Зголемување на интересот кај локалните власти (префектури, општини) за преземање поголема одговорност и за поефикасен оперативен менаџмент на центрите
- Инвестирање во човечките ресурси.

Извор: <http://www.ypes.gr/> (in Greek)

## 5. Ирска - Е-овозможување на податоци за граѓанскиот статус

**Земја:** Ирска

**Институција:**

**Министерство за социјални работи и семејство; Министерство за здравство и деца**

**Решение/Апликација:**

**Е-овозможување на податоци за граѓанскиот статус**

**Кус преглед:**

„Е-овозможување на податоци за граѓанскиот статус“ е проект кој, меѓу другото, има за цел модернизација и компјутеризација на процесот на регистрација на граѓаните, вклучувајќи ја евиденцијата на сите промени во граѓанскиот статус - раѓања, мртвородени деца, посвојувања, бракови и смртни случаи - кои се случуваат во државата. Годишно се регистрираат околу 104.000 промени, се издаваат околу 400.000 изводи и се вршат 1,2 милиони пребарувања на матичните евиденции.

Министерството за социјални работи и семејство започна три меѓусебно поврзани проекти: Програма за модернизација на матичните евиденции, Реконструирање на системот за детски додаток; и РИЧ-служба за испраќање пораки меѓу агенциите.

Темелните цели во основата на трите проекти се: меѓуагенциска електронска размена на податоци за промените во граѓанскиот статус; автоматска обработка на барања за детски додаток по добивање матичен број од јавната служба; испорака на интегрирани, е-овозможени услуги за граѓаните; и реконструирање на системите во заднинските служби и на наследените системи.

**Ефект:** Имплементацијата на модернизираната матична служба доведе до побрзо пребарување на податоци и издавање изводи, намалено барање на изводи, достапност на изводи од било која служба и подобро опслужување на клиентите (помалку редици, елиминирање на трошоците и на времето/трошоците за патување).

Извор: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022023.pdf>

## 6. Велика Британија, град Ливерпул - безжични уреди за контрола на паркинзите

**Земја:**

**Велика Британија**

**Институција/Министерство:**

**Градски совет на Ливерпул**

**Решение/Апликација:**

**Безжични уреди за контрола на паркинзите**

**Кус преглед:**

Во јули 2002 година, Градскиот совет на Ливерпул воведо нов систем на паркирање низ Ливерпул. Ова значеше дека полицијата во Мерсисајд ѝ ја пренесе на локалната власт надлежноста за спроведување на ограничувањата на чекање. Главната цел на Градскиот совет на Ливерпул беше ефективно да се управува со паркирањето на и вон улиците на Ливерпул. Секој чувар на паркинг беше обучен и доби безжичен рачен компјутер. Безжичниот уред е програмиран да биде во интерфејс со системот за управување со паркинзите (COPPT) и да го ажурира системот со деталите од секој издаден паркинг-билет. Овој проект е одличен пример за потенцијалот на безжичната технологија во подобрување на ефикасноста на државните служби и во зголемување на безбедноста на вработените.

**Ефект:** Со услугата се подобруваат условите за луѓето кои живеат и работат во Ливерпул преку ефективна контрола на паркирањето по улиците. Со неа се намалуваат опасностите од незаконско, невнимателно и опасно паркирање, и се подобрува безбедноста на пешаците и на велосипедистите преку одржување на прегледни крстосници, поддржување на локалниот автобуски превоз и расчистување на тротоарите. Покрај тоа, воведувањето на рачни уреди доведе до значително намалување на количествата хартија што ја користат работниците на терен и работниците во службите. Извор: sustainIT.org

## 7. Грција - Град Трикала - широкопојасен пристап до оддалечените подрачја

**Земја:**

**Грција**

**Институција/Министерство:**

**Град Трикала**

**Решение/Апликација:**

**Широкопојасен пристап до оддалечените подрачја**

**Кус преглед:**

Услугата течеше успешно околу 3 години во планинскиот регион на Трикала. Граѓаните го користеа пристапот до интернет на општината за да си ги проверуваат имејл-пораките, ги користеа општинските служби за теле-заштита и е-влада.

**Преглед:**

- Обезбедување на широкопојасен пристап до оддалечените подрачја на регионот
- Користење на комбинација од сателитски и безжични решенија

**Главна цел:**

Широкопојасен пристап до оддалечените подрачја на префектурата Трикала

**Рамка**

Рамката беше дефинирана од потребата поради неколку причини да се обезбеди широкопојасна интернет-конекција за граѓаните и луѓето да се запознаат со ИКТ. Првиот чекор кон оваа цел беше да се покријат урбаните средини преку развивање на ви-фи точки, преку кои граѓаните ќе се поврзат со бесплатни можности за учество. Заедно со урбаните средини, требаше да се овозможи интернет-конекција и за приградските и планинските подрачја на префектурата. Во тоа време, сателитскиот интернет беше единственото решение за обезбедување интернет-покриеност на оддалечените области и за намалување на дигиталниот јаз.

**Придобивки**

---

- Услугите успешно течат околу 3 години во планинскиот регион на Трикала
- Се смета како најдобра практика во примената на регионалната/националната сателитска широкопојасна интернет-покриеност на SABER
- Граѓаните го користат општинскиот пристап до интернет за проверка на своите имејл-пораки и општинските услуги за теле-грижа и е-влада

**Примери:**

- **Контрола на хроничните болести со помош на мрежата за е-здравство: услуга е-трикала и теле-здравство**

Индивидуалните граѓани се опремени со лесни преносни уреди со кои се бележат нивните витални знаци, што потоа, заради преглед и повратни информации се пренесуваат (преку центарот за теле-грижа) до Општата болница во Трикала, со помош на PSTN или GPRS.



## II. Подобрување на работните процеси и обезбедување подобри е-услуги

Како што беше споменато погоре, со работните процеси се дефинира способноста на јавната институција да им обезбеди на клиентите и вработените ефективни и високо квалитетни услуги и решенија. Во овој контекст, во овој дел од Извештајот, претставени се најдобрите практики за да се посочи како успешното подобрување на работните процеси ќе овозможи испорака на поквалитетни е-услуги, а што е водечка парадигма за локалната самоуправа на Република Македонија во однос на доставување квалитетни е-услуги.

### 1. Развивање на центри за контакт со клиентите - Гронинген

**Земја:**

**Холандија**

**Организација:**

**Општина Гронинген**

Пилот-центарот за контакт со клиентите во Гронинген ќе осигури граѓаните да добиваат подобри и истоветни одговори на прашањата, без оглед на тоа кој канал го користат за контактирање со општината (на пример, лице в лице, по телефон, по пошта, преку чет, со писмо)

Во 2014 година, Гронинген утврди нова визија за услуги на клиентите, а во моментот работи на неколку проекти за подобрување на квалитетот на своите разни центри за контакт. Ова ќе обезбеди:

- Подобри и истоветни одговори на прашањата на граѓаните преку сите канали (на шалтер, по телефон, по пошта, преку чет, со писмо)
- Граѓани што знаат какво ниво на услуги да очекуваат од општината
- Подобрен, лесен за користење веб-сајт со повеќе е-услуги/дигитално ракување со предметите
- Рационализација и дисеминација преку центрите за контакт со клиентите

#### **Пристап**

- ✓ Локален пилот со 100 најчесто поставувани прашања на веб-локацијата и проширување на листата. Исто така, организирање на содржината на овие најчесто поставувани прашања
- ✓ Спроведување на манифест за нивото на услуги на сите канали
- ✓ Реконструирање на општинската веб-локација
- ✓ Издавање на публикација за транснационално обезбедување на општинските услуги, како во печатена форма, така и дигитално

#### **Резултати**

- ✓ Листа со најчесто поставувани прашања употреблива за партнерите
- ✓ Манифест за нивото на услуги
- ✓ Нова веб-локација
- ✓ Публикација во форма на брошура на веб-страницата [epractice.eu](http://epractice.eu)

#### **Историјат**

Во 2014 година, Гронинген утврди нова визија за услуги на клиентите, а во моментот работи на неколку проекти за подобрување на квалитетот на разните центри за контакт. Неколку партнери во проектот за „паметни градови“ спроведуваат слични активности. Особено аспектите на „каналите за производи и услуги“ и „системи и информации“ се погодни за соработка на транснационално ниво. Иако и потребната размена на искуства и сознанија за управување со организациските промени (лидерство и вработени) се смета за многу релевантна.

#### **Конкретен пример:**

##### **Придобивки при работењето**

- Побрзи контакти со клиентите преку различни канали
- Намалување на бројот и видот на контакти (можност да се избегнат непотребни прашања)
- Повеќе дигитални услуги за клиентите

##### **Придобивки за вработените**

- Повисок степен на задоволство кај вработените
- Подобри вештини, поголема флексибилност
- На ниво на ЕУ: повеќе сознанија за методологијата/пристапот

### Финансиски придобивки

- Поефективно користење на персоналот
  - Пониски трошоци, затоа што клиентите повеќе го користат веб-сајтот за трансакции
- Придобивки од проектот
- Подобрување на повеќеканалниот пристап, со ориентираност кон прашања во контактите со клиентите

## 2. Формирање на е-шалтерска служба за претприемачите - Гронинген

Земја:

Холандија

Организација:

Општина Гронинген

Гронинген сака да го подобри начинот на обезбедување услуги за претприемачите и подобро да ја спроведува европската Директива за услуги. Сакаме да го стимулираме користењето на интернет за општи информации. Сакаме да им пријдеме на претприемачите (преку интернет) и да им помогнеме да основаат фирма. Сакаме да ги искористиме менаџерите на интернет-профили и да воспоставиме специфичен пристап кон целната група претприемачи

Гронинген очекува:

- Повеќе е-услуги (околу 10 е-формулари ќе бидат целосно дигитализирани, како на пример, дозволи за настани/користење на угостителската индустрија и сл.)
- Подобро функционирање на системот за односи со клиентите, што ќе ни овозможи подобро управување со информациите и подобро постапување
- Повеќеканален пристап - контактите лице в лице се можни само со закажување (консултациите се достапни со помош на планер за закажување на интернет), дозволени се помалку непланирани посети. Ова остава личен простор за активен пристап, кој се користи за посети на фирмите.
- Повисоки оценки/рејтинг за услугите на клиентите

### Пристап

- Спроведување на Директивата на ЕУ за услуги.
- Управување со информациите заради следење и насочување на очекуваниот учинок кај вработените.
- Спроведување на визијата и комуницирање со различни целни групи.
- Учествовање во системот за стандарди на фирмите.

### Исход

Изработката на (целосно дигитализирани) е-формулари поттикнува натамошно користење на веб-услугите. Директивата за услуги на ЕУ е насочена кон уривање на бариерите за прекугранична трговија

со услуги меѓу земјите во ЕУ. Со неа, на давателите на услуги, особено на малите и средни претпријатија, ќе им се олесни да ги нудат своите услуги на клиенти во други земји на ЕУ.

Процеси: искористување на практичниот систем за односи со клиенти и добро искористување на постоечкиот систем за управување со информации во рамките на организацијата

#### **Историјат на пилотот:**

Услугите на градот спрема претприемачите мора да се подобрат. Со нив треба да се стимулира користењето на интернет за општи информации, да се пријде кон претприемачите (преку интернет) и да им се помогне да основаат свои фирми. Тука треба да се искористат менаџерите на интернет-профили и да се воспостави специфичен пристап кон целната група претприемачи, преку понуда на конкретни услужни аранжмани (целосен аранжман кој се движи од субвенции, па сè до советување). Сакаме да стимулираме вработување во градот и во регионот. И да ја подобриме економската клима.

#### **Придобивки при работењето**

- Мерило GSB (Grote Steden Beleid)
- Локално истражување за задоволството на клиентите

#### **Придобивки за вработените**

- Активен пристап, годишно ќе се спроведуваат 600 посети на компании
- Поголема одговорност и флексибилност

#### **Финансиски придобивки**

- Поефективно користење на персоналот/не е достапна финансиска евиденција  
Придобивки од проектот
- Форсирано систематско размислување за пристапот кон целните групи. Реално подобрување на услугите и на економијата.

### **3. Подобрување на е-услугите за клиентите - Лилесанд**

---

#### **Земја:**

**Норвешка**

#### **Организација:**

**Лилесанд**

Лилесанд ќе опише 20 процеси и ќе ги поврзе со процеси на дигитално ракување со помош на опишување/реконструирање на процесот, дигитални формулари, складирање на податоци и дигитално архивирање

---

Околу 20 процеси треба да бидат опишани и мапирани во архивскиот систем. Со ова, на извршителите во службата им се дава потребната поддршка и насоки при ракувањето со предметите. Ракувањето со

информациите во врска со овие 20 процеси треба да биде што подигитализирано, а статусот на предметот во секое време треба да биде достапен за јавноста.

Со помош на описот на процесот и техниките за негова реконструкција, како и со алатките за дигитални формулари, ќе се дизајнираат бази на податоци/складови за податоци и ќе се овозможи интеграција со дигиталната архива и објавување на неколку канали.

#### **Информации за пилотот:**

Со помош на описот на процесот и техниките за негова реконструкција, како и со алатките за дигитални формулари, ќе се дизајнираат бази на податоци/складови за податоци, и ќе се овозможи интеграција со дигиталната архива и објавување на неколку канали.

Исходот ќе биде зголемување на бројот на дигитализирани услуги во комуникацијата и во администрацијата.

Конечната визија е целата комуникација да се подготви така што граѓаните да комуницираат дигитално, а истото важи и за сите административни работи во различни услужни сектори на општината.

#### **Конкретен пример:**

Користење дигитални формулари за апликации заради олеснување на пристапот за корисниците и на обемот на работа за вработените.

#### **Придобивки за клиентите**

- Можност целата комуникација да се одвива со помош на дигитални формулари и имејл
- Можност предметот да се следи од почетокот (при поднесување на апликацијата за него) па сè до конечната одлука, со тоа што на некои предмети (ако не и на сите) ќе им се додели единствен број.

#### **Придобивки при работењето**

- Секој предмет ќе се евидентира и ќе добие архивски број
- Предметот ќе може да се следи и ќе има можност да се подготват извештаи во кои ќе се посочи поминатото време за негова изработка, во споредба со гарантираниот рок на испорака
- Некои услуги може да се автоматизираат, што доведува до заштеда на административни часови
- Може да се утврдат и да се објават индикатори за квалитет

#### **Придобивки за вработените**

- Главната придобивка е јакнење на можноста за обликување на сопственото работно место преку опфаќање на сознанијата и предметот на работа во дизајнирањето на конкретниот начин на работа
- Други придобивки се лесно преминување на друго работно место, преку разгледување на стандардизираниот начин на работење даден во описот на проектот
- Исто така, вработените може да сметаат дека е корисно резултатите од нивната работа континуирано да се следат, па дури и да се објавуваат на интернет како показател за нивото на услуги

### **Финансиски придобивки**

- Постојат очигледни финансиски придобивки, бидејќи искуството на реконструкција вели дека повеќето процеси имаат огромен потенцијал за намалување на трошоците, а тоа е двигател на ангажираноста.
- Намалувањето на трошоците често значи и технолошки вишок, што сепак треба да се избалансира со трансфери меѓу службите и со зголемување на квалитетот во некои служби, кои се чини дека во иднина или ќе го намалат квалитетот (ако не им се дадат нови ресурси), или ќе се приватизираат, нешто што во моментот, политичарите не го сакаат.

### III. Најдобри практики во областите идентификувани во „Истражувањето за е-влада во 2014 година“ на ОН

Како што се наведува во „Истражувањето за е-влада од 2014 година - Е-влада за иднината што ја сакаме“, „Е-Владата и иновациите може да обезбедат значајни можности за трансформирање на јавната администрација во инструмент за одржлив развој. Можностите што ги нуди дигиталниот развој во последниве години, било преку интернет-услуги, било преку отворени извори на податоци, социјални медиуми, мобилни апликации, или клауд-компјутинг, го прошируваат нашето гледање на е-владата. Иако е-владата сè уште опфаќа електронски интеракции од три вида [т.е. владата-со-владата (Џи-ту-џи); владата со бизнисот (Џи-ту-би); и владата со потрошувачите (Џи-ту-си)], сè повеќе се забележува **холистички пристап со повеќе чинители**.

*Преку иновации и е-влада, јавната администрација низ целиот свет може да стане поефикасна, да обезбедува подобри услуги и да одговори на барањата за транспарентност и отчетност. Исто така, ИКТ се покажа како ефикасна платформа за олеснување на размената на знаење, развивање на вештините, трансферот на иновативни решенија за е-влада и градењето капацитети за одржлив развој меѓу земјите.“*

Во овој контекст, ги претставуваме најдобрите практики во областите на е-влада идентификувани во ова истражување.

#### ► Е-учество<sup>48</sup>

- **Италија: Компас на транспарентност**

Барањето за транспарентност во јавната администрација експоненцијално расте во Италија. Според новите закони воведени од 2009 година, веб-страницата на секоја јавна администрација сега е главниот инструмент за транспарентност. Досега има 42 типологии на различни информации и податоци кои, според законот, треба да бидат присутни на веб-страниците на јавната администрација (на пр., билансите на состојба, консултантите, податоци за директорите, работните планови, комплетни информации за организациската структура и услугите за граѓаните). „Компасот на транспарентност“ (La Bussola della Trasparenza), кој беше лансиран во 2012 година, е онлајн-портал со кој на граѓаните им се дава можност во реално време, на веб-страниците на јавната администрација, автоматски да го анализираат и да го следат исполнувањето на сите законски барања за податоци и информации наметнати со италијанскиот закон. Јадрото на системот е пребарувач кој, преку голем број софтверски сензори и математички алгоритми, автоматски ги анализира веб-сајтовите во реално време, или периодично. Пребарувачот го потврдува присуството на содржините кои според закон, мора да бидат објавени на почетната страница и на внатрешните страници на повеќе од 10.000 веб-сајтови на државната администрација.

<sup>48</sup> Европски сумарен извештај за е-учество, Европска Комисија, Информатичко општество и медиуми, ноември 2009

- **Словенија, „Ќ предлагам на владата“**

Со онлајн-алатката *predlagam.vladi.si* управува Службата за комуникации со Владата на Словенија. Јавните функционери од различни владини министерства се подготвени да одговорат на граѓанските иницијативи и да ги оценат нивните предлози. Ако имаат било какви проблеми, прашања или конструктивни предлози за подобрување на функционалноста на онлајн-алатките, граѓаните може да испратат имејл и да се јават во Службата за комуникации со Владата. Достапните онлајн-алатки за граѓаните се:

- ✓ олеснета публикација на новите предлози
- ✓ информирање на надлежниот орган дека на *predlagam.vladi.si* ќе се отвори расправа за предлогот и барање релевантните лица да земат активно учество во неа
- ✓ гаранција дека сите коментари ќе се објават во согласност со правилата на *predlagam.vladi.si*
- ✓ криење на несоодветните коментари и на нивно место, објавување на причините за тоа
- ✓ оценување на адекватноста на одговорот на надлежниот орган
- ✓ објавување на одговорите до надлежните органи.

## ► **Целата власт и колаборативното владеење**

- **Франција, единствена национална страница**

Покрај националниот портал, Владата разви и официјален веб-сајт за државната служба на Франција, [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), достапен за физички лица, правни лица и професионалци. Сите административни информации се прикажани јасно и едноставно во три делови:

- Прво, граѓански права и постапки.  
Има околу 200 датотеки, 2500 табели со податоци и одговори на често поставувани прашања, како и неколку илјади линкови до корисни ресурси, вклучувајќи и формулари, онлајн-процедури, референтни текстови, јавни веб-сајтови, и сл.
- Второ, практични услуги за помош со административните процедури, како што се онлајн-услуги, модули за пресметување, можност за преземање формулари, стандардни писма, центри за повици и контакти, испраќање пораки
- Трето, именик на државната служба, во кој се опфатени 11.000 национални служби, 70.000 локални државни служби и пристапи до главниот портал на државите во Европската унија, европските институции и меѓународните организации.

Веб-локацијата на државната служба го поедноставува и го олеснува пристапот до административни информации преку избирање на различни ресурси достапни на јавната мрежа и преку нивно организирање во корист на потребите на граѓаните. За секоја тема, [service-public.fr](http://service-public.fr) ги собира сите релевантни информации и веднаш ги става на располагање.

## ► **Мобилни и други канали за инклузивна повеќеканална испорака на услуги**

- **Услуга за спасување живот со СМС-пораки во Шведска**

Шведската Влада низ целата земја спроведе програма наречена SMSlivrddare, или SMSLifesaver, каде што може да се запишат граѓани-волонтери за да добиваат СМС-пораки кога во близина има жртва на срцев удар, овозможувајќи им на обучени граѓани да стигнат до жртвата и да извршат кардиопулмонална реанимација (КПР).

По добивањето аларм преку телефонска линија за итни случаи, центарот за повици ќе испрати до SMSlifesavers во радиус од 500 метри, текстуална порака со адреса и мапа. Жртвите на срцев удар можат да добијат најбрза можна помош преку ваквата автоматска СМС-услуга и на овој начин се спасуваат повеќе животи отколку со интервенција само на службата за брза помош. Просечното време на реакција на брзата помош е осум минути, додека се покажа оти волонтерите на SMS-livreddare реагираат побргу и стигнуваат до жртвите пред амбулантите коли во 54 проценти од случаите. Во последнава деценија, округот на Стокхолм забележа пораст на стапките на преживување по срцев удар од 3 отсто на речиси 11 отсто.

#### ► **Мобилна влада за родова еднаквост и социјална вклученост**

- **„Поправи ми ја улицата“ (FixMyStreet) на Обединетото кралство**

Постојат сè повеќе докази дека користењето на интернет и на мобилните телефони од страна на жените има моќен ефект врз одржливиот развој, почнувајќи од поврзување со здравството, па сè до теле-работењето и обезбедувањето приход за семејството со помош на е-банкарство. Земјите што имаат усвоено повеќеканален пристап за испорака на услуги ќе отворат можности за поголема родова еднаквост и за затворање на родовиот јаз. Ова е подрачје кое бележи најголеми пропусти, но, и најголем потенцијал за остварување на развојната цел преку иницијативите за е-влада.

**FixMyStreet на Обединетото кралство** е успешен пример за платформа со мапи за пријавување проблеми од страна на граѓаните, која овозможува јавноста, преку интернет и на мобилни телефони, да ги пријавува и да ги следи проблемите што не се итни.

- **Данска - унифицирано сандаче за граѓаните**

Врз основа на очекувањата на граѓаните за самопослужување, проширувањето на каналот преку електронска пошта зазема облик на унифициран систем на комуникација меѓу владата и граѓаните. Владата на Данска, преку закон усвоен во 2012 година, вети дека до 2014 година, сите граѓани ќе имаат безбедно дигитално сандаче („дигитална пошта“) во кое ќе добиваат имејли од јавните органи.

Исто така, сите граѓани ќе можат да ополномоштат членови на семејството за пристап до нивната дигитална пошта во нивно име. Сингапур, исто така, го спроведе „OneInbox“ во 2013 година, што е официјална платформа на Владата, каде физичките и правните лица може да ги добиваат сите државни дописи по електронски пат, наместо како писма на хартија. Оваа услуга беше лансирана врз основа на наодите од истражувањата и анкетите во кои повеќето физички и правни лица претпочитаат да добиваат електронски дописи наместо писма на хартија. Целта на „OneInbox“ во Сингапур е да се обезбеди сигурна и гарантирана испорака на преписки и да им се олесни на физичките и правните лица да поднесуваат и да ги следат своите дописи од единствена збирна платформа.

#### ► **Премостување на дигиталниот јаз**

Меѓу економиите на Источна Европа избрани за истражувањето, Унгарија, Русија, Чешка и Полска се далеку понапред во обезбедувањето онлајн-услуги за маргинализираните и ранливи групи, во споредба со Белорусија и Украина.

#### ► **Е-влада за ерата по 2015-та: перспектива на користење**

Згора на тоа, поиндивидуализирани јавни услуги за секој граѓанин, преку идентификување и сегментирање на базата на корисници (поточно, на сегментите корисници и нивното групирање, што произлегува од нивните заеднички слични карактеристики како што се пол, возраст, брачен статус) ќе помогнат јавните услуги подобро да се прилагодат кон потребите на индивидуалните корисници, остварувајќи потенцијално позитивен ефект врз прифаќањето на услугите од нивна страна. Што се однесува до сегментирањето, коешто сè повеќе добива на популарност, постојат неколку примери, како што се порталните сајтови на Холандија (<http://www.overheid.nl>).

#### ► **Отворени податоци на Владата**

- **Промовирање на отворени владини податоци во Молдавија**

Една од тешкотиите во иницијативите за отворени податоци на Владата може да лежи во слабиот интерес на јавноста. Молдавија се соочува токму со ваков проблем. Нејзините граѓани не бараат обелоденување на податоците на Владата, во споредба со повеќето други земји каде што владините податоци беа објавени под голем притисок од јавноста. Претставниците во Молдавија кои ја поддржуваат иницијативата за отворени податоци одржаа настани за да побудат интерес и свест околу ова прашање, во прилог на обуките за новинарски податоци и развојот на апликации за отворени податоци.

Според овие претставници, една молдавска невладина организација работи на проект наречен „Буџетски приказни“, со кој, во суштина, би требало да се објавуваат буџетските информации во форма на инфо-графици, создавајќи визуелни приказни зад фактите. Во една друга иницијатива, група студенти во Молдавија комбинира разни географски и картографски податоци за произведување на мапи, со кои ќе им се помогне на властите да визуелизираат одредени домашни предизвици.

#### **IV. „Успешни приказни“ во врска со Директивата на ЕУ за услуги**

Со цел да се добие комплетен преглед за сите најдобри практики, во овој дел од Извештајот ги опфаќаме „успешните приказни“ од спроведувањето на Директивата на ЕУ.

#### ► **Оцена на Директивата за услуги**

Имплементацијата на директивата претставува предизвик, особено поради нејзиниот широк опфат. Во неа се покриени околу 65% од услужните дејности во секторот услуги. Тие ги вклучуваат услужните дејности (11,7% од додадената вредност), недвижностите (11,8%), дистрибуцијата во трговијата на мало и на големо (11,1%), градежништвото (6,43%) и туризмот (4,4%). Меѓу услужните сектори кои не се опфатени со Директивата за услуги (или се покриени само маргинално, како што се енергетиката и поштенските услуги), повеќето имаат корист од конкретната и сеопфатна регулаторна рамка на ниво на ЕУ. Ова е случај со финансиските и осигурителни услуги (5,7% од додадената вредност), мрежните

услуги (4,7%, вклучувајќи ги и телекомуникациите, поштенските услуги и енергетиката) и транспортот (3,1%). Преостанатите услужни сектори се владините услуги (14,4% од додадената вредност, како што се одбраната и државното образование) - што општо, не потпаѓаат под опсегот на примена на правото на ЕУ (како „нестопански“ услуги) - и здравствените услуги (околу 7,6%), за кои, дури и во отсуство на сеопфатна рамка на ЕУ, веќе важат голем број од прописите на ЕУ, почнувајќи од признавање на стручните квалификации, па сè до правата на пациентите.

Одговорноста за развивање на единствените точки за контакт лежи кај властите во земјите-членки, но Комисијата усвои мерки за олеснување на прекуграничните аспекти на е-процедурите, при што главните предизвици се резултат на технолошките разлики. Освен соодветните законски мерки чија цел е подобрување на прекуграничната пристапност до е-процедурите преку поставување на јасни обврски за прифаќање на електронските потписи, овозможување на информациите потребни за прекугранично потврдување на електронските потписи и обврзување на земјите-членки да воспостават технички решенија за заеднички формати на електронските потписи, Комисијата им помага на земјите-членки со практични алатки во форма на софтвер со отворен код за е-потписи, и преку олеснување на размената на најдобри практики.

Во однос на ваквата очекувана реализација на единствените точки за контакт, беше изведено богато референтно истражување во 2011 година, а земјите-членки учествуваа во меѓусебно тестирање на единствените точки за контакт, организирано од страна на Комисијата.

Земајќи ги предвид главните аспекти на единствените точки за контакт,<sup>49</sup> поточно, достапноста на информациите, достапноста на електронските процедури и леснотијата на прекугранично спроведување на е-процедурите, како и нивното лесно користење, Комисијата утврди три широки категории на единствените точки за контакт (ЕТК), кои ја одразуваат општата оценка на актуелната состојба со ЕТК во земјите-членки:

- Зелената боја на сликата подолу ги посочува земјите-членки со најнапредни ЕТК во споредба со останатите
- Црвената боја ги означува најпроблематичните, каде што развојот значително заостанува зад просекот
- Жолтата категорија ја претставува средината. Бидејќи е најголема група, таа е доста хетерогена и ги опфаќа како ЕТК кои се релативно напредни и имаат релативно добар резултат за многу од главните карактеристики, така и ЕТК кои се под просекот во одредени категории, но се подобри во други области, на пример, достапноста на информациите може да биде многу добра, но завршувањето на постапките е лошо.

Треба да се напомене дека зелената боја не значи дека овие ЕТК се целосно во согласност со Директивата за услуги во апсолутна смисла: за сите ЕТК потребни се натамошни подобрувања, но тие

---

<sup>49</sup>Достапност на информации, достапност на е-постапки и леснотија на прекугранично спроведување на е-процедурите, лесно користење.

може да бидат повеќе или помалку значајни и, исто така, може да се разликуваат во однос на областите во кои во моментот има недостатоци.

#### Категории на ЕТК, општо<sup>50</sup>.



<sup>50</sup> Вклучувајќи ги достапноста на информации, е-процедурите, леснотијата на прекугранично спроведување на е-процедурите и нивното лесно користење. За Германија треба да се напомене дека секоја Покраина ги основа ЕТК и управува со нив, со значителни разлики во однос на организациската структура. Постои централен портал кој ги насочува претпријатијата до релевантните ЕТК.

## Резултати според индикатори



**[1] Квалитет и достапност на информациите** (резултатите над 75% се означени со зелено, под 40% со црвено, а средните со жолто)

- Колку релевантни информации има онлајн?
- Дали се сеопфатни, добро структурирани и лесно разбирливи?

**[2] Завршување на постапките онлајн** (резултатите над 75% се означени со зелено, под 40% со црвено, а средните со жолто)

- Колку постапки се достапни на интернет?
- Може ли да се завршат онлајн (на пр., преземање формулари, пополнување на веб-формулари)?
- Постојат ли онлајн-алатки за плаќање на надоместоците?

**[3] Пристапност за корисници од други земји** (резултатите над 75% се означени со зелено, под 40% со црвено, а средните со жолто)

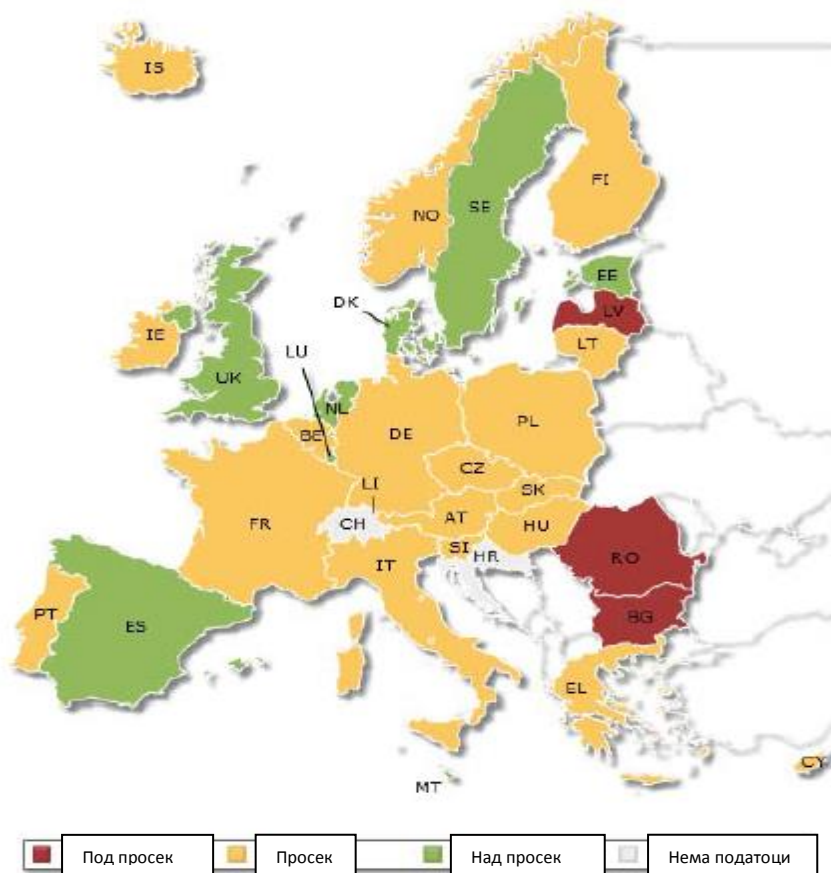
- Може ли сајтот да го користат претпријатија во други земји (особено во однос на техничките аспекти)?
- Дали сајтот прифаќа електронски потписи издадени во странство (кога се потребни за завршување на постапките)?
- Може ли корисниците во други земји лесно да ги разберат условите што треба да ги исполнат?

- Дали информациите се достапни на други јазици освен јазикот/јазиците на земјата-домаќин?

**[4] Употребливост** (резултатите над 75% се означени со зелено, под 40% со црвено, а средните со жолто)

- Дали процесите се лесни за користење?
- Може ли корисниците да го направат на сајтот она што им треба?
- Постои ли ефективна помош на располагање?

#### Вкупни резултати



Врз основа на тестирањето од страна на корисниците во 2013 година и информациите на Комисијата, индикаторите се пондерирани како што следува:

- Квалитет и достапност на информациите – 30 %
- Завршување на постапките онлајн – 35 %
- Пристапност за корисници од други земји – 25 %
- Употребливост – 10 %

► **ДИРЕКТИВА НА ЕУ ЗА УСЛУГИ: успешни приказни**

**1. Државјанка на Британија добива виза за семејството (UK - SOLVIT)**

Државјанка на **Британија** која живее во **Лагос** сакала да патува на **Малта** заедно со детето и сопругот кој не е од ЕУ. **Барањата за визи** за детето и сопругот кој не е од ЕУ биле **одбиени** врз основа на фактот што ја немале наведено целта на патувањето и што не понудиле гаранција дека ќе ја напуштат Малта по истекот на визата. Ваквите барања не се во согласност со законодавството на ЕУ. Единствените услови што може да се побараат се доказ за поврзаноста на семејството со државјанинот на ЕУ и доказ дека државјанинот на ЕУ патува заедно, или ќе се му се придружи на државјанинот на трета земја на местото на дестинација. **По интервенцијата на SOLVIT, подносителот на жалбата повторно доставил барање и визата била издадена.**

**2. Кипарските власти издаваат документи за престој на семејство на шведски државјанин (CY - SOLVIT)**

**Шведски** државјанин се преселил на **Кипар** заедно со сопругникот кој не е од ЕУ и побарал **потврда за регистрација и карта за престој** за сопругникот. Кипарските власти побарале увид во многу документи за да ги издадат двата документа.

Во законодавството на ЕУ, многу јасно се наведуваат документите што може да ги побара Службата за миграција за да издаде документи за престој на државјани на ЕУ и на нивните членови на семејството кои не се од ЕУ. **По интервенцијата на SOLVIT, кипарските власти ги оцениле барањата врз основа на документите наведени во законодавството на ЕУ и ги издале документите за престој.**

**3. Француските власти ги признаваат стручните квалификации на шпански физиотерапевт (FR - SOLVIT)**

**Шпански** физиотерапевт се преселил во **Франција** и побарал **признавање на неговите стручни квалификации**. Француските власти го испитале неговото барање и одлучиле дека има значителни разлики меѓу наставната програма што ја следел подносителот на жалбата и француската наставна програма. Тие одлучиле дека подносителот треба да следи настава по уште два предмета.

Подносителот се обратил до SOLVIT, посочувајќи дека тој веќе следел настава по двата дополнителни предмета наведени во решението на француските власти **и дека тоа не е земено предвид.**

Во согласност со правото на ЕУ, при оценување на такво барање, властите треба да го земат предвид целото искуство пред да одлучат дали има потреба од компензаторни мерки.

**По интервенцијата на SOLVIT, француските власти ја ревидирале одлуката и го одобриле признавањето.**

**4. Шпанска компанија добива одобрение за продажба на своите производи на францускиот пазар (ES - SOLVIT)**

**Шпанска** компанија за производство на вештачки ѓубрива имала проблеми со добивање одобрение за продажба на свој производ на **францускиот** пазар, а производот веќе се нудел на пазарот во Белгија.

Француските власти не ги примениле исправно прописите на ЕУ за меѓусебно признавање и компанијата добила негативен одговор. **Благодарение на интервенцијата на SOLVIT, надлежните органи на крајот издале одобрение за продажба на производот во Франција во согласност со прописите.**

#### **5. Словенечки туристички водич може да работи во Италија (SI – IMI)**

Словенечки туристички водич ги информирал италијанските власти за намерата да придружува словенечки туристи во Италија. Италијанското Министерство за развој на туризмот сакало во неговото барање преку IMI да дознае дали тој е лиценциран туристички водич и дали приложените документи се автентични. Скенираните документи биле приложени кон барањето. Ги потврдивме двата факти во ист ден.

#### **Прилог 4: Анализа на организациските фактори за дигитализација на локалните услуги**

**Подготвила: Виолета Донели**

**Скопје, декември 2014 г.**

## Содржина

|        |                                                                              |     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I.     | <a href="#">Организациска структура и органограм</a>                         | 235 |
| 1.1    | <a href="#">Дефиниција</a>                                                   | 235 |
| 1.2    | <a href="#">Видови на организациска структура</a>                            | 235 |
| 1.3    | <a href="#">Предности и недостатоци</a>                                      | 237 |
|        | <a href="#">Законска регулатива</a>                                          | 238 |
| II.    | <a href="#">Организациски инженеринг</a>                                     | 240 |
| 2.1.   | <a href="#">Основи на организациски инженеринг</a>                           | 240 |
| 2.2.   | <a href="#">Цели на организациски инженеринг</a>                             | 242 |
|        | <a href="#">Законски барања и важни елементи</a>                             | 242 |
| 2.3.   | <a href="#">Улоги и активности</a>                                           | 243 |
|        | <a href="#">Законски барања и практики</a>                                   | 245 |
| 2.4.   | <a href="#">Композиција на општински центар за е-услуги</a>                  | 249 |
|        | <a href="#">Видови на е-услуги и нивна комплексност</a>                      | 250 |
|        | <a href="#">Законски барања и практики</a>                                   | 251 |
| 2.5.   | <a href="#">Стретешки цели на е-услуги</a>                                   | 252 |
| III.   | <a href="#">Организациски инженеринг на е-услуги во општините</a>            | 253 |
| 3.1.   | <a href="#">Организациска структура на е-услуги во општините</a>             | 253 |
| 3.2.   | <a href="#">Видови на управување – менаџмент профили</a>                     | 253 |
|        | <a href="#">Законски барања и практики</a>                                   | 254 |
| 3.3.   | <a href="#">Организациска поставеност на е-услуги</a>                        | 256 |
| 3.3.1. | <a href="#">Главни задачи на ЕУ</a>                                          | 257 |
|        | <a href="#">Пререквизити за ефикасна испорака на е-услуги – главни точки</a> | 258 |
|        | <a href="#">ЕУ Легална Рамка:</a>                                            | 260 |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| <a href="#">3.4. Клучни профили за е-услуги</a> | 260 |
| <a href="#">3.4.1. Грижа на Клиенти</a>         | 261 |
| <a href="#">3.4.2. ИКТ</a>                      | 261 |
| <a href="#">3.4.3. Проектен Менаџер</a>         | 261 |
| <a href="#">3.4.4. Компетенции</a>              | 262 |
| <a href="#">Резиме</a>                          | 263 |
| <a href="#">Библиографија</a>                   | 264 |

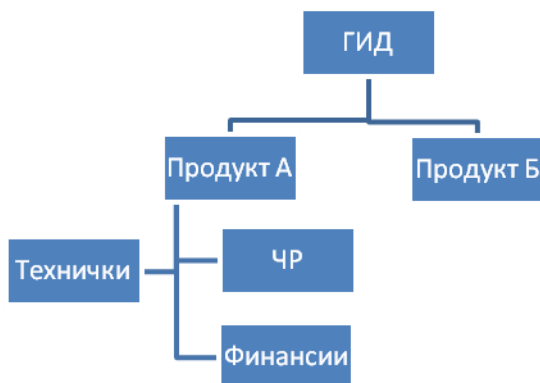
## I. Организациска структура и органограм

### 1.1 Дефиниција

Организациската структура ја вклучува организацијата на работа, работните процеси и главните задачи, и нивната поделеност во нивоа и работни места и интегрираност во целокупната организација, надзорот, надлежностите, одговорностите, овластувањата, и координацијата. Органограмот ја преточува структурата во сликовито прикажување на организациските единици и работни места прикажувајќи ја на јасен начин формалната хиерахија на надзор, надлежности и овластувања претставени со линии – „кој пред кого одговара,“ - на различни функции на различни ентитети - организациски единици, работни групи и индивидуи.

Организациската структура ги утврдува начините на функционирање на организацијата и ја обезбедува основата на оперативните процедури на сите деловни процеси во организацијата, но и произлегува од истите, а истовремено е тесно поврзана и со други процедури и политики од областа на управување со човечки ресурси.

### 1.2 Видови на организациска структура

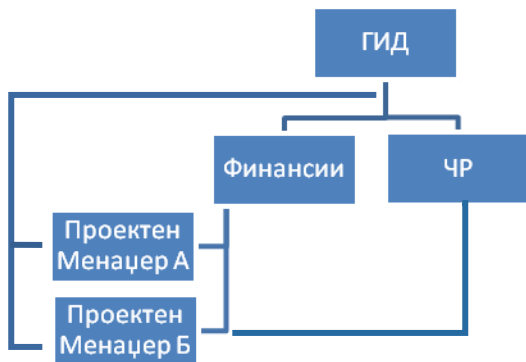


Фигура 1.1. Дивизиона Структура

Дивизионата структура вклучува организација на главни продукти или услуги или географски области. Во секоја организациска единица се овозможува групирање на одредена група на клиенти. Задачите се групирани во врска со нивните крајни резултати. Едно одговорно лице може да е лице за контакт за управување со испорака на разни услуги од други функционални организациски единици. Ваква структура фокусирана на одредени видови на услуги

се среќава во медицински установи и банки. Во географските дивизиони структури задачите се групирани согласно региони.

Матрикс структурата комбинира функционални и дивизиони структури. Вработените одговараат



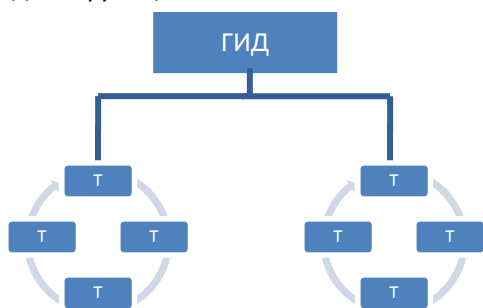
Фигура 1.2 Матрикс Структура

пред двајца претпоставени – функционалниот претпоставен и претпоставениот на определен проект. Сливовитото прикажување во Фигура 1.2 е дадено само како пример. Оваа структура може да се претстави и на поинаков начин. Ваквата структура најчесто е застапена во организации кои работат со проекти и

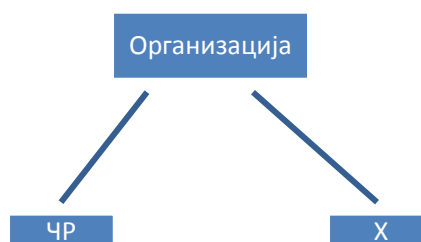
проектно менаџирање, како на пример ИТ организации. Проектниот менаџер може да има различни видови на овластувања, а исто така во ланецот на хиерархија можат да се определат различни нивоа на проектен менаџмент.

Во структурата на тимови, овластувањата се делегирани на тимови наместо индивидуални извршители, и тимот е одговорен за крајните резултати.

Структурата на мрежи вклучува повеќе организации кои работат заедно на испорака на услуги, односно една организација ангажира надворешни коминтенти – организации да превземат одредени функции.

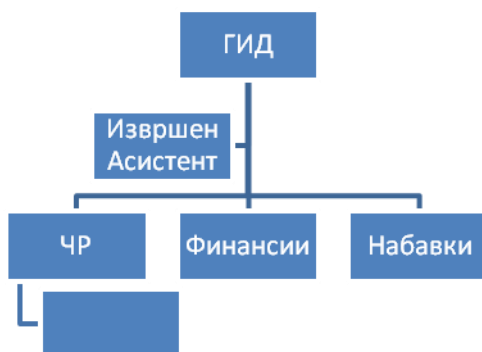


Фигура 1.3 Тимска Структура



Фигура 1.4 Мрежна Структура

Во функционалната структура активностите и вработените се групирани согласно нивните функции – задачите се групирани во организационски единици врз основа на сличности на експертиза.



Фигура 1.5. Функционална структура

### 1.3 Предности и недостатоци

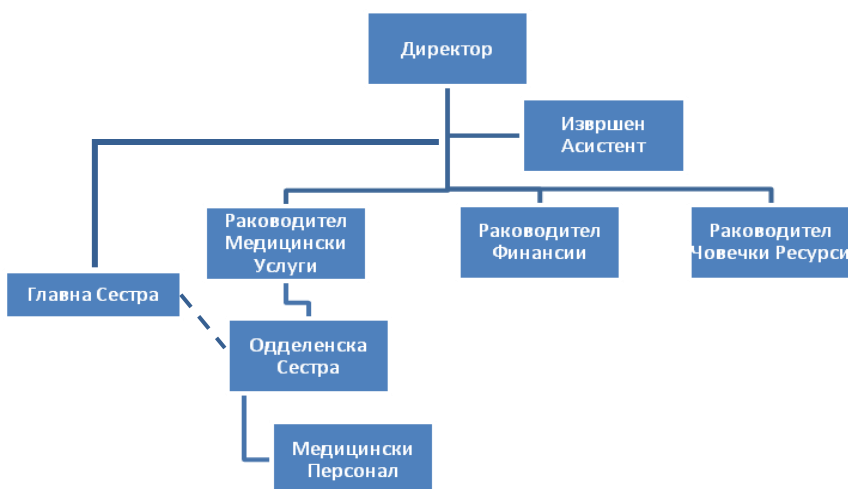
| Структури           | Предности                                                                                                                                                                                                                      | Недостатоци                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Функционална</b> | Јасни кариерни патеки и професионален развој<br>Специјализацијата води до високи стандарди и ефикасност<br>Заедничките професионални интереси ги поддржуваат добрите внатрешни односи                                          | Изолацијата од пошироките интереси ги оштетува перспективите за промоција<br>Конфликти околу приоритети<br>Недостатокот на поширока свесност ги оштетува надворешните односи                                      |
| <b>Дивизиона</b>    | Функционалните извршители се фокусираат на продукти или услуги и потребите на клиентите<br>Посветените структури брзо ги исполнуваат барањата на клиентите<br>Заедничкиот фокус на клиентите овозможува добри внатрешни односи | Изолација од поширокот професионален и технички развој<br>Трошоци за дуплицирани ресурси<br>Потенцијални конфликти со други организациски единици околу приоритети<br>Фокус на локални, а не корпоративни потреби |

Табела 1.1. Предности и недостатоци на функционални и дивизиони структури. Преведено и модифицирано од Бодди, 2008<sup>i</sup>

Големи организации како што е јавна администрација обично користат мешани видови на организациска структура со комбинација на функционални и дивизиони структури. Организациската структура вклучува групирање на активности на логичен начин и децентрализирање на контролата на управување. Не постојат апсолутни стандарди за организациска структура и апсолутни принципи на организирање на работата, и секогаш треба да се земат сите контекстуални фактори на самата организација за да се изберат најдобри решенија. Организациите не егзистираат во вакум и се подложни на постојани промени и зависат од многу надворешни и внатрешни фактори.

Структурата е краен производ на организацискиот инжинеринг, а главната цел на истиот е дизајнирана организациска структура што ќе ги исполни потребите за ефективност и ефикасност и ќе обезбеди најдобро вклопување помеѓу структурите и околностите на организацијата.

При утврдувањето на организациската структура не смее да има преклопување на функции и овластувања, постоење на непотребни организациски единици, функции или нивоа на управување, како и испуштени активности или овластувања за одредени функции. Фигура 1.6 претставува можна организациска структура во болница, согласно законската регулатива во РМ<sup>ii</sup>.



Фигура 1.6 Организациска структура во болница

Заради комплексноста на функциите утврдени се два вида на одговорности и контрола на управување: професионална и менаџерска<sup>iii</sup>. Одговорните – одделенските сестри одговараат пред Главната сестра и пред Раководителот на организациската единица. Заради постоењето на различни видови на контрола на управување можат да постојат конфликти во сфаќањата за управувањето помеѓу вработените. При постоењето на ваков вид на структура, од особена важност е овластувањата, одговорностите, надзорот и носењето одлуки и сите должности, задачи и барања да се дефинираат на детален, јасен и прецизен начин со цел да се избегне преклопување на активности, да се разјаснат очекувањата и должностите на извршителите и да се отстранат конфликтни цели и задачи.

### Законска регулатива

Согласно Законот за административни службеници во зависност од институцијата во која е вработен административниот службеник може да биде: државен службеник или јавен службеник<sup>iv</sup>.

Со Уредбата за начела на внатрешна организација на органите на државна управа се уредуваат начелата на внатрешна организација на органите, видовите на организациски единици, условите за нивно формирање и раководењето со истите вклучувајќи ги и самостојните државни органи и општинската администрација<sup>v</sup>.

Со Законот за административни службеници се уредуваат статусот, класификацијата, вработувањето, унапредувањето, стручното усовршување и оспособување, мерењето на ефектот и

---

други прашања во врска со работниот однос на административни службеници.

Во внатрешна организација се применуваат начелата:

- ✓ законитост, стручност, ефикасност и економичност
- ✓ насоченост кон корисниците на услуги на органот
- ✓ независност и одговорност при вршење на задачи
- ✓ еднообразност и хиерархиска поставеност на организациски единици
- ✓ делегирање на овластувања
- ✓ меѓуресурска и меѓусекторска координација

Примената на начелата се занова на критериумите:

- ✓ надлежностите на органите утврдени со закон и процесите кои се одвиваат во органот
- ✓ видот, обемот, сложеноста и меѓусебната сродност и поврзаност на работите и задачите

**Организациската структура се уредува со Акт за внатрешна организација, чиј составен дел е графички приказ на организацијата на органот (органограм).**

**Во Актот на Систематизација се опишани работните места – со ниво, цели и задачи, општи и посебни услови, и други податоци од интерес на работното место.**

Во органите се формираат следниве организациски единици: сектори, одделенија и проектни единици, при чие формирање не може да има преклопување на нивниот делокруг на работа.

- ✓ Во состав на еден сектор влегуваат најмалку две одделенија
- ✓ Во состав на едно одделение влегуваат најмалку пет работни места, сметајќи го и раководителот на одделението, со исклучоци за определени организациски единици
- ✓ Подрачни одделенија се формираат во состав на сектор на седиште на орган или во сектори организирани на регионален принцип
- ✓ Работното место е најмалата единица во организациската структура

За јавните службеници организациските структури се регулирани со посебни закони. Како на пример, за јавните службеници во здравство, структурата е уредена со Закон за здравствена заштита. Согласно истиот, во различни видови на установи можат да се формираат други видови на организациски единици, а условите за формирање на организациски единици се уредуваат со број на извршители, а не работни места.

При дизајнирање на организациската структура неопходна е проверка и примена на целокупната законска регулатива за институцијата.

---

## II. Организациски инженеринг

### 2.1. Основи на организациски инженеринг

Организацискиот инженеринг може да се дефинира како „начин на кој менаџментот постигнува соодветна комбинација на диференцијација и интеграција на организациските операции, како одговор на нивото на неизвесност на надворешната околина<sup>vi</sup>.

Диференцијацијата ја вклучува поделбата на работата во организациските единици на организациската структура, а интеграцијата вклучува координација на активности во единство на диференцираните индивидуи и групи кон постигнување на стратешките цели. Притоа, можноста на интеграцијата суштествено зависи од заедничкото сфаќање и прифаќање на целите. Оттаму, процесот на организација на работа подразбира развој и одржување на системи на координирани активности. Координацијата на работата произлегува од и ги дефинира деловните процеси - правилата и процедурите кои ги објаснуваат во детали процесните текови на работата.

Организацискиот инженеринг произлегува од стратешките цели и истовремено влијае на поставувањето на стратешките цели.

Организациите не егзистираат во вакуум и истовремено зависат од и влијаат на внатрешни и надворешни фактори. Организацискиот инженеринг на поедноставен начин може да се сфати како архитектура и оркестрација на профили – работни места, деловни процеси и формални односи на репортирање – кој на кого одговара. Така сфатен, организацискиот инженеринг обезбедува инфраструктура во која деловните процеси се распоредени и осигурува реализација на целите низ плејадата на деловните процеси во рамките на организацијата.

Но, ваквиот пристап во суштина е премногу поедноставен, и не ја отсликува високата комплексност на истиот, кој вклучува усогласување на многу внатрешни и надворешни елементи и фактори со стратешките цели. Од внатрешните би можеле да се издвојат: стратегии, структура, деловни процеси, системи, технологии, култура и луѓе, а од надворешните: политички, економски, социјални, технолошки, легални и надворешна околина<sup>vii</sup>.

Повторно, поедноставено како влез во организацискиот инженеринг може да се земат стратешките цели, а како краен резултат организациските перформанси – ефективност и ефикасност. Но, тој влијае на дефинирањето на стратегиите, и истовремено претставува патека за спроведување на стратегиите, преку усогласувањето на елементите на структурата, деловните процеси, системите, технологиите и луѓето.

Организацискиот инжинеринг е многу комплексен трансформативен процес и вклучува примена на принципи, техники и методи од многу области на специјализација и е само еден дел од другите процеси, системи, политики и практики од областа на управување со човечки ресурси кои се развиваат за зголемување на ефективноста, ефикасноста, и продуктивноста на организацијата, а кои се преточени и усогласени во истиот.

Постојат многу модели на организацискиот инжинеринг. Фигура 2.1 претставува еден од познатите модели, а истовремено ја отсликува и сложеноста на елементите кои влијаат на и на кои се влијае од страна на организацискиот инжинеринг. Во зависност од дефиницијата на потребите, целта и развојот на организацијата ќе зависат и фазите на организацискиот инжинеринг. Процесот на организациски реинжинеринг може да ја опфати целата организација или одредени функции и активности.

Општо познато е дека при развивањето на софтверски алатки на е-услуги е потребен инжинеринг на деловните процеси и дека притоа овој процес е многу комплексен бидејќи треба да се развијат сите чекори од деловниот процес за да може да се развие софтверот. Како карен продукт на организацискиот инжинеринг пак, наместо софтверска алатка се политиките за планирање на

човечки ресурси, од кои една е и актот за систематизација на работни места во кој се сублимирани сите чекори од деловните процеси севкупно во организацијата.

Дел од процесните текови се преточени во информатиските системи со цел навремено информирање, координација и процесирање на работата на поефикасен и ефективен начин, но за целокупна ефикасност на организацијата потребно е реорганизација, дефинирање и интегрирање на сите деловни процеси во единство на целокупниот систем.

Холистичниот пристап - системско размислување – е



Фигура 2.1. Модел - Свезда на организациски инжинеринг на Галбрайтх (Galbraith) –Преведен и модифициран од Виолета Доннели

клучен за успешен организациски инжинеринг. Компонентните делови - елементи на системот не го формираат системот како збир, туку нивната меѓусебната поврзаност и интеракција. Целокупниот систем има ефект на секој елемент, а секој елемент има ефект на другите елементи и на целокупниот систем.

## 2.2. Цели на организациски инжинеринг

Како цели на организацискиот инжинеринг на е-услугите би можеле да се издвојат<sup>viii</sup>:

- ☐ да ги разјасни целокупните целите на е-услугите – стратешките цели за тоа што прави и како функционира
- ☐ да ги усогласи стратегиите, политиките и практиките на деловните стратегии и визијата
- ☐ да обезбеди основи за стратешко планирање, планирање на наследници, промоции, управување со перформанси, регрутација, управување со учење и развој, и управување со таленти
- ☐ да дизајнира организациска структура што ќе ги исполни бизнис потребите – согласно ЕУ стандардите, барањата и принципите за е-услуги
- ☐ да дефинира организација и координација на деловните процеси за да ги постигне целите
- ☐ да ги дефинира и дизајнира работните места и деловните процеси со цел да обезбедат внатрешна мотивација
- ☐ да ги дефинира на јасен и прецизен начин, улогата и функцијата на секоја организациска единица, и содржината, методите, системите и односите на работата – работните места со цел заедничко сфаќање на одговорностите и вклопеноста и улогата на секој ентитет поединечно во постигнувањето на севкупните цели
- ☐ да ги групира активностите логично, да одбегне преклопување, да ги диференцира и интегрира
- ☐ да вклучи флексибилност во системот
- ☐ да планира и имплементира активности, процеси и политики на организациски развој кои ќе овозможат долгорчни одржливи перформанси и долгорочни организациски способности
- ☐ да воспостави ефективна, ефикасна продуктивна и финансиски –ефикасна организација

---

### Законски барања и важни елементи

---

- ✓ При организацискиот инжинеринг и изработката на описот на работни места, курикулум дизајн на програми за учење и развој и развивањето на процеси за управувањето со перформанси се применува принципот на дефинирање на задачите познат како СМАРТ -
-

---

англиски акроним – simple (едноставни), measurable (мерливи), achievable (постигнувачки), realistic (реалистични), time (временски рамки).

- ✓ Јасноста на бараните задачи и обезбедувањето на услови за извршувањето на задачите, се истакнати и во Законот за работни односи.
- ✓ Бихејвиористичките компетенции се клучен елемент од организацискиот инжинеринг и дефинирање на описите на работни места. Рамката на компетенции е една од основите за постигнувањето на организацискиот развој. Истите се развиваат, дефинираат и поврзуваат со процесите на регрутација и менаџмент на перформанси, обуки и развој, и менаџмент на награди со цел успешно зголемување на капацитетот на перформанси на организацијата. Согласно Законот за административни службеници, член 7, МИОА ја пропишува рамката за општи компетенции. Законот истовремено дефинира и многу други прашања – политики кои се тесно поврзани со организациската структура и инжинеринг.
- ✓ Иако, координацијата е дефинирана во деловните процеси, процедурите и описите на работни места, сепак директниот контакт е клучен за навремени одлуки и решавање на проблеми. Со оглед на тоа што одлуките за класификација се утврдени со законска регулатива, а одлуките за организациската структура и инжинеринг се носат од страна на Функционерите надлежни за институцијата, одговорните при МИОА, и Министерството за финансии, од особена важност е дирекната комуникација со надлежните при организациското планирање и инжинеринг. Организацискиот инжинеринг е комплексен процес кој вклучува многу детални дефинирања на деловни процеси преточени во описи на работни места, и нивната организација и координација можат да бидат залудни и непотребни доколку не се добијат одобрувања, и целокупниот процес ќе мора да се повтори за да се постигне интегрираност на процесите.

---

### 2.3. Улоги и активности

Раководното лице кое раководи со организацијата е одговорно за управување со промените, дефинирање на стратешките цели и алокација на ресурси. Организацијата единица на управување со човечки ресурси треба да биде вклучена во сите фази на организацискиот инжинеринг за фасилитација, координација на активностите, и примена на принципи, техники и методологии од областа и исполнување на законски барања. Како главни активности на различни профили – работни места би можеле да се издвојат неколку.

Согласно меѓународни практики, курикулум дизајнери се вклучени во организацискиот инжинеринг и во координација со раководителите од организациски единици и другите експерти

од областа на работа, ги изработуваат функционалните анализи и другите потреби анализи и описите на работни места или профилите. Постапките, методите и техниките на развивање на работни задачи се тесно поврзани со оние кои се користат во курикулум дизајн. Курикулум дизајн на обуки за развој на перформанси и однесување се заснива на или започнува со анализи на потреби меѓу кои се и анализите на работните места.

Раководителите на организациски единици се одговорни за дизајн на деловните процеси кои произлегуваат од стратешките цели, и развивање на стратегии за процесот на промени.

Работна група под водство на организациската единица за човечки ресурси може да се формира за изработка на дијаграми за деловни процеси, стандарди за перформанси и производство на услуги, мерења на обем на работа за решавање на процедурални проблеми кои влијаат на ефективност или продуктивноста на организацијата или конкретните работници, постоечките функции, структури, профили и одговорности, и идентификација и предлог промени на измени за подобрување на ефективност и ефикасност во рамките на организациската единица и поврзаноста на процесите со другите организациски единици. Притоа треба јасно да се определат улогите и одговорностите на секој член од групата.

Правен советник од областа на работни односи треба да се вклучен во сите фази со цел идентификација, анализа и примена на законската регулатива.

Организацискиот инженеринг подразбира примена на методи, принципи, техники и најдобри практики кои можеби не се вклучени и дефинирани во законската регулатива, но истата може да не ја исклучува нивната примена. Од друга страна, анализите можат да допринесат за идентификација на контрадикторноста на разни акти и измена на законите во согласност со Меѓународните Инструменти кои се ратификувани од РМ.

Специјалистите од човечки ресурси од областа на управување со развој и учење (курикулум дизајн е само еден дел од истото), треба да се вклучени во целокупниот процес за анализи на проблеми, евалуација на капацитети, потреби за обуки, проценки на физибилност и развој на курикулуми за обуки поврзани со перформансите, имплементација на промените и сл.

Со организацискиот инженеринг исто така се идентификуваат потребите за развој и имплементација на другите политики, процедури и практики, кои исто така треба да се земат во предвид за комплетирање на процесот.

Придобивките на ангажирање на надворешни консултанти е специјализираноста во работата, искуствата од разни организации, објективниот пристап и назависноста од интерните притисоци, политики и препреки.

Големите организации вработуваат различни специјалисти од областа на управување со човечки ресурси. Во зависност од ресурсите во организацијата, ќе зависат и улогите и одговорностите на

лицата вклучени во организацискиот инженеринг. Секоја организација предвидува работни места и групира задачи согласно околностите, а работните места истовремено не се статични туку постојано подложат да промени, покрај другото и заради иницијативноста, креативноста, експертизата и посветеноста на извршителите. Со оглед на тоа што за имплементација на е-услугите е сепак потребен сеопфатен процес и дефинирање на сите процеси, интегрирање, диференцирање, и уште повеќе дефинирање и поставување на политики, процедури, процеси и системи од менаџмент на човечки ресурси согласно меѓународни стандарди и најдобри практики кои се темел на имплементацијата на е-услугите и кои ја овозможуваат имплементацијата, општините мора да ги предвидат и исполнат овие услови. Така што, ангажирањето на консултантите од оваа област е од клучно значење. Истиот принцип важи и за другите клучни области на експертиза за е-услуги – грижа на клиенти и ИКТ. Без оглед на бројот на вработените за спроведување на е-услугите, дефинирањето на сите политики, системи и процеси е неопходно за спроведување на е-услугите и за исполнување на барањата за квалитет и развој согласно законска регулатива и согласно ЕУ барањата и препораките.

Развојот на софтверската апликација секако ќе биде спроведена со тендерска постапка за изработка од надворешна компанија. Но, неопходно е вработување на профили на ИКТ кои ќе обезбедуваат одржување на ИКТ инфраструктурата, нејзино навремено и ефикасно работење и како главни лица за контакт помеѓу ИКТ – надворешната компанија и општините.

Центарот за е-услуги како „единствена точка на контакт“, за е-услуги иако може да се спроведе можеби со само неколку лица за испорака на услугите во „фронталниот оддел/органizaциска единица“, сепак за успешно спроведување, постојан развој и задоволување на ЕУ критериумите за ефикасност и ефективност на е-услуги потребно е дефинирање на политики, процедури, процеси и системи кои може да се изготвуваат од надворешни компании или консултантски ангажмани.

---

### Законски барања и практики

---

Согласно Уредбата за уписите и категориите на нивоата на работните места на административните службеници, член 6 став 2, раководните административни службеници – категорија Б се одговорни за:

- ✓ развивање и обединување на политиките во рамките на делокругот на работата на организациската единица, нивната координација и спроведување;
  - ✓ подготвување на предлози за политики по начелни прашања од надлежност на организационата единица со која раководи;
  - ✓ подготовка на мислења и анализи за прашања поврзани со одредени политики и со остварувањето на програмата за работа на институцијата, кои бараат одлуки од највисоко
-

---

ниво на институцијата;

- ✓ подготовка на иницијативи за решавање на одделни прашања и проблеми од делокруг на организационата единица со која раководи и други материјали;

Согласно Закон за административни службеници, член 6, 7, 8, 10, 11, 12:

На ниво на јавен сектор надлежни институции за координација на работата на административните службеници се:

- ✓ Министерство за информатичко општество и администрација
- ✓ Министерство за финансии
- ✓ Секретаријат за спроведување на Рамковниот договор
- ✓ Агенција за Администрација

Министерството за информатичко општество и администрација:

- ✓ креира политики и стратегии од областа на управување со човечки ресурси
- ✓ дава согласност за актите на систематизација на работните места во институциите

Министерството за финансии има надлежност да дава согласности за вработување на административните службеници

Раководно лице, односно функционерот кој раководи со институцијата донесува акти за внатрешна организација и систематизација на работните места во институцијата, донесува годишни планови за вработување и решава за правата од работен однос

Секретар, дава упатства на раководните лица особено во контекст на управување со човечки ресурси, како и решава за правата и обврските и одговорностите на административните службеници

Организациската единица за управување со човечки ресурси:

- ✓ се формира во институции со најмалку 30 вработени, а во институции во кои има помалку од 30 вработени, работите може да ги врши еден административен службеник
- ✓ организациските единици на ЧР се организираат во Мрежа на организациските единици за управување со човечки ресурси, со која претседава државниот секретар за информатичко општество и администрација

Согласно предлог – описот на работно место на Раководител на организациска единица (одделение/сектор) за управување со човечки ресурси, од страна на одговорните за ЧР при МИОА<sup>ix</sup>,

---

---

некои од работните цели и должности на истиот се:

- ✓ Цел: развивање и обединување на политиките од делокруг на работата на одделението/секторот, нивна координација и спроведување на надлежностите од областа на вработувањето и мобилноста, оценувањето, стручното оспособување и усовршување, мотивацијата и одржување и подобрување на меѓучовечките односи и информативниот систем за човечките ресурси;

Работни должности:

- ✓ врши функционална анализа на работните места;
- ✓ ја организира и насочува работата при изработка на правилниците за внатрешна организација и систематизација на работните места;
- ✓ ги координира и насочува активностите во врска со вработувањето и мобилноста, оценувањето, стручното оспособување и усовршување на државните службеници, мотивацијата и подобрувањето на квалитетот на меѓучовечките односи, правата, должностите и одговорностите на државните службеници (службенички однос) и информативниот систем за човечки ресурси;
- ✓ учествува на состаноците на Мрежата на одделенија/сектори за управување со човечки ресурси и остварува редовна комуникација и соработка со другите одделенија за човечки ресурси од органите на институцијата;
- ✓ учествува во спроведувањето на организацискиот развој преку планирањето, професионалниот развој, задржување на вработените и управување со промените;
- ✓ предлага и развива политики и стратешки документи за управување со човечките ресурси;
- ✓ се грижи за правилна примена на законите и подзаконските акти од областа на управувањето со човечките ресурси и ги советува другите раководни државни службеници за прашања од областа на управувањето со човечките ресурси.

Напомена:

Иако законот предвидува за помали општини вработување до еден административен службеник од областа на човечки ресурси, општините мора да ги земат во предвид сите други активности односно основни политики, процеси и системи на менаџмент на човечки ресурси и соодветно би можеле да ангажираат надворешен консултант кој ќе ги изработи фундаменталните столбови на политики, процеси и системи и кои ќе овозможат ефективна и ефикасна имплементација на е-услугите. Истото важи и за другите експертизи, особено грижа на клиенти и ИКТ. Без нив, е невозможно постигнување на стратешките цели на е-услугите согласно ЕУ регулативите и најдобрите практики и воопшто смислата на е-услугите.

---

Активностите и фазите на организациски инжинеринг зависат од целта и барањата и од развојот на организацијата во смисла на дефинираните политики, процедури и практики и воспоставени процеси и системи, со оглед на тоа што во организацискиот инжинеринг многу од нив се интегрирани, обединети или сублимирани. Согласно целта на организацискиот инжинеринг, барањата, потребите и можностите на организацијата се утврдуваат обемот на фазите и активностите на истиот. Земајќи го горенаведеното во предвид, како основни активности би можеле да се издвојат неколку, иако конкретните фази и активности секогаш се дефинираат согласно целите и барањата:

- ☐ дефиниција на деловни потреби вклучувајќи цели и задачи
- ☐ анализи на постоечките политики, визија, стратегии, цели, системи, процеси, политики и практики
- ☐ анализа на законската регулатива и други политики од работни односи
- ☐ анализа на организациската структура и организација вклучувајќи ја групирanoста на активностите, меѓусебните односи помеѓу организациските единици и функциите, обемот на контролата на раководна структура, и децентрализацијата
- ☐ анализа на активности кои се превземаат, а се непотребни, и пропуштени активности – „што се прави,, наспроти „што треба да се прави,,„ односно активности кои не се превземаат, а треба да се превземаат заради зголемување на ефикасноста и ефикасноста, научните или воспоставените развојни процеси, методи или практики од областа
- ☐ анализи на работните барања и содржини на работа во врска со обем, исцрпност, односи, комуникација, одговорности, методи, техники, системи, знаење, вештини, способности, компетенции и други посебни услови за извршување на работата и легални барања
- ☐ дијагноза на проблеми и прашања
- ☐ дефинирање на стратешки цели – стратегии, политики и одлуки од кои ќе произлезе фундаменталната архитектура на организацијата
- ☐ организациско планирање – утврдување на структурата, односите, и работните места, и проценка на импликациите од структурни промени на идни барања за човечки ресурси, финансиски импликации, евалуација на алтернативи и превземање на мерки за исполнување на овие барања со цел развивање на ефективна и ефикасна организација
- ☐ оперативен инжинеринг на деловните процеси, работните места, културата
- ☐ развој на организациска структура и акти и политики за внатрешна организација и систематизација, класификација на работни места менаџмент на култура, менаџмент на перформанси, менаџмент на учење и развој и сл.
- ☐ план за имплементација на ревизиите на структурата кои произлегуваат од дијагнозата, вклучувајќи план на човечки ресурси потребни за имплементација на планот, распределување на извршители или потполнување на работни места, план за

обуки и развој со цел имплементација, план за управување со промените и други задачи на имплементацијата

Обемот и сложеноста на организацискиот инжинеринг ќе зависи од горенаведените фактори. Согласно рамката на нивоа за мерење на нивото на основните јавни услуги на видовите решенија на Европската Комисија, услугите можат да се потведат во четири степени согласно нивната сложеност. Согласно степенот на сложеноста на е-услугата ќе зависат обемот и сложеноста на организацискиот инжинеринг.

Но, важно е да се напомене дека основните фундаментални активности од процесот, ќе бидат намалени во обем – сложеноста ќе зависи од степенот на интероперабилноста и степенот на услугата, и соодветно обемот на организацискиот инжинеринг.

Од друга страна, обемот на другите политики и практики кои се неопходни за имплементација на е-услугите и нивната севкупна ефикасност и ефективност, без оглед на степенот на услугата нема да се намалат. Од клучна важност е да се има во предвид дека квалитетот, ефективноста и ефикасноста на услугите зависи од целокупните други процеси, системи и политики и процедури кои служат како поддрка и основа за испорака на услугите без оглед дали се услуги или е-услуги, така што без оглед на степенот на едноставност на услугата, другите ќе ја имаат истата сложеност. Во таа смисла, стратешките цели на е-услуги нивното поставување и постигнување зависат од целокупните системи и процеси кои постојат во општината вклучувајќи ги и проектните единици и консултантските ангажмани.

#### 2.4. Композиција на општински центар за е-услуги



---

## Видови на е-услуги и нивна комплексност

---

Со цел мерење на нивото на основните јавни услуги Европската Комисија има создадена рамка во четири нивоа:

- ✓ Фаза 1 – информација – неопходни за започнување на процедура за обезбедување на јавни е услуги
- ✓ Фаза 2 – еднонасочна интеракција – јавна ве услуга за добивање на документи и формулари за да се започне процедурата за да се обезбеди услугата. Електронски формулар за нарачување на не-електронски формулар исто така влегува во оваа фаза.
- ✓ Фаза 3 – двонасочна интеракција. – јавно пристапни веб страници со можност на електронско започнување на процедура за добивање на услугата. Ова вклучува дека мора да има авторизација на лицето (фиизчко или правно) за барањето на услугата.

Фаза 4 – потполно електронско справување со случаи – потполно пристапни веб услуги со можност за комплетно третирање на веб услугата вклучувајќи и одлука и испорака. Нема друга формална процедура која е неопходна за апликантот преку „хартиена форма“,<sup>x</sup>

---

Комплексноста на е-услугата е исто многу фажен детерминирачки фактор за комплексноста на организациската структура на општините за е-услуги. Секако, претходно истакнатото за овозможувачките процеси – функционални единици на ИКТ и Менаџмент на Човечки Ресурси или функционални процеси овозможени преку проектни единици или ангажирани консултанти, се неопходен темел за имплементација на е-услугите и нивната сложеност во никој случај не е намалена од видот и степенот на комплексност на е-услугата.

Организацискиот инжинеринг опфаќа повеќе видови на анализи на работата кои во зависност од големината на општината и политиките на истата може да опфаќаат различен број на фактори.

Од клучна важност е секое работно место да се разгледа дали во истото се *преточени активности кои треба да се превземаат*, наспроти од *оние што се превземаат*, и кои *измени во нивоата на раководните структури* и другите нивоа можат да се спроведат.

Непотребните нивоа на раководење и надзор исто така треба да бидат отстранети. Различни нивоа на надзор, овластувања, носење на одлуки можат да бидат распоредени на различни структури или работни места, со цел *зголемување на мотивација и продуктивност, комуникација, промовирање на флексибилност и намалување на финансиски трошоци*.

---

## Законски барања и практики

---

Правилникот за содржината и начинот на подготовка на актите за внатрешна организација и систематизација на работните места ја пропишува содржината и начинот на подготовката на актите за внатрешна организација и систематизација на работните места во органите<sup>xi</sup>.

- ✓ Одделението за управување со човечките ресурси има примарна улога при изработка на актот за внатрешна организација и правилникот за систематизација на работните места и обезбедува методолошка, организациска и техничка поддршка на сите активности при изработка на описите на работните места
- ✓ Прв чекор при подготовка на правилникот за систематизација на работните места е пополнување на прашалник за опис на работното место од страна на изврштелот
- ✓ Во случаите, кога работното место е ново или непополнето, прашалникот го пополнува непосредно претпоставениот раководител
- ✓ Предлог-описот на работното место го подготвува непосредно претпоставениот раководител, врз основа на Прашалникот од член 25 од горенаведениот правилник
- ✓ Одделението за управување со човечки ресурси ги проверува предлог-описите на работните места

При изработка на Правилникот за систематизација, работните места се класифицираат согласно законските барања и се наведува „звање“, во описот на работно место. Законот за административни службеници<sup>xii</sup>, член 27, дефинира звање за секое ниво во рамките на категориите на административните службеници, но предвидува и исклучоци за одредени институции и утврдување на звања со посебни закони.

За делот за посебните услови за извршување на работата треба да се примени и Закон за национална рамка на квалификации<sup>xiii</sup>.

---

Организацискиот инжинеринг треба да земе во предвид како да обезбеди максимум ниво на *внатрешна мотивација*, личносен и организациски развој, ефективност, ефикасност и продуктивност. Притоа обично се користат техники на организациски реинжинеринг на збогатување на работата, ротација и зголемување на работата.

Мотивацијата е сама по себе е многу комплексна област, која зависи од многу личностни и развојни фактори, но истовремено и организациски и согласно примени на политики и практики. Накратко, при организациски инжинеринг на работните места со цел да се овозможи внатрешна

мотивација во основа неопходно е да се вклучат зголемени овластувања и носење на одлуки, предизвици, овозможување на смисла, обуки, зајакната автономија, креативност, збогатување на работата, преназначување на работни места, отворање на нови работни места, зајакнување на работата и слично. Но, дизајнирањето на работните места е само еден дел од процесот. Соодветни практики и политики на лидерство и менаџмент, како и другите системи и процеси на организациска култура, менаџмент на перформанси, менаџмент на учење и професионален и кариерен развој кои постојано ја поддржуваат и зајакнуваат внатрешната мотивација на вработените се неопходни за успешни резултати од организацискиот инжинеринг.

## 2.5. Стратешки цели на е-услуги



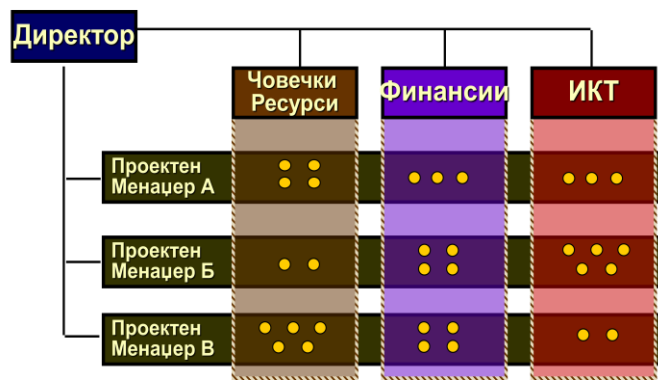
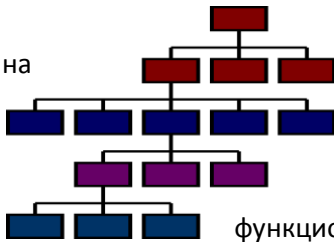
Како главни стратешки цели на новите е-услуги од локална самоуправа би можеле да се издвојат: ориентираност кон граѓаните, интегрирана испорака на едно место, утилизација на нови ИКТ системи и соодветни профили на човечки ресурси, холистичен пристап наспроти механистички при планирање, менаџмент имплементација и евалуација на е-услугите, безбедноста – техничката и човечката, управување со човечки ресурси, исполнување

на довербата и очекувањата на граѓаните и менаџирање на психолошкиот договор, интероперабилност, повеќе јазици, ист пристап и слично. Најпрво ќе треба да се дефинираат точно стратешките цели и да се инкорпорираат во согласност со најдобри практики од најразвиените земји и ЕУ регулативите.

### III. Организационски инжинеринг на е-услуги во општините

#### 3.1. Организациона структура на е-услуги во општините

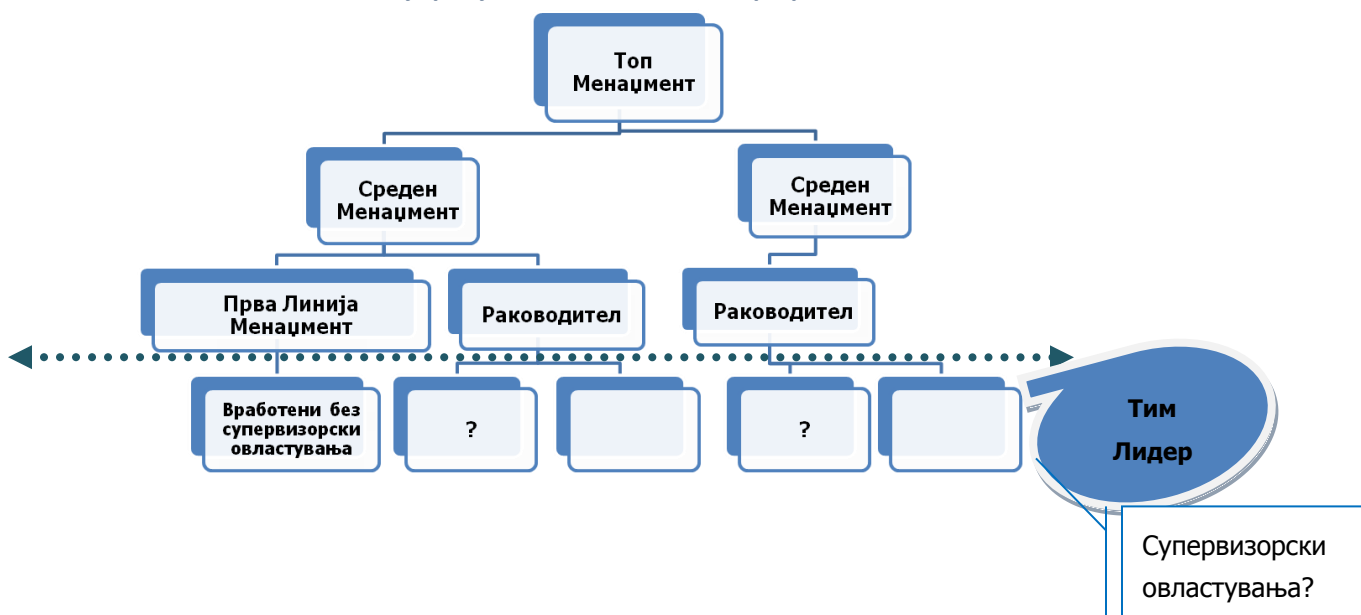
Моментална структура на јавна администрација е функционална - активностите и вработените се групирани по функции, задачите се групирани врз основа на сличности на експертиза, а работата се координира преку директен надзор. Согласно карактеристиките и заедничките елементи на е-услугите и процесите поврзани со истите, и организациската поставеност на јавната администрација, најкористена организациска структура е функционалната структура.



Новите задачи на е-услуги се комплексни задачи, а старата функционална структура не обезбедува решенија за спроведување на главните цели за ефективност и ефикасност. Новите функции на е-услугите ориентирани кон граѓаните и од граѓаните и бизнис потребите, бараат различен пристап на организациско структурирање, и иако сеуште јавната администрација обично користи функционална структура,

матрикс структурата може да е многу посодветна за менаџмент на комплексноста на овластувањата, одговорностите и процесите. За проекти може да се применува во општините и матрикс структура, иако ова обично не е случај кај јавната администрација.

#### 3.2. Видови на управување – менаџмент профили



| <b>Тим Лидер<sup>xiv</sup></b>                                                                                                                                    | <b>Раководител</b>                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Објаснува цели и асистира                                                                                                                                         | Поставува цели                                                                                                              |
| Задава работни задачи, цели рокови во согласност со инструкции од раководител; помага, олеснува, решава проблеми                                                  | Планира, назначува, ревидира, прифаќа, изменува, отфрла работа од подредени                                                 |
| Обезбедува информации за менаџмент на перформанси                                                                                                                 | Оценува, превзема корективни дејствија                                                                                      |
| Идентификува потреби за обуки и развој, идентификува проблеми, бара ресурси, информира за проблеми, превзема иницијални фази за поплаки или дисциплински постапки | Одобрува обуки, иницира дисциплински постапки, назначува ресурси, селектира ресурси, административно и технички врши надзор |

### **Законски барања и практики**

Согласно Законот за административни службеници утврдени се четири нивоа на раководење:

- ✓ Б1 – раководен административен службеник од прво ниво – државен советник
- ✓ Б2 – раководен административен службеник од второ ниво – раководител на сектор
- ✓ Б3 – раководен административен службеник од трето ниво – помошник раководител на сектор
- ✓ Б4 – раководен административен службеник од четврто ниво – раководител на одделение

Согласно Уредбата за описите на категориите и нивоата на работни места на административни службеници во категориите од групата В – стручни административни службеници, особено В1 - советник и В2 – виш соработник, определени се некои задачи на надзор и управување со човечки ресурси и одговорности за развој на политики и тоа:

- ✓ подготовка на предлози на нацрти на законски и подзаконски акти и други прописи и акти или учество во истите
- ✓ давање на стручна помош, совети и вршење на менторство на административни службеници од пониските нивоа
- ✓ учество во оценувањето на административните службеници

Со оглед на тоа што со новите законски регулативи се утврдува обединување на регулативите за административните и јавните службеници, треба да се земат во предвид и други закони и акти кои

---

ги уредуваат прашањата на внатрешна организација, систематизација и класификација. Така, на пример Законот за здравствена заштита со кој е уредена класификацијата на даватели на јавни услуги на здравство предвидува и друга распределеност на задачи од надзор и управување со човечки ресурси. Фигура 1.6 ги претставува различните нивоа на надзор, од кои во групата на стручњаци (стручни службеници) постојат и две нивоа со дадени одговорности на надзор и управување со човечки ресурси. Со законот не се дефинирани точните одговорности за истите, но согласно работните задачи овие две нивоа можат да имаат одговорности за изработка на нацрт – процедури и политики од нивната област на работа, координација и надзор над извршувањето на работата на пониските нивоа, иницирање на дисциплински постапки, советувања, обуки и менторство.

Согласно меѓународните најдобри практики и барањата од Меѓународните Инструменти од областа, постојат други видови на политики или системи на класификација. Секоја политика или систем произлегува од анализата и се утврдува според потребите на организациите, но сепак децентрализацијата на носењето на одлуки и управувањето со човечки ресурси можат да се распределат во сукцесивни нивоа во различните категории заради ефективноста, ефикасноста и мотивацијата на организацијата. Од друга страна, политиката мора да биде дизајнирана и дефинирана на начин со кој ќе го исполни барањето за еднаквост и недискриминација, регулирано со Законот за работни односи и Меѓународните Инструменти ратификувани од РМ.

Во ИСЦО – 08<sup>xv</sup> предвидени се работни места на Супервизори (Раководители од прва линија на управување) и Тим Лидери или Лидери кои имаат и одговорности за управување со човечки ресурси, а се класифицираат со групата во која припаѓаат – категориите и групите се различно дефинирани во истата. Во Националната класификација на занимања на РМ<sup>xvi</sup>, која е прилагодена на ИСЦО – 08, овие работни места се изземени, односно не се вклучени објаснувањата за истите, а предвидени се работни места само на раководители без дадени објаснувања. Во Законот за административни службеници, како што беше наведено погоре исто така се вклучени само работните позиции на раководители, а на нивото со звање советници се дадени работни задачи на надзор. Супервизорите обично не ги извршуваат задачите кои се извршуваат од оние на кои се претпоставени, иако имаат искуство од областа. Оние кои ги извршуваат задачите на работата врз која вршат надзор, и вршат контрола на работата, согласно ИСЦО се класифицираат во групата во која припаѓаат и обично се нарекуваат Тим Лидери. Но, согласно поимното дефинирање, поврзано со примерот за јавните службеници може да се претпостави дека Главната сестра и Одговорните сестри соодветствуваат со Тим Лидер и/или Супервизор. Секако дека при дефинирање на вакви работни места треба да се дефинираат јасни задачи и одговорности и притоа да се запази принципот на еднаквост и недискриминација.

Покрај горенаведените дефиниции можни се и други видови дефинирање на нивоа на управување со човечки ресурси и распоредување на истите во сукцесивни нивоа на различни категории, вклучувајќи и помошни стручњаци. Таквиот организациски инженеринг може да обезбеди, покрај другото и финансиски - ефикасна структура. Важно е да се истакне дека, надзорот

---

---

и управувањето со човечки ресурси се дадени само како примери. Во суштина раководните лица, и тим лидерите, обично имаат многу други одговорности покрај овие, вклучувајќи и финансиски, развој на политики и др., секако распоредени согласно нивоата.

Горенаведеното објаснување е дадено со цел да послужи како пример кој може да се земе во предвид при анализата на потребите и при утврдувањето на организациските структури од страна на институциите, со оглед на тоа што законската рамка може да дозволува дополнителни определби на задачите од областа на управување со човечки ресурси, освен класификацијата дадена во Законот за административни службеници, и притоа треба да се земе во предвид целокупната законска регулатива важна за конкретната институција. Со оглед на тоа што, законската регулатива е подложна на измени и дополнувања, горенаведеното е од особена важност да се земе во предвид при истите, со цел зголемување на ефективноста, ефикасноста, како и намалување на финансиските трошоци.

---

### **3.3. Организациска поставеност на е-услуги**

Директивата за услуги 2006/123<sup>xvii</sup> посочува на подобрувања на услугите во земјите на ЕУ и бара земјите членки да ги отстранат неоправданите или дискриминаторни барања кои влијаат на поставувањето или спроведувањето на релевантните активности за услуги.

- ☐ поставува провизии за свесност и законско почитување во врска со грижа на клиенти
- ☐ воспоставување на „Центри за Единствен Контакт,, - „one-stop-shops,,, „Points of Single Contact,, со цел испораката на услуги да се овозможи од едно место каде би се обезбедиле и сите информации и со цел да фасилитираат соработка помеѓу институциите по принципот на интероперабилност
- ☐ наметнува генерална обврска за административните процедури да бидат електронски
- ☐ поставува провизии за постојана проценка и прилагодување на законска регулатива од многу области

Центрите за Единствен Контакт (ЦЕК) се воспоставени во согласност со Директивата за Услуги чија цел е да овозможат пристап на јасни, ажурирани информации заедно со едноставни средства за комплетирање на административни формалности од државата или од странство. Задачата е многу комплексна заради организацискиот ре-инжинеринг и комплексноста на бројот на институции и надлежности и процедури кои треба да влезат под ЦЕК.

Горенаведеното влијае на организациската структура, и согласно истата треба да биде дизајнирана на начин согласно и со оваа регулатива и со останатите регулативи, принципи и најдобри практики на ЕУ. Во зависност од големината на општината ќе зависи и бројот на профили – работни места и бројот на вработени. Бројот на вработени или регрутирани профили од областа на грижа на клиенти, како и ИКТ и другите профили ќе може да се одлучи по физибилити студија и

конкретен организациски инженеринг. Ова ќе овозможи увид и во финасиските трошоци за воспоставување на Центар за граѓански услуги и оддржливост, како и категории на персонал во зависност од општината, чинењето за оддржување и можни извори на финансирање. Исто така, во зависност од организациските услови, лицата можат да бидат вработени преку проекти или како јавни службеници. Но, треба да се земе во предвид дека единствено административните службеници имаат овластувања за потпишување на документи, и согласно треба да се планираат и ресурси – административни службеници, покрај ангажираните во проектни единици.

Ефективната испорака на Локално ниво на е-услугите треба да обезбеди<sup>xviii</sup>:

- бенефити за граѓаните
- повеќе ефикасно штедење за Владата,
- зголемена транспарентност
- зголемена партиципација на граѓаните во креирањето на политиките на нивните заедници

Во таа насока систематски анализи на недостатоците на локалните услуги на општините треба да служат како основа за дизајнирање на мапа на патеките за зајакнување на испорака на услугите преку концептот на е-услуги.

Примената на најдобрите практики при воведувањето на е-услугите во општините (урбани и рурални) е од клучна важност за примена и интеграција на „што треба да се направи“, наспроти „што се прави“, со цел постигнување на ефективност и ефикасност на е-услугите.

### **3.3.1. Главни задачи на ЕУ**

Европа 2020 поставува визија за постигнување на различни задачи како што се вработување, иновација, образование, социјална вклученост и клима/енергија, од кои произлегуваат различни видови на е-услуги, кои треба да се имплементираат преку конкретни активности на ЕУ на национално ниво<sup>xix</sup>.

Целта на дигиталната агенда е да ги максимизира социјалниот и економскиот потенцијал на ИКТ од кои како најважни точки за подобрување би можеле да се издвојат:

- ❑ дигитален Единствен Маркет: Регулативните бариери треба да бидат елиминирани за да фасилитираат прекуграничната употреба на комерцијални и културни дигитални содржини и услуги со цел да им се овозможи на граѓаните и бизнисите во потполност да имаат бенефити од Европскиот единствен пазар
- ❑ интероперабилност: Стандардизација, јавни набавки, и координација помеѓу јавните власти ќе ја подобри интероперабилноста на дигиталните услуги и опрема
- ❑ безбедност и „доверба“: Одговорни механизми и кооперативни мрежи треба да бидат развиени за да го разгледаат „сајбер-криминалот“, и да ги заштитат личните податоци и приватноста

- ❑ многу брз интернет: Да се осигура интернет низ Европа, треба да бидат стимулирани инвестиции
- ❑ истражување и иновација: стимулација на приватни инвестиции подобрување и координација за зголемување на можности за мали – средни претпријатија
- ❑ зголемување на вештини: Да се намали недостатокот на ИКТ вештини и да се зголеми Европската продуктивност потребно е секој Европски државјанин да има минимум ниво на ИКТ вештини
- ❑ ИКТ за социјални предизвици: Со употреба на ИКТ треба да се адресираат на поефикасен начин социјалните предизвици како што се промена на клима, општество на стареење, конзумација на енергија и социјална исклученост

---

#### Пререквизити за ефикасна испорака на е-услуги – главни точки

---

- ✓ изработка на соодветни политики, процедури, системи и процеси со кои ќе се остварат стратешките цели на е-услугите, особено менаџмент на човечки ресурси, грижа на клиенти и ИКТ
  - ✓ процедурите за бизнис процесите мора да бидат едноставни
  - ✓ сите процедури поврзани со е-услугите и услугите мора да бидат достапни на интернет
  - ✓ едноставност на процедурите вклучува и дополнителен и клучен елемент на сеопфатност. Процедурите треба да бидат сеопфатни и детално дефинирани и да објаснуваат различни сценарија за вклучување или исклучување на разни аспекти поврзани со добивањето на услугата
  - ✓ најчесто поставувани прашања и други видови на материјали со објаснување и интерпретирање на процедурите треба да бидат дизајнирани на јасен и едноставен начин и согласно стандардите за учење и развој и дизајн на курикулум со цел јасно разбирање од страна на корисниците и вработените
  - ✓ специјализирани обуки за вработените за интерпретација на процедурите и сите политики и други процедури поврзани со е-услугите кои имаат влијание на интерпретацијата и носењето на одлуки во врска со е-услугите треба да бидат обезбедени согласно меѓународните стандарди за курикулум дизајн и обуки. За истите неопходни се и обновувачки „reffresher„ обуки повремено за сите вработени вклучени во процесите на услугите и е-услугите. Воведни обуки исто така треба да бидат обезбедени за сите ново вработени од оваа област
  - ✓ специјализирани обуки за користење на ИКТ да бидат обезбедени од страна на ИКТ специјалистите одговорни за изработка на софтверските апликации. ИКТ Обучувачите треба да имаат искуство со држење на обуки и посетено обуки за Обука на Обучувачи со цел ефикасно учење
  - ✓ курикулумот на ИКТ обуките треба да биде изработен во соработка со курикулум дизајнер или девелопер, со цел развивање на ефикасна програма согласно меѓународни стандарди за учење и развој на обуки за возрасни.
-

- 
- ✓ постојани специјализирани обуки за интерпретација и примена на законска регулатива за сите вработени согласно работните места
  - ✓ постојан развој на законска регулатива
  - ✓ портфолио од други обуки исто така треба да биде развиено во согласност со анализи на потребите на секое работно место посебно со цел ефикасна и ефективна и согласно стандарди за квалитет на испорака на услуги
  - ✓ постојан менаџмент на учење и развој
  - ✓ постојана и соодветна измена на описите на работни места или организациски ре-инжинеринг согласно промените во законската регулатива, процедурални промени, промени на софтверски апликации или промени со цел зголемување на ефективност или ефикасност на услугите
  - ✓ интероперабилност
  - ✓ обезбедување на електронските административни процедури на неколку јазици
  - ✓ обезбедување на лица за контакт на неколку јазици и согласно законски барања
  - ✓ осигурување на безбедност на ИКТ системите
  - ✓ изработка на политика за класификација на безбедност на информации за услугите
  - ✓ осигурување на безбедност – доверливост на информации од страна на вработените со оглед на тоа што е-услугите
  - ✓ обезбедување на обуки во врска со безбедност на информации согласно анализи на потреби на работни места
  - ✓ осигурување на задоволување на главниот елемент или исполнување на крајниот резултат на е-услугите – ориентирани кон граѓаните,
  - ✓ менаџирање на „психолошкиот договор„ - градење и исполнување на доверба и очекувања на граѓаните
  - ✓ ИКТ инфраструктура

#### Напомена:

- ✓ Потребно е обезбедување на сертификат за безбедност на информации од повеќе аспекти и согласно законска регулатива за заштита на лични податоци, и согласно класификација на доверливост, и согласно принципите за недискриминација и овозможување на здравје и благосостојба на поединците (граѓаните) и неиздавање на било какви информации од услугите и клиентите без оглед на класификацијата на доверливост. Во општините не постојат вакви сертификати за безбедност и доверливост на информации во поширока смисла од онаа уредена со Закон за заштита на лични податоци. Иако ова прашање е уредено со друга законска регулатива за административните службеници, сепак не постојат други процеси и системи и механизми кои обезбедуваат проактивно спречување на неиздавање на доверливи информации. Согласно, покрај законската рамка и сертификати, обуки и развој на свеста и значењето на ова прашање, особено во поглед на Човековите Права регулирани со Инструментите на Човековите права ратификувани од Р.Македонија и персоналниот и општествениот развој и благосостојба се исто така од
-

---

големо значење. Ова е еден од механизмите да се задоволи главниот елемент и стратешка цел на е-услугите за „ориентираност кон граѓаните,, осигурување на доверба кон граѓаните исполнување на очекувања и менаџирање на психолошкиот договор.

- ✓ Горенаведените пререквизити не ги исклучуваат сите други пререквизити кои беа објаснети во претходното поглавје за развој и имплементација на политики, процеси, системи, практики од областа на менаџмент на човечки ресурси, грижа на клиентите и ИКТ. Истите овде не се наведени од причина што се претходно образложени.

---

#### ЕУ Легална Рамка:<sup>xx</sup>

---

Согласно член 6, 7, 8 од Директивата за Услуги Земјите членки на ЕУ треба да обезбедат:

- ✓ информација за барањата за услугите
- ✓ контакт детали за надлежности и институции и лица
- ✓ средства за пристап на јавни регистри и бази за услугите
- ✓ средства за пренасочување на соодветни контакт детали на асоцијации или организации релевантни за услугите
- ✓ обезбедување на сите документи за добивање на услугата по електронски пат
- ✓ интероперабилност - обезбедување на завршување на сите процедури и формалности поврзани со пристап до и спроведување на услугата по електронски пат – вклучувајќи декларации, известувања или апликации неопходни за авторизација од надлежен орган и обезбедување на комплетна испорака на услугите по електронски пат за различни ЕУ државјани
- ✓ осигура испорака на услуги на неколку јазици
- ✓ осигура ист пристап на испорака на е-услугите во рамките на ЕУ
- ✓ справување со сите формалности преку едно лице за контакт

---

#### 3.4. Клучни профили за е-услуги<sup>xxi</sup>

- ☐ Грижа на Клиенти
- ☐ Одржување на ИКТ Системи и Мрежи
- ☐ Тим Лидер
- ☐ Проектен Менаџер
- ☐ Менаџмент на Човечки Ресурси

### **3.4.1. Грижа на Клиенти**

Асистент за Грижа на Клиенти

- ☐ Дејствува како рутинско контакт лице за разгледувања на барања во врска со услуги и е-услуги со асистирање на клиентите за разјаснувања на барањата, информирање за процедурите, документирање на заклучоците или одлуките и проследување на информациите или документите.

Офицер за грижа на клиенти

- ☐ Координира и организира мултидисциплинарни состаноци и го менаџира секојдневното функционирање на услугите и е-услугите, осигурувајќи ефективност и ефикасност и постојано подобрување на квалитет на услугите.

### **3.4.2. ИКТ**

Специјалист за Одржување на компјутерски мрежи и системи

- ☐ Дизајн, развој, контрола, одржување и поддршка на оптимални перформанси и безбедност на системите за информатичка технологија и инфраструктура, вклучувајќи и бази на податоци, хардвер и софтвер, мрежи и оперативни системи.

Техничар за Одржувањер на компјутерски мрежи и системи

- ☐ Обезбедува техничка помош на корисниците на компјутерски системи. Одговара на прашања или решава компјутерски проблеми за клиенти, вклучувајќи и проблеми на функционирање на е-услугите.

### **3.4.3. Проектен Менаџер**

Дефинира, документира и спроведува проекти (едноставни, средно комплексни, комплексни, или многу комплексни проекти)<sup>xxii</sup>

Функции:

- ☐ Проектно планирање и евалуација
- ☐ Менаџмент на процес на контрола на квалитет на проект
- ☐ Менаџмент со човечките ресурси на проектот
- ☐ Менаџмент со комуникациските процеси на проектот
- ☐ Менаџмент на процена со ризици и проблеми
- ☐ Менаџмент на процеси за набавка на проект

#### 3.4.4. Компетенции

Компетенции се покажана способности да се применуваат знаењето, вештините и ставовите за постигнување видливи резултати. Зборот компетенција е различен од зборот компетентност.

Рамката на општи работни компетенции за административни службеници со нивоа и индикатори<sup>xxiii</sup> предвидува:

- ☐ Решавање на проблеми и одлучување за работи од својот делокруг
- ☐ Учење и развој
- ☐ Комуникација
- ☐ Остварување резултати
- ☐ Тимска работа
- ☐ Стратешка свест
- ☐ Ориентираност кон странките
- ☐ Раководење
- ☐ Финансиско управување

#### Дополнителни клучни компетенции согласно стратешки цели на ЕУ за

#### е -услуги и законски регулативи<sup>xxiv</sup>

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Интерперсонални Односи - Емпатија:</b> Способност за хармонично работење со другите. Емпатија е темелот на интерперсонални односи, тимска работа и лидерство и менаџмент, и камен темелник и индикатор за личниот развој и самоостварувањето.                                                                                                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Еднаквост и Различност:</b> Законска одговорност е на секое лице да дејствува на начин кој ја подржува еднаквоста и различноста.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Иницијативност:</b> Способност да се идентификува проблем или можност да се превземе дејствие, дури и без постојана директива, со цел да се посочи или реши иден или тековен проблем. Постојан стремеж за надминување на стандардите, поставување на предизвувачки цели, преземање на иницијатива и проактивен пристап.                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Прилагодливост и флексибилност:</b> Способност да се прилагоди на нови, различни или променливи барања, работа под притисок, изнаоѓање на нови пристапи кон работата.                                                                                                                                                                                               |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Комуникација:</b> <i>Слушање и говорење:</i> Оддавање на целосно внимание на она што другите го кажале и зборуваат и го разбира во потполност значењето на кажаното и говорење на начин со кој точно се дефинираат зборови или реченици <i>Читање:</i> разбира, применува, анализира и оценува писмени работни документи. <i>Пишување:</i> дава писмено известување |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | на организиран и соодветен начин.                                                                                                                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Влијание:</b> способност за убедување или оставање позитивен впечаток на целната публика за преземање акции за унаредување на бизнисот.                                                                                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Персонален и Професионален Развој и Развој на Другите:</b> Способност за личностен и професионален развој со користење на различни средства и допринесување за развој на другите за време на тековните работни активности. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Менаџирање на Интерперсонални Односи - Решавање на Конфликти:</b> Способност за хармонично работење со другите и разрешување на тензични ситуации и проблеми.                                                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Стабилност и доверливост:</b> Покажување на одговорно однесување на работното место, однесување - постојано/конзистентно, предвидливо/очекувано и стабилно.                                                                |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Контрола на квалитет:</b> Обезбедување на материјали, процеси, услуги и производи кои ги задоволуваат спецификациите за квалитет, за време и по производството или перформанси.                                            |

## Резиме

Не постои идеален организациски инжинеринг и идеална организациска структура. Важно е да се исполнат објективните барања и потреби на општините, наспроти личните интереси, мислења и стереотипи.

Организациските структури влијаат на сите лица во организацијата. Треба да се земат во предвид и слабостите и јаките страни на раководниот персонал воопшто, видовите на управување и лидерство во организацијата, наклонетостите на раководниот персонал, достапноста на човечки ресурси, организациската култура, финансиските импликации и целокупноста на психичките влијанија врз оние на кои ќе се влијае со промените и законските барања определени со другите акти од работни односи. Накратко, треба да се примени холистички пристап и да се земе во предвид целокупноста на проблемите и промените, импликациите и меѓусебната поврзаност на истите. Дури и да се утврдат логични решенија како резултат на исцрпни анализи, понекогаш имплементацијата е невозможна во краткорочни цели, бидејќи истите може да предизвикаат поголема штета и редуцирање на целокупната ефективност и ефикасност. Оттаму, имплементацијата на промените може да се планира во фази, со примена на разни механизми и изработка на други политики за поддршка на промените.

Соодветните менаџмент практики и политики кои обезбедуваат услови за исполнетост од работата и исполнување на развојните потреби, ги вреднуваат и ги поддржуваат развојот, постигнувањата и учењето, и овозможуваат интернализација на култура на управување заснована на вклучување и учество на вработените во одлуките, се клучни за долгорочни и одржливи перформанси, ефикасност и ефективност на е-услугите и општините воопшто.

Воспоставувањето на организациската структура за е-услуги во општините зависи од многу фактори, од кои најважниот чекор е да се направат студии, анализи и соодветен организациски инженеринг за да се одбере соодветна структура и да се предвидат профили – работни места кои ќе ги задоволат стратешките цели на е-услугите.

## Библиографија

---

<sup>i</sup> Boddy David (2008) Management: An Introduction. Pearson Education Limited

<sup>ii</sup> Согласно Закон за здравствена заштита. Службен весник на РМ, бр. 43 од 04. Март 2014

<sup>iii</sup> Согласно консултантски ангажман на авторот за организациски инженеринг во болница во РМ. Во Законот не се дадени дефиниции и објаснувања за улогите, одговорностите и задачите

<sup>iv</sup> Службен весник на РМ, бр. 27 од 05.02.2014. Со денот на започнувањето со примената на овој закон престануваат да важат Законот за државните службеници („Службен весник на Република Македонија“ број 59/2000, 112/2000, 34/2001, 103/2001, 43/2002, 98/2002, 17/2003, 40/2003, 85/2003, 17/2004, 69/2004, 81/2005, 61/2006, 36/2007, 161/2008, 6/2009, 114/2009, 35/10, 167/10, 36/11, 6/12, 24/12, 15/13, 82/13 и 106/13) и Законот за јавните службеници („Службен весник на Република Македонија“ број 52/10, 36/11, 6/12, 24/12, 15/13, 82/13 и 106/13). (2) Со започнувањето на примената на овој закон престануваат да важат одредбите од Главата IX-а членови 39-а, 39-б и 39-в од Законот за Владата на Република Македонија („Службен весник на Република Македонија“ број 59/2000, 12/2003, 55/2005, 37/2006, 115/2007, 19/2008, 82/2008, 10/10 и 51/11).

<sup>v</sup> Службен весник на РМ, бр. 72/14

<sup>vi</sup> <http://www.businessdictionary.com/definition/organizational-design.html>

<sup>vii</sup> Stewart Jim and Rogers, Pat (2012) Developing People and Organisations. CIPD

<sup>viii</sup> Armstrong, Michael (2009) Armstrong's Handbook of Human Resources Management, 11<sup>th</sup> edition, Kogan Page. За целите наведени во прирачникот земени се во предвид наведените цели од Армстронг, но истите се дефинирани согласно и многу други принципи.

<sup>ix</sup> <http://www.mio.gov.mk/>

<sup>x</sup> Evangelos Bountalis, Report on best practices on delivery of e-services and comparative analysis relevant for application to the country, UNDP, 22.12.2014

<sup>xi</sup> Службен весник на РМ, бр. 68 од 19. 5. 2011

<sup>xii</sup> Службен весник на РМ, бр. 27 од 05.02.2014

<sup>xiii</sup> Службен весник на РМ, бр 137 од 07. 10. 2013

<sup>xiv</sup> Дефинициите се дадени само како можен пример за да се истакнат разлики, и во никој случај не се финални дефиниции на задачи на тим лидер или раководител. Дефинирањето на истите зависи од многу фактори.

<sup>xv</sup> <http://www.ilo.org/>

<sup>xvi</sup> Национална класификација на занимања, Скопје (2011). Државен завод за статистика на РМ.

<sup>xvii</sup> Evangelos Bountalis, Report on best practices on delivery of e-services and comparative analysis relevant for application to the country, UNDP, 2014

<sup>xviii</sup> Evangelos Bountalis, Report on best practices on delivery of e-services and comparative analysis relevant for application to the country, UNDP, 2014

---

<sup>xix</sup> Evangelos Bountalis, Report on best practices on delivery of e-services and comparative analysis relevant for application to the country, UNDP, 2014

<sup>xx</sup> Evangelos Bountalis, Report on best practices on delivery of e-services and comparative analysis relevant for application to the country, UNDP, 2014

<sup>xxi</sup> Дефинициите за профилите се дадени само како можни примери. Точното дефинирање може да се утврди само во процесот на организациски ре-инжинеринг

<sup>xxii</sup> Може да се утврдат различни нивоа на Проектен Менаџмент – дадените опции претставуваат различни нивоа

<sup>xxiii</sup> Службен весник на РМ, бр. 142, 26.09.2014

<sup>xxiv</sup> Дефинициите на компетенциите се дадени само како пример, истите можат да се дефинираат и на друг начин

Консолидиран текст на Законот за Државните службеници („Службен весник на Република Македонија“ бр. 59/2000, 112/2000, 34/2001, 103/2001, 43/2002, 98/2002, 17/2003, 40/2003, 85/2003, 17/2004, 69/2004, 81/2005 61/2006, 36/2007, 161/2008, 6/2009, 114/2009, 35/2010, 167/2010 и 36/2011, 6/2012, 24/2012 и 15/2013); Одлуки на Уставниот суд на Република Македонија: У.бр.186/2000 од 04.04.2001 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр.30/2001; У.бр.132/2001 од 18.12.2002 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр.100/2002; У.бр.37/2003 од 17.12.2003 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр.84/2003; У.бр.37/2008 од 10.09.2008 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр.118/2008; У.бр.66/2008 од 24.09.2008 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр.128/2008 и У.бр.206/2008 од 23.12.2009 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр.1/2010; Закон за дополнување на Законот за Владата на Република Македонија („Службен весник на Република Македонија“ бр.10/2010)

Консолидиран текст на Законот за организација и работа на органите на државната управа („Службен весник на Република Македонија“ бр. 58/2000; 44/2002; 82/2008; 167/2010 и 51/2011)

Консолидиран текст на Законот за Јавните Службеници („Службен весник на Република Македонија“, бр.52/2010;36/2011;6/2012;24/2012;15/2013;82/2013 и 106/2013)

Консолидиран текст на Уредбата за начелата за внатрешна организација на органите на државната управа („Службен весник на Република Македонија“ бр.105/2007, 146/2007 и 149/2011).

Консолидиран текст на Уредбата за описот на звањата на државните службеници („Службен весник на Република Македонија“ бр.106/2007 и 146/2009).

Службен весник на РМ, бр. 68 од 19.5.2011 година

Службен весник на РМ, бр. 106 од 29.7.2013 година

Службен весник на РМ, бр.68 од 19.5.2011

Службен весник на РМ, бр.72/14

Службен весник на РМ, бр. 27 од 05.02.2014

Службен весник на РМ, бр. 10 од 17.1.2013 година

Службен весник на РМ, бр. 43 од 04.03.2014 година; бр. 39 од 25.02.2014

Службен Весник бр. 60 од 15.05 2006; број 60 од 30.04 2010; бр 17 од 5.02.2009

Службен весник на РМ, бр. 137 од 7.10.2013 година

Службен весник на РМ, број 132 од 5.09.2014

Службен весник на РМ, бр. 68 од 19.5.2011 година

Службен весник на РМ, бр. 106 од 29.7.2013 година

Агенција за Администрација на Република Македонија; <http://www.ads.gov.mk/soglasnost-na-akti-za-organizacija-i-sistematizacija.nspх>

Службен весник на РМ, бр.68 од 19.5.2011

---

Службен весник на РМ, бр.72/14

Службен весник на РМ, бр. 183, 12.12.2014

Службен весник на РМ, бр. 142, 26.09.2014

[http://www.mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/zakoni/Zakon\\_za\\_vrabotenite\\_vo\\_javniot\\_sektor\\_05022014.pdf](http://www.mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/zakoni/Zakon_za_vrabotenite_vo_javniot_sektor_05022014.pdf)

<http://www.mio.gov.mk>