

ЈАВНА АДМИНИСТРАЦИЈА И ИНФОРМАТИЧКО ОПШТЕСТВО

Квалитетот на јавната администрација е клучен фактор за нивото на услуги за граѓаните и фирмите кој придонесува за развојот на општеството и демократските процеси, како и за интеграција на земјата во ЕУ. Имајќи предвид дека услугите на јавната администрација се од суштествена важност за граѓаните на нашето мултиетничко општество, ќе создадеме современа, професионална и ефикасна јавна администрација, која ќе ги унапреди односите со граѓанинот, притоа ставајќи се во негова потполна служба. Владата ќе се фокусира на спроведување на реформи за зголемување на ефикасноста, ефективноста и отчетноста на јавната администрација, зголемување на транспарентноста и отвореноста на системот, подобрување на квалитетот на услугите и зголемување на задоволството на граѓаните и приватните правни субјекти кои се корисници на јавни услуги.

Во таа насока, ќе се преземат мерки за зголемување на ефикасноста при спроведувањето на управни постапки преку: воспоставување на правото на жалба во управна одлука во втор степен како правило и дефинирање на истото со закон; спроведување на принципот „молчењето на администрацијата“ секаде каде што е тоа можно, во корист на граѓаните и фирмите; воспоставување на прецизни и кратки рокови за одлучување по управна постапка; и ригидни казни за раководните лица во случај на непостапување во законските рокови. На овој начин, прецизно ќе се уреди жалбената постапка во втор степен, се утврдува јасно решение за молчењето на администрацијата и ќе се прецизираат и скратат роковите за одлучување по управна постапка. Во таа насока ќе се реализираат неколку проекти за јакнење на капацитетите на јавната администрација:

- Проект: Граѓанинот пред се - со кој ќе се обезбеди стриктна примена на роковите за постапување на државните службеници и раководните лица на државните институции, како и санкции за истите доколку барањето на граѓанинот не е решено во предвидениот рок (2011-континуирано)
- Воведување на ИСО и ЦАФ стандарди за квалитет во јавната администрација (2011-2014)
- Побарување и достава на податоци по службена должност меѓу институциите, што значи граѓанинот ќе достави само едно барање до институциите, а тие се должни по службена должност да ги обезбедат податоците и документите со кои располагаат останатите државни институции (2011-јануари 2014)
- Систем за електронско управување со документи, со кој електронски ќе се следи движењето на документите низ државните институции (2011-март 2013)
- Отстранување на административниот товар преку зголемено учество на граѓаните и фирмите во процесот на предлагање на нови законски акти (континуирано)
- Проект: Оцени ја администрацијата - непосредно изразување на задоволството на граѓаните од добиените услуги од државните институции преку посебен уред кој ќе биде софтверски поврзан со системот за пресметка на платата, со цел да се подигне одговорноста на државните службеници (декември 2012)
- Проект: Нема погрешна врата – граѓаните ќе треба да бидат задолжително услужени без разлика дали се обратиле на вистинското место и во вистинската канцеларија (континуирано)
- Владеење 2.0 – вклучување на граѓаните, бизнисите и невладините организации со давање предлози за поедноставување на постапките во администрацијата преку веб портал (јуни 2013)

- Барометар на квалитет – систем за постојано мерење на задоволството на корисниците од административните услуги каде што ќе се оценуваат самите институции во однос на задоволството од граѓаните при издавањето на услугите (јуни 2013)
- Влада 2.0 - овој проект опфаќа понатамошен развој на системот за интероперабилност каде што сите документи и услуги кои што ги издаваат државните институции за потребите на граѓаните ќе бидат достапни преку Интернет (2013-септември 2015)
- Е-Потсетник - воведување на систем со ИТ поддршка за известување на граѓаните преку СМС, или електронска пошта кога им се приближува истекувањето на нивната патна исправа, лична карта, возачка дозвола, регистрација на возилото или останатите документи што ги издаваат државните институции (ноември 2012)
- Проект 15-111 - воведување на единствен телефонски број за односи со граѓаните во однос со административните постапки во институциите (јуни 2011)
- Граѓански Дневник – формулари преку кои граѓаните ќе можат да го изразат своето мислење за работењето на државните институции (декември 2012)
- Зајакнување на квалитетот на стратешкото планирање преку воведување на писмени процедури за изготвување на годишна програма за работа во министерствата, задолжителни насоки за учество на јавноста во процесот на креирање политики, обука на вработени во сите сектори при министерствата за стратешко планирање и др. (континуирано)
- Проект: „Топ менаџмент“ во системот на јавна администрација – обука на највисоките раководни службеници (континуирано)
- Реформа на системот на плати за јавниот сектор – нов закон со прецизно дефинирање на начинот на утврдување и зголемување на платите и зајакнување на принципот на кариера и напредување базирано врз компетентност (јуни 2013)
- Завршување на процесот на трансформирање на вработувањата на определено време во вработувања на неопределено време (декември 2012-континуирано)
- Во функција на зајакнување на кадровските капацитети ќе воспоставиме систем за постојана обука и едукација на вршителите на функции и на вработените во јавната администрација.
- Воведување на систем за задолжително трансферирање и примена на стекнатото знаење од учесниците на меѓународни обуки (континуирано)
- European Computer Driving Licence (ECDL) обуки и сертификација за државната администрација (2014)
- Воведување менаџерски тимови од стручни лица во состав на кабинетите на министрите, со однапред дефиниран буџет и ингеренции (јануари 2012)
- Периодично тестирање на знаењето на јавните службеници
- Воспоставување на модел за наградување и мотивација на државните службеници базиран на резултатите од работењето (континуирано)
- Зајакнување на инспекцијата за државната служба (континуирано) и
- Поедноставување на внатрешната мобилност на вработените во рамките на јавната администрација (континуирано).

Информатичко општество

Концептот на е-Влада е целосно ориентиран кон потребите и барањата на крајните корисници (граѓаните, бизнисите и вработените во јавната администрација), преку користење на модерна информациска и комуникациска технологија во и помеѓу

институциите, граѓаните и бизнисите. Во таа насока, Владата на Република Македонија ќе ги реализира следните проекти:

- Е-Избори – воведување на систем со кој на наредните избори, доколку се постигне политички договор, граѓаните ќе можат да гласаат преку интернет
- Систем за електронско следење и управување на документи (DMS) (декември 2012)
- Систем за издавање на дигитални сертификати (PKI) – државните службеници ќе можат електронски да ги потпишат сите документи и ќе може да се следи процесот на подготовка на документите во сите фази (јуни 2013)
- Интероперабилност - меѓусебно поврзување и користење на податоци меѓу државните институции - сите потребни информации ќе може електронски да се добијат на секој шалтер, со што ќе се редуцира повеќекратното патување на граѓаните од шалтер до шалтер, како и непотребната хартиена документација (2012-мај 2015)
- Е-Документи - воведување на систем каде што граѓаните ќе можат преку Интернет со користење на електронски потпис да ги добијат документите од државните институции (2012-декември 2014)
- Веб портал за е-демократија – на кој ќе им се овозможи на граѓаните да коментираат на предлог стратегии, уредби, акциони планови и др. акти во текот на постапката на донесување (модерен метод на јавна расправа) (декември 2011)
- Управување на односите со граѓаните (CRM) - понуда на јавните услуги преку смс, повикувачки центри и други канали на комуникација кој граѓанинот го претпочита (септември 2013)
- Информациска безбедност – законски решенија за заштита на податоци во информациските системи (декември 2011)
- Заштита и развој на ИТ стандарди во државните институции (декември 2011)
- Електронско плаќање на административни такси – преку мобилен телефон, интернет или платежни картички (јуни 2012)
- Е-трезор – надградба на трезорскиот систем, електронско внесување на платните налози и испраќање на електронски изводи до буџетските корисници (2012-март 2013)
- Е-катастар - целосен електронски информациски систем во Катастарот (2012)
- Отворени податоци (OpenData) - за објавување на јавните податоци и информации во необработен, компјутерски искористлив формат (март 2014)
- М-Влада - имплементации на е-Влада услугите за мобилни платформи. Граѓаните ќе можат преку своите смарт-телефони да добијат имотен лист, извод од матична книга, да пополнат даночна пријава или друг документ (2014)
- Електронски систем за управување со знаењето (LMS) – за секој државен службеник ќе се води портфолио на посетувани обуки и курсеви и знаењето кое го поседува, како предуслов за унапредување и систем на кариера (септември 2014)
- Електронски систем за управување со ресурсите во државните институции (ERP) – воспоставување на комплетен регистар на вработените во администрацијата со преглед на капацитетите на вработените (август 2014)
- Воведување на нови електронски услуги – е-даноци за физички лица, електронска дојава во полиција, поднесување на податоци до Заводот за Статистика, електронско аплицирање за детски додаток, пријавување на даночни неправилности и корупција, електронско аплицирање за остварување на социјални

права за невработени, за изводи од матична книга, за издавање на сообраќајна дозвола, за градежни дозволи, за уверение за државјанство, за пријава за упис на факултет, за објавување на промена на место на живеење, за дозволи поврзани со животната средина, електронско поднесување и обработка на царинските декларации, електронски систем на пријава и одјава од работен однос, географски информативен систем на центарот за управување со кризи, закажување на здравствени прегледи и други здравствени услуги, аплицирање за имотен лист, аплицирање за уверение за платени даноци и уверение за остварен приход итн. (2012)

- Проект: Марк Цукерберг од Македонија - нов начин за регистрација на интернет домени во МАРНЕТ со кој ќе се овозможи онлајн регистрација на истите (декември 2012)

Е-Образование

Владата во наредниот 4 годишен период ќе имплементира програми за зголемување на ефикасноста на образовниот процес во Република Македонија преку искористување на можностите кои ги нудат ИКТ технологиите: подобрување на ИКТ опременоста и условите за работа во основните и средните училишта; обезбедување клучни предуслови за користење на ИКТ во секојдневната настава; поддршка и стипендирање на талентирани ИТ студенти; развивање на системите за учење на далечина и други форми на учење. Исто така, предвидена е реализација на следните проекти:

- Унапредување на содржината на ИКТ образованието (мај 2011-континуирано)
- Учење на далечина, е-учење и доживотно учење преку интернет (2011-2014)
- Е-содржини за основно и средно образование. Покрај постојните содржини, ќе се изработат дигитални содржини и за јазичните предмети, географија и историја (2011-2015)
- Дигитализација на учебници за основно и средно образование – со цел бесплатен пристап до истите во електронска форма (2011-јуни 2014)
- Електронско полагање на GRE и GMATН во Македонија – наместо нивно полагање во соседните земји како што беше случај досега (јуни 2012)

Е-Инклузија

За пристапот до ИКТ да биде овозможен за сите граѓани, без разлика на нивното место на живеење, познавања за ИКТ, возраст, образование, финансиски средства, дали се работи за лица со инвалидност, лица од социјално маргинализирани групи и др, ќе се реализираат следните проекти:

- Отворање на нови 8 интернет клубови во Струга, Демир Хисар, Велес, Делчево, Берово, Пробиштип, Струмица и Валандово (март 2012)
- Широкопојасен интернет – зголемување на степенот на покриеност во соработка со приватниот сектор, донаторите и невладиниот сектор (континуирано)
- Обуки во интернет клубовите за основни ИТ вештини (2011-континуирано)
- Напредни ИТ обуки за невработени лица за програмски јазици (2011-2015)
- Едукација за користење на WiFi пунктовете (континуирано)

- Обуки за возрасни лица за користење на социјалните алатки за комуникација, како и основни компјутерски вештини (2012-2015)
- Софтвер за синтеза на говор наменет за лица со оштетен вид (јануари 2012)
- Водич за имплементација на WCAG 2.0 стандардот за лица со различни посебни потреби (март 2012) и примена на WCAG 2.0 стандардот за веб пристапност на веб локациите и електронските услуги на органите на државна управа (јуни 2013)
- ECDL обуки и сертификација за невработени лица и лица со инвалидност (јануари 2015)

Обука на државни службеници и корисници на административните услуги по електронски пат за концептот на е-Влада (континуирано)