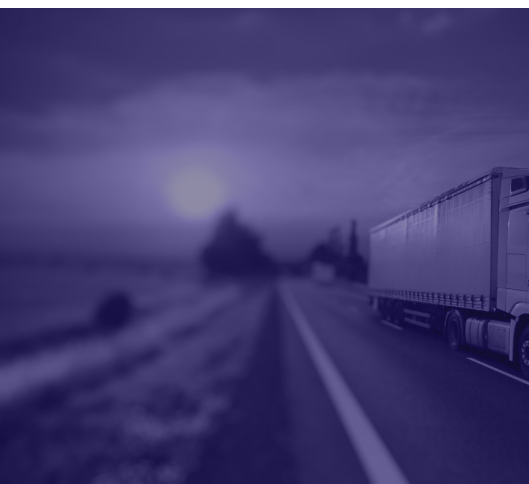


ИНТЕГРИРАЊЕ НА ПРИНЦИПИТЕ НА РЈА ВО СЕКТОРСКИТЕ ПОЛИТИКИ

ИЗВЕШТАЈ ЗА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

ЛИЛЈАНА ЈОНОСКИ, РУРАЛНА КОАЛИЦИЈА



Институт
за
европска
политика.
Скопје

ОБЛАСТ: Обезбедување услуги и дигитализација
ИНСТИТУЦИЈА: Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство
СЕКТОР: Земјоделство

Содржина

Резиме на извештајот / 3

I. Вовед / 5

- I.1 Фокус на следењето во делот на РЈА: Обезбедување услуги и дигитализација / 5
- I.2 Во овој извештај / 5

II. Анализа / 6

- Барање 1: Корисниците можат да го изразат своето мислење за квалитетот на добиените услуги / 6
- Барање 2: Се објавуваат информациите за повратни информации од граѓаните и нивното задоволство од добиените услуги / 7
- Барање 3: Објавените податоци за повратни информации од граѓаните се расчленети по род, возрастна група, образование и географска разместеност / 9
- Барање 4: Услугите се приспособени за потребите на ранливите групи / 9
- Барање 5: Корисниците имаат на располагање различни канали за пристап до услугите во секторот / 10
- Барање 6: Е-услугите се изготвуваат и им се достапни на корисниците / 12
- Барање 7: Корисниците имаат на располагање информации за достапноста на услугите во секторот / 15
- Барање 8: Податоците за услугите во секторот се достапни во отворени формати / 15
- Конечна проценка на барањата / 16

III. Препораки за подобрување / 17

- Додатоци / 19
- Барања за слободен пристап до информации / 19
- Интервју / 19
- Други извори / 16

Автор: Лилјана Јоноски, Рурална коалиција, Кичево, Северна Македонија

Издавач: Институт за европска политика - Скопје

ОБЛАСТ: Обезбедување услуги и дигитализација

ИНСТИТУЦИЈА: Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство

СЕКТОР: Земјоделство

Скопје, август 2024



Финансирано од
Европска Унија



Austrian
Development
Agency

Изготвен во рамките на Проектот „Овозможување на реформа на јавната администрација во Западен Балкан – WeBER 3.0“ и спроведуван од мрежата Мисли за Европа (TEN) и партнерската организација од Виена, Centre for Public Administration Research (KDZ). Граѓанските иницијативи доаѓаат од страна на членовите на Платформата за мониторирање на реформата на јавната администрација од Северна Македонија.

WeBER 3.0 е финансиран од Европската унија и од Австриската развојна агенција. Изразените ставови и мислења се на авторите и не мора да ги изразуваат ставовите на Европската Унија и Австриската развојна агенција. Ниту Европската Унија, Австриската развојна агенција, TEN, ниту KDZ не можат да бидат одговорни за нив.

Повеќе информации на: www.par-monitor.org.

Резиме на извештајот

Овој извештај има за цел да ја прикаже анализата на учинокот на Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство (МЗШВ) на Република Северна Македонија (РСМ) во давањето услуги. Анализата се задржува на следење на секторот земјоделство според три принципи на SIGMA: (19) При конципирањето и давањето административни услуги фокусот е на корисниците; (20) Јавната администрација дава поедноставени и квалитетни услуги; и (21) Административните услуги се лесно достапни на интернет и на хартија, и ги земаат предвид различните потреби, избори и ограничувања. Овој извештај е структуриран според осум барања што се однесуваат на: (1) можноста граѓаните да го изнесат своето мислење за квалитетот на добиените услуги од дадена институција во секторот; (2) јавно прикажување информации за коментари од граѓаните и задоволство од добиените услуги; (3) детално расчленување на тие информации; (4) приспособување на давањето услуги на потребите на ранливите групи; (5) постоење на разни канали за пристап до услуги во секторот; (6) развојни фази на е-услугите што ги дава институцијата во секторот; (7) корисниците имаат на располагање информации за достапноста на услугите во секторот; и (8) податоците релевантни за услугите во секторот се достапни во отворени формати.

По овој редослед, применивме квалитативни истражувачки методи и механизми за да утврдиме дали одбраната институција во секторот ги исполнила горенаведените барања или не. Поточно, во изминатиот период извршивме анализа на интернет страници, анализа на законодавство, теренски посети, поднесовме барања за пристап до информации од јавен карактер (БСП) и спроведовме интервјуа со релевантни вработени од МЗШВ. Генерално, ја спроведовме анализата за да утврдиме дали граѓаните/корисниците можат да ги користат услугите што ги дава МЗШВ преку разни канали и со каков квалитет се тие, како и дали можат да го изразат своето задоволство во однос на учинокот на МЗШВ во давањето услуги. Извештајот исто така покажува дали МЗШВ прибира податоци и врши редовна анализа што може да придонесе за идно подобрување на услугите и учинокот во давањето услуги според потребите и приоритетите на граѓаните. Исто така, анализата дава информации за вложувањата на институциите во транспарентност и отчетност со тоа што обезбедуваат податоци во отворени формати, а конкретно вложувањата и напорите на МЗШВ кое е предмет на анализата.

Во однос на можноста граѓаните да го изразат своето мислење за услугите и давањето услуги, МЗШВ ги ограничува граѓаните со тоа што користи само еден јавно достапен начин на интернет страницата (образец во кој граѓаните можат да постават прашања или да пријават проблем). Во делот за услуги има друг образец за пријавување проблем со услугите на министерството, но тој образец за поплаки е директно поврзан со националниот портал за е-услуги – www.uslugi.gov.mk. На порталот на МЗШВ нема податоци за статистики или одговори од граѓаните како повратна информација за нивното задоволство од обезбедените услуги.

Единствениот извештај што е достапен е за бројот и содржината на БСП во последните неколку години (2021, 2022, 2023). Во однос на приспособувањето на услугите на потребите на ранливите групи, МЗШВ има интересен акт за комуникација со граѓани со попреченост, како и определено лице за работа со ранливи групи граѓани, но тие информации не се достапни за пошироката јавност. Сите услуги што ги дава МЗШВ се достапни на традиционален, физички начин, а некои се даваат и електронски – www.mzsv.gov.mk. Сепак, најголем дел од услугите се достапни само физички (граѓаните единствено имаат можност да го преземат образецот за услугите) и две електронски услуги се достапни на други интернет портали: една е на националната платформа за е-услуги – www.uslugi.gov.mk а друга, е-апликација за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој, е достапна на интернет страницата на Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој – www.ipardpa.gov.mk. Е-услугите што ги дава МЗШВ се практични, имаат детални насоки за секоја услуга, но треба да се поработи да се дигитализираат повеќе услуги со нивна концентрација на една системски организирана платформа за граѓаните да имаат полесен пат до употребата на дигиталните услуги. Понатаму, МЗШВ во иднина треба да прибира информации за достапноста на услугите и на интернет и на физички начин за тоа да послужи како доказ за конципирање идни јавни услуги и зајакнување на постојните услуги. Друга препорака што МЗШВ треба да ја спроведе во наредниот период за да ги подобри транспарентноста и отчетноста е објавување повеќе податоци во отворен формат на систематски начин, координација со националната платформа за отворени податоци, како и регистрација на Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој. Според истражувањата и националните податоци, МЗШВ е меѓу првите 15 од 98 рангирани национални институции во однос на активна транспарентност во земјата.¹

Сè на сè, поради сложената работа со конкретни групи граѓани (рурални жители, винарии, соработка итн.), МЗШВ е исправено пред голем предизвик да ги направи сите услуги да бидат еднакво достапни за секоја група граѓани, но од друга страна има голем потенцијал да го зајакне учиниот во давањето услуги со трендовите за осовременување во секторот. Дополнителна мотивација е високиот ранг на институцијата за активна транспарентност што значи дека институцијата исполнува многу слични барања, па со извесни дополнителни напори МЗШВ многу лесно може да ги исполни барањата и принципите на SIGMA на кои се заснова овој извештај.

¹ <https://www.ccc.org.mk/images/stories/ak2023mk.pdf>

1.1 Фокус на следењето во делото од РЈА за давање услуги и дигитализација

Целта на оваа активност е да се спроведат истражување, анализа и застапување во однос на следењето како се применуваат РЈА во одбраната секторска политика врз основа на претходно утврдена методологија. Во утврдената методологија, следењето на областа давање услуги и дигитализација (ДУД) се врши во однос на три принципи на SIGMA:

Принцип 19: При конципирањето и давањето административни услуги, фокусот е на корисниците

Принцип 20: Јавната администрација дава поедноставени и квалитетни услуги

Принцип 21: Административните услуги се лесно достапни на интернет и физички, и ги земаат предвид различните потреби, избори и ограничувања

Контролната листа се состои од 8 барања што се однесуваат на можностите на корисниците на услугите да го изразат своето мислење за квалитетот на административните услуги во секторот, транспарентноста и достапноста на податоците, практиките за давање електронски услуги, како и достапноста и користењето на услугите на интернет и физички имајќи ги предвид различните потреби и ограничувања на граѓаните. Конкретно, прво се следи дали граѓаните како корисници на услугите на институциите имаат можност да го изразат своето мислење за квалитетот на добиените услуги. За целите на овој извештај, го следевме МЗШВ и два интернет портали поврзани со министерството: Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој и националниот владин портал за е-услуги – www.uslugi.gov.mk. Понатаму, следевме дали каналите за повратни информации од граѓаните се интегрирани во интернет страницата на давателот на услуги и владините портали за давање услуги, како и дали дадените повратни информации се објавуваат. Во однос на достапноста, следевме дали одговорниот давател на услуги обезбедува услови за ранливите и маргинализираните лица да можат лесно да ги добијат услугите што им се потребни, како и дали има барем две опции за пристап до нив (дигитално и лично). Исто така, следењето се задржа на тоа дали постои практика за прибирање и објавување податоци за достапност (како статистика, анализи, извештаи и слично). Давањето електронски услуги го следевме и со цел да го утврдиме нивото на присуство и развој на е-услугите (врз основа на класификацијата на четири нивоа од Обединетите нации). На крај, последното барање се занимава со тоа дали има утврдено практики за објавување отворени податоци во однос на давањето услуги и колку редовно отворените сетови податоци се објавуваат за понатамошна (повторна) употреба.

1.2 Во овој извештај

Во овој извештај, го анализиравме давањето услуги од МЗШВ со акцент на можноста за повратни информации од граѓаните и дали тие се објавуваат и служат за понатамошно подобрување на услугите. Институцијата нуди околу 80 главни услуги на разновидна група корисници: жени, млади, земјоделци поединци, задруги, винарии, граѓански организации што вклучуваат лица со попреченост. Акцентот е на МЗШВ поради сложената структура и разните групи граѓани и правни лица како корисници на услугите, и преку оваа анализа сакаме да ја кренеме свесноста дека давањето услуги и квалитетот на управување со услугите се подеднакво важни во сите сектори и области во општеството.

Земјоделството е многу широко поле што опфаќа многу јавни институции како подрачни одделенија на МЗШВ, Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој, Агенцијата за поттикнување на развојот на земјоделството, Државниот земјоделски инспекторат, Управата за семе и саден материјал, како и неколку други институции или агенции, но за целите на оваа анализа ќе се задржиме само на МЗШВ како национална институција и делумно на Агенцијата за финансиска поддршка бидејќи нивниот опсег на работа е тесно поврзан и испреплетен.

За целите на оваа анализа, зедовме информации од релевантни владини интернет страници, анализа на истражување, законска регулатива, БСП и детални интервјуа со соодветни вработени во МЗШВ.

Барање 1. Корисниците можат да го изразат своето мислење за квалитетот на добиените услуги

Северна Македонија е на претпоследно место во Европа по Албанија во дигитализацијата на јавните услуги и на последно место во индексот E-Government за 2021 и 2022 во извештајот од Европската комисија.² Таа има усвоено Стратегија за реформа на јавната администрација 2023-2030,³ која дава насоки за дигитализација според европските практики и прописи, но и покрај тоа, системот на дигитални решенија во јавниот сектор на национално и локално ниво е фрагментиран и не обезбедува ефикасна комуникација меѓу државните институции.

Во овие документи се предвидува принципот „само еднаш“, што значи дека јавната администрација треба да добие информација од граѓаните и деловните субјекти само еднаш и потоа да ја пренесе таа информација за потребите на граѓаните до разни институции по службена должност.

Националниот портал за е-услуги постои со години, но не ја оправдува својата намена и нуди мал број е-услуги според Државниот завод за ревизија. Службените податоци покажуваат дека само 8% од населението на возраст од 18 до 64 години е регистрирано на националниот портал за е-услуги – www.uslugi.gov.mk, според анализите на државните ревизори во извештајот објавен во јуни 2024 насловен „Бавна дигитализација, недоволна промоција и слаба искористеност на е-услуги“.⁴

Основани се Национален совет за дигитална трансформација и две работни групи за измена на закони поради дигитализација на процесите поврзани со законските процедури и координација на активностите во областа на информатичките и комуникациските технологии. Отсуството на активности и конкретни резултати овозможува законите да се почитуваат само делумно, јавните институции да не ги дигитализираат процесите и услугите, а граѓаните да продолжуваат да користат услуги со физичко присуство.

Националната ИКТ стратегија на Република Северна Македонија 2023-2027⁵ дава јасен патоказ за спроведувањето на дигитализацијата за јавната администрација и владата да бидат во подобра положба да обезбедуваат услуги што ги исполнуваат очекувањата и барањата на граѓаните, деловните субјекти и функционерите. Истовремено, таа се обидува да создаде поволно опкружување што е потребно за интегрирана трансформација и модернизација на државата, од инфраструктура и поврзаност до програми за иновација и примена на нови технологии. Стратегијата особено става акцент на развојот на дигиталната економија на ново ниво, и ја нагласува важноста на соодветно регулаторно опкружување и дигитална инфраструктура во земјата кои овозможуваат новите технологии во областа на ИКТ да се користат за стабилна и долгорочна поврзаност за да се создаде подобра иднина за граѓаните и општеството во целина.

Кога сме кај националните политики и стратешките документи, во јануари 2021, беше усвоена новата Национална стратегија за земјоделство и рурален развој за периодот 2021-2027⁶, која за првпат е проширена со ново поглавје конкретно за дигитализација и примена на иновативни методи и технологии. Голем дел од нив беа воведени поради Covid-19, кога се виде дека земјоделците и руралното население многу тешко комуницираат и соработуваат со институциите и општините. Сепак, остануваат сериозни предизвици во областа на користење е-услуги или електронска комуникација на институционално ниво.

Во земјоделскиот сектор има две интернет страници што ги користат земјоделците, а тие се поврзани и со националниот портал за е-услуги и беа предмет на анализа на овој извештај. Прво, тоа е главната интернет страница на МЗШВ - <https://www.mzsv.gov.mk/>. На самата интернет страница има дел за националната

² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

³ <https://obse.mioa.gov.mk/?q=mk/node/4201>

⁴ <https://dzt.mk/mk/240604-bavna-digitalizacija-nedovolna-promocija-i-slab-a-iskoristenost-na-e-uslugi>

⁵ https://ener.gov.mk/PublicDocuments/%D0%9D%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0%20%D0%98%D0%9A%D0%A2%20%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%202023%20-2027%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20-%20%D0%94%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%82_%D0%9D%D0%B0%D1%86%D1%80%D1%82_id=46_version=1.pdf

⁶ <https://ipard.gov.mk/mk/ipard-2014-2020-2/%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B4-2014-2020/zakoni/%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%BE-%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%B2%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE/attachment/%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%B-%D0%BD%D0%B0-%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%98%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%B7%D0%B5%D0%BC%D1%98%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%81%D1%82/>

платформа е-Агри, но тој не функционира.⁷ <https://www.e-zemjodelstvo.mk/>. На интернет страницата има и дел (ниво под јазиче) за услугите што ги нуди МЗШВ наведени со тип на услуга и упатства како таа да се добие. Од нашиот преглед на повеќе од 80 услуги, треба да се посочи дека повеќето се услуги што може да се добијат на лице место во министерството или подрачните одделенија и тие услуги не се достапни потполно како е-услуги.

Во овој дел граѓаните можат да пријават проблем преку линк што води директно до националниот портал за е-услуги <https://uslugi.gov.mk/>. Овде има и упатство како да се пријави проблем или незадоволство од услугите што ги нуди МЗШВ. Вработените во МЗШВ на интервјуата спомнаа дека ги добиваат проблемите и оплаките пријавени преку националниот систем за е-услуги, но дека тие не се објавуваат на интернет страница како проблеми и решенија или прашања и одговори. За жал, нема механизам на службена интернет платформа за корисниците на дадена услуга да го изразат своето задоволство.

Другата интернет страница што е важна за земјоделскиот сектор е интернет страницата на Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој - <https://www.ipardpa.gov.mk/> каде што се објавуваат информации во врска со финансиската поддршка во секторот и каде што се наоѓаат електронските обрасци за финансиска помош. Овој е-образец е достапен исклучиво за лица што се регистрирани земјоделци, а не за сите граѓани.⁸ Поради неговата сложеност, најчесто го пополнуваат советници во Агенцијата за поттикнување на развојот на земјоделството⁹ или вработени во подрачните одделенија на МЗШВ. Во делот за контакт на интернет страницата има можност да се постави прашање електронски и вработените во агенцијата ни рекоа дека тие прашања секторот за информатика ги препраќа до секторот за кој се наменети и по разгледувањето на прашањата, одговорите им се праќаат на граѓаните, кои најчесто се земјоделци, но тие одговори не се објавуваат или архивираат соодветно поради недоволните административни капацитети на институцијата, што се спомнува неколку пати како предизвик во извештаите на Европската комисија за напредокот на земјата.

Од кусата анализа, може да заклучиме дека граѓаните можат делумно да го изразат своето мислење за квалитетот на дадените услуги или да го изнесат своето искуство/ задоволство/ незадоволство од услугите во земјоделскиот сектор. Според тоа, може да заклучиме дека ова **барање е делумно исполнето**.

Барање 2. Се објавуваат информациите за повратни информации од граѓаните и нивното задоволство од добиените услуги

Законот за управување со квалитет¹⁰ не ги обврзува институциите да го објават спроведеното мерење на задоволството на граѓаните. Сепак, како документ од јавен интерес и заради транспарентност и добро владеење, институциите треба да ги објавуваат тие документи.

Од коментарите на интернет страницата на МЗШВ (<https://www.mzsv.gov.mk/>) и интернет порталот за е-услуги во земјоделството (<https://uslugi.gov.mk/services-by-search-term.nspx>) заклучивме дека нема никакви извештаи (или поинакви прикази) ниту информации за повратни информации од граѓаните во однос на нивното задоволство од услугите обезбедени од МЗШВ. Понатаму, разгледавме и други владини портали што можеби објавиле информации во однос на темата што може да бидат корисни за оваа анализа. Така, го разгледавме порталот на Државниот завод за статистика (www.stat.gov.mk), како и порталот на Државниот завод за ревизија - <https://dzt.mk/mk> каде што на 4 јуни е објавен извештај за ефективноста на националниот портал за е-услуги и еден од наодите е дека системот генерално го користи само 8% од населението на возраст од 18 до 64 години. Во периодот од 2020-2023 се обезбедени 65.000 услуги и сè уште нема доволно информации за услугите што ги нуди порталот. Според извештајот, институциите немаат статистика за обезбедените е-услуги ниту статистика или извештаи за повратни информации и задоволство на граѓаните од добиените услуги, и една од препораките е да се изготват извештаи и да се следи задоволството на граѓаните од е-услугите.¹¹

7 <https://www.e-zemjodelstvo.mk/>

8 https://e-baranje.ipardpa.gov.mk/ords/?p=757:LOGIN_DESKTOP

9 <https://agencija.gov.mk/>

10 <https://kvalitet.mioa.gov.mk/wp-content/uploads/2021/10/konsolidiran-tekst-zakon-za-upravuva%D1%9Ae-so-kvalitet-2021.pdf>

11 <https://dzt.mk/mk/240604-bavna-digitalizacija-nedovolna-promocija-i-slaba-iskoristenost-na-e-uslugi>

Го разгледаваме и порталот на Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) (<https://www.mioa.gov.mk/>), сега Министерство за дигитална трансформација¹², но тие извештаи не се достапни за широка јавност.

За да добиеме повеќе информации и појаснување за објавувањето на повратните информации од граѓаните, комунициравме со МЗШВ преку БСП за да добиеме повеќе информации на темата. БСП беше испратено до МЗШВ на 15 април 2024, но не добивме одговор, иако има законска обврска според Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер¹³ да се одговори на секое БСП во рок од 20 дена.¹⁴ По формирањето на новата влада, на 1 јули го пративме истото БСП и добивме извештај за остварените активности на министерството во 2023, бројот на корисници на средства итн., но немаше бројки или извештаи што одразуваат повратни информации од граѓаните и задоволство од добиени услуги. Според одговорот на БСП, на електронската адреса за контакт на МЗШВ (info@mzsv.gov.mk), во 2023 година министерството добило 60 барања и прашања од граѓаните и сите биле решени со одговор од разни сектори при МЗШВ. Исто така, еден од извештаите што ги добивме беше годишниот извештај за број на БСП за 2023 каде што видовме дека МЗШВ добило вкупно 48 барања и одговорило позитивно на 44 од нив, но немаше друга статистика.

Во интервјуата што ги спроведовме со вработени во министерството беше нагласено дека сите барања и прашања упатени до нив во најголем случај ги одговараат секторските групи при МЗШВ, но записниците од тие средби не се објавуваат во облик достапен на широка јавност.

Се соочивме со иста состојба и во Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој каде што главните предизвици се административните капацитети.

Понатаму, во согласност со ISO процедурите за работењето на МЗШВ, секоја канцеларија во МЗШВ има сандаче за клиентите и граѓаните да го изразат своето задоволство во однос на услугите што ги даваат вработените на институцијата. Оваа процедура е наменета за оценка на задоволството на граѓаните и со тоа да се олеснат подобрувањето на давањето услуги и комуникацијата со јавноста. Сепак, според одговорите на БСП и интервјуата спроведени со вработени во МЗШВ, се чини дека тие процедури сè уште не се фактички воведени во институцијата.

Освен објаснетите информации добиени преку БСП и интервјуа со вработени во МЗШВ и Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој, нема друг начин на кој МЗШВ ги прикажува информациите за задоволството на граѓаните на начин достапен за широка јавност.

Граѓаните се соочуваат со ограничувања во можноста да го изнесат своето задоволство од обезбедените услуги бидејќи имаат само две алтернативи на интернет страниците на двете институции: „пријавете проблем“ или „пратете ни порака“. Според најновиот извештај од Државниот завод за ревизија, од јуни 2024, овие институции не прибираат податоци и не изготвуваат статистика во врска со таквата комуникација. МЗШВ и Агенцијата не објавуваат податоци прибрани од тие електронски обрасци, па може да заклучиме дека МЗШВ и Агенцијата **не го исполнуваат барањето**.

¹² На 10.06.2024, Парламентот на Република Северна Македонија го измени Законот за организација и работа на органите на државната управа, што доведе до промени во владината структура. Се создадоа нови министерства, некои беа поделени на две нови министерства (некои споија надлежности на две министерства) и надлежности на постојни министерства се прераспоредија. Министерството одговорно за јавна администрација што се викаше „Министерство за информатичко општество и администрација“ се подели на две нови министерства: Министерство за јавна администрација и Министерство за дигитална трансформација.

¹³ <https://ippo.gov.mk/docs/xFiles/articles/zakonZaSlobodenPristapDoInfo/zakonZaSlobodenPristapDoInfo.pdf>

¹⁴ Во периодот на подготовка на извештајот бевме во процеси на организирање и спроведување претседателски и парламентарни избори, па можеби поради таа ситуација не добивме одговор на БСП.

Барање 3. Објавените податоци за повратни информации од граѓаните се расчленети по род, возрасни групи, степен на образование и географска разместеност

Од достапните податоци на интернет страниците и одговорот на БСП, не може да се заклучи дека повратните информации од граѓаните се расчленуваат по род, возрасни групи, степен на образование и географска разместеност.

Според условите од стандардот ISO 9001:2015 и процедурата за мерење на задоволството на граѓаните од јавните услуги, задоволството на корисниците се мери како дел од оценувањето на учиниот на Системот за управување со квалитет за да се утврди дали организацијата ги има исполнето барањата на корисниците. Активноста се врши преку пополнување Прашалник за корисниците што е достапен на интернет страницата на Институтот за стандардизација на Република Северна Македонија.¹⁵

МИОА има објавено два документа/прирачници наменети да им помогнат на институциите во мерењето. Сепак, податоците од МИОА и последниот извештај на Државниот завод за ревизија укажуваат дека институциите не ги користат прирачниците и процедурите дадени во ISO 9001:2015.

Позитивен пример е Агенцијата за администрација која секоја година подготвува анализа на задоволството на граѓаните од услугите. Анализите се објавуваат на интернет и се спроведуваат како што е уредено во горенаведените прирачници. Тие извештаи даваат јасен одговор за демографските информации на испитаниците и извештајот за 2023 година е достапен на интернет страницата на Агенцијата.¹⁶

Но, тоа не се забележува во активностите на МЗШВ на интернет и физички, и нашиот заклучок е дека **институцијата не го задоволува ова барање**. Истото важи и за Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој.

Барање 4. Услугите се приспособени на потребите на ранливите групи

Северна Македонија ги има усвоено Законот за спречување и заштита од дискриминација¹⁷, Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост и Факултативниот протокол на Конвенцијата за правата на лицата со попреченост¹⁸ и Националната стратегија за еднаквост и недискриминација¹⁹ (2022-2026). Законот за општа управна постапка²⁰, кој служи како *lex specialis* за давањето услуги, уредува дека управните постапки се засноваат на неколку начела, меѓу кои и еднаквост, непристрасност и објективност, како и начелото на услужна ориентираност на јавните органи.²¹ Овие начела се втемелени во одредбите на законот за да гарантираат еднаков пристап до јавните услуги за сите лица. Друг *lex specialis* кој ја гарантира еднаквоста во сите области во општеството е Законот за спречување и заштита од дискриминација од 2020,²² кој има за цел да ја отстрани дискриминацијата во сите области, вклучително и обезбедувањето услуги на граѓаните. Во јули 2022 беа донесени Стратегијата за родова еднаквост 2022-2027²³ и Националната стратегија за млади 2023-2027²⁴ како документи што ставаат акцент на жените и младите, кои се сметаат за маргинализирани групи граѓани, особено во руралните области.

15 https://isrsm.gov.mk/mk/analiza-e-kenaqesise-se-perdoruesve-te-sherbimit_p10066.html

16 <https://aa.mk/content/pdf/Drugi%20dokumenti/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%9A%D0%B5%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%82%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%B%D0%B8%D1%86%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%D1%82%D0%B5%2022.pdf>

17 <https://bit.ly/38jackx>

18 https://vlada.mk/sites/default/files/dokumenti/zakon_za_ratifikacija_konvencija.pdf

19 https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/2022/strategija_%D0%9D%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B%D0%B0%20%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%D0%B0%20%D0%B5%D0%B4%D0%B%D0%B0%D0%BA%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%20%D0%B8%20%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%20%2022-2026.pdf

20 https://aa.mk/content/zakon_za_opstata_upravna_postapka.pdf (од 2015)

21 Член 8 и 9 од Законот за општа управна постапка

22 <https://www.mtsp.gov.mk/content/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%B7%D0%B0%20%D1%81%D0%B%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%9A%D0%B5%20%D0%B8%20%D0%B7%D0%B0%D1%88%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B0%20%D0%BE%D0%B4%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0.pdf> (Член 3, став 2)

23 https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/2022/strategija_%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%98%D0%B0_%D0%B7%D0%B0_%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B0%D0%BA%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82_2022_2027.pdf

24 <https://api.ams.gov.mk/wp-content/uploads/2023/10/nsm23-27-sluzhben-vesnik.pdf>

Овие документи ја обврзуваат државата да ги почитува правата на лицата со попреченост и маргинализираните групи граѓани. Тоа вклучува и проактивна одговорност од страна на државата да изготвува политики што ја помагаат независната употреба на јавни услуги од страна на лица со попреченост и маргинализираните групи граѓани во најголема можна мера. За тие цели државните институции имаат практика да определуваат лице за контакт со граѓаните кои имаат извесен вид и степен на попреченост и имаат интерна постапка за комуникација со граѓани кои имаат извесен тип и степен на попреченост. Повеќето јавни институции ги имаат објавено имињата на одговорните лица кои работат со ранливи групи. Тоа не е случај со МЗШВ и Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој.

На интернет страницата на МЗШВ (www.mzsv.gov.mk) има десет јазичиња: (1) Министерство; (2) Односи со јавност; (3) Јавни огласи и повици; (4) Документи и информации од јавен карактер; (5) Легислатива; (6) Програми; (7) Проекти; (8) Отворен Балкан; (9) ИПАРД; и (10) Контакт. Само две од јазичињата содржат законски и интерни акти на институцијата. Првото е „Легислатива“²⁵ со повеќето закони поврзани со земјоделството: Закон за виното; Закон за земјоделски задруги; Закон за земјоделско земјиште и рурален развој итн. Во ова јазиче нема законодавство поврзано со комуникацијата со граѓани со попреченост. Друго јазиче поврзано со документација и прописи на интернет страницата е она насловено „Документи и информации од јавен карактер“ со стратешки документи во врска со земјоделството и руралниот развој, интерни акти, извештаи, услуги, документи за подобрување на транспарентноста и отчетноста на министерството итн. Откако ги разгледавме достапните документи, заклучивме дека нема документ што ги содржи процедурите што треба да ги применуваат граѓаните од маргинализираните групи кога бараат некоја услуга или информации во однос на вработените во МЗШВ определени да работат со тие категории граѓани.

На интервјуата со вработените од МЗШВ чувме дека има интересен акт и процедура за комуникација со граѓани кои имаат извесен тип и степен на попреченост. Исто така, според законските процедури МЗШВ има определено лице одговорно да им го олесни пристапот до услугите на лицата со кој било тип попреченост. Како што ни објаснија, тоа работно место не е систематизирано како место со единствена задача да работи со лица со попреченост и затоа не сме го нашле во органограмот и политиката за систематизација на институцијата. Исто така, како што веќе спомнавме, овие податоци и информации не се достапни на интернет и на видливо место на интернет страницата на институцијата.

Од друга страна, сите услуги достапни на интернет страницата имаат јасни и практични упатства²⁶ како да се добијат услугите што им се достапни на сите на ист начин, но нема посебни услуги за ранливи групи. Од оваа анализа може да заклучиме дека **барањето е делумно исполнето**, па затоа има голем простор за подобрување во претстојниот период. Наодите за Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој се истоветни.²⁷

Барање 5. Корисниците имаат на располагање различни канали за пристап до услугите во секторот

МЗШВ, според анализата на интернет страницата, нуди приближно 88 услуги (наведени во Анекс I) и сите се достапни на главната интернет страница, а 80 се достапни на централната владина интернет страница за е-услуги²⁸ и само една услуга, е-барање за субвенции и финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој, е достапна на интернет страницата на Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој. Овој систем за е-барање е достапен за сите јавни повици и мерки и може да го користат единствено граѓани што се регистрирани како земјоделци и имаат посебен идентификациски број²⁹.

25 <https://www.mzsv.gov.mk/%D0%9F%D0%BE%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%B0/%D0%9B%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%81%D0%B-%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0.aspx>

26 https://www.mzsv.gov.mk/%D0%9F%D0%BE%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%B0/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%B-%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8_%D0%B8_%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8_%D0%BE%D0%B4_%D1%98%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BD_%D0%BA%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80/%D0%A3%D1%81%D0%B-%D1%83%D0%B3%D0%B8.aspx

27 <https://www.ipardpa.gov.mk/mk/Home/Index>

28 <https://uslugi.gov.mk/>

29 https://e-baranje.ipardpa.gov.mk/ords/r?p=757:LOGIN_DESKTOP

Корисникот треба да има отворено профил за да има пристап до услуга и по последниот чекор од постапката за барање на оваа платформа за конкретна услуга корисниците добиваат потврда по електронска пошта за процесот на аплицирање. Тоа е во согласност и со услужната ориентираност на администрацијата и со начелата на владеење на правото и правна извесност. Овде ќе споменеме дека според истражувањето на Рурална коалиција,³⁰ над 80% од земјоделците не го користат овој систем за аплицирање за субвенции самите бидејќи немаат доволна дигитална писменост и се несигурни во однос на електронските системи кога бараат важни услуги како субвенции каде што треба да внесат информации за земјиштето што го имаат, бројот на животни, видот на култури итн. Така, ова електронско барање најчесто го пополнуваат вработените во МЗШВ во подрачните одделенија или советниците во националната Агенција за поттикнување на развојот на земјоделството³¹ (која е советодавно тело во секторот).

Сите услуги што се достапни на главната интернет страница на Министерството се во јазичето „Услуги“ и сите имаат информативен карактер и ги објаснуваат постапката и чекорите како да се добие секоја од услугите. Обрасците за барање за секоја од услугите може единствено да се преземат електронски и сите други чекори треба да се направат на традиционалниот начин со посета на институцијата или праќање документи по пошта. Ниту една од услугите не е поврзана со електронскиот систем на главниот портал за е-услуги (<https://uslugi.gov.mk/>) и некои документи за разни услуги може да ги обезбедат подрачните одделенија на министерството отворени во речиси сите градови во земјата. Освен електронските барања за субвенции и други видови финансиска поддршка, само една услуга е достапна на главниот портал за потполно електронско аплицирање, и тоа одобрението за извоз на дрво за огрев, техничко дрво и други видови дрво.

Според истражувањето на Рурална коалиција³² 45,9% од жителите во руралните области се запознаени со националниот портал за е-услуги и сличен процент од нив го посетиле, но само 17% го имаат користено системот и добиле услуга по електронски пат. Од друга страна, повеќе од 93% дале позитивен одговор на прашањето дали повеќе ќе го користат системот за електронски услуги ако има соодветна поддршка за користење на системот и попрактични услуги.

Исто така, од претходниот Национален акциски план за партнерство за отворена власт 2021-2023³³ една од обврските што ги предложија МИОА и МЗШВ беше подобрување на е-услугите достапни на националниот портал за е-услуги³⁴, како и воведување каталог на нови е-услуги изготвени во согласност со потребите на земјоделците и жителите во руралните области.

Од кусата анализа може да заклучиме дека МЗШВ **делумно го исполнува ова барање** поради недоволната интеграција и координација на неколкуте интернет платформи на кои се достапни услугите на министерството и бидејќи не до сите, но до повеќето понудени услуги може да се пристапи и да се добијат преку двата канали. Ваквата ситуација им отежнува на корисниците да го утврдат каналот за конкретна услуга што ја нуди МЗШВ.

30 <https://civicamobilitas.mk/wp-content/uploads/2021/05/analiza-digitalizatsija-1.pdf>

31 <https://agencija.gov.mk/>

32 <https://ruralnakoalicija.mk/wp-content/uploads/2021/04/%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0-%D0%B4%D0%B8%D0%B3%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0-1.pdf>

33 <https://ovp.gov.mk/%d0%bd%d0%b0%d1%86%d0%b8%d0%be%d0%bd%d0%b0%d0%bb%d0%b5%d0%bd-%d0%b0%d0%ba%d1%86%d0%b8%d1%81%d0%ba%d0%b8-%d0%bf%d0%bb%d0%b0%d0%bd-%d0%b7%d0%b0-%d0%be%d0%b2%d0%bf/>

34 <https://uslugi.gov.mk/>

Барање 6. Е-услугите се изготвуваат и им се достапни на корисниците

Во текот на кусата анализа за проверка на ова барање ги поминавме сите фази од класификацијата на ОН³⁵ која беше дадена како методологија во насоките за подготовка на овој извештај. Таа методологија, изготвена од страна на Обединетите нации, утврдува индекс за интернет мерење што го оценува обезбедувањето е-услуги во разни земји во светот. Тоа ни послужи како основна категоризација за оценката на ОН за функционалноста на слични интернет страници во секоја држава, со што се обезбедува доследност во обезбедувањето е-услуги. Моделот за интернет мерење се состои од четири фази на развојот на е-владата:³⁶

- Фаза I – Почетно присуство;
- Фаза II – Засилено присуство;
- Фаза III – Трансакциско присуство; и
- Фаза IV – Поврзано присуство.

Интернет страницата на МЗШВ ја анализиравме од аспект на овие четири фази за да го утврдиме тековното ниво (фаза) на комуникација и обезбедување услуги за граѓаните според оваа категоризација на ОН.

Фаза I³⁷ - Почетно присуство кое претставува постоење информации што се ограничени и основни и објавени на интернет од страна на јавната институција. Во оваа фаза, институцијата објавува само основни документи, информации што се широко достапни. Според ова објаснување, МЗШВ како институција ја има надминато оваа фаза бидејќи има многу информации достапни за граѓаните на интернет во сите области од работењето во МЗШВ, вклучително и услугите и комуникацијата со граѓаните. Тоа е очигледно од следењето и разгледувањето на интернет страницата на институцијата. Истата ситуација се забележува и со интернет страницата и комуникацијата со граѓаните на Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој.

Фаза II³⁸ - Засилено присуство кое значи дека на интернет страницата се достапни јавните политики и извори за владеењето за тековни и архивирани информации како политики, закони и прописи, извештаи, билтени и бази на податоци што може да се преземат. Според нашата анализа и истражување, оваа фаза исто така е постигната во нашата земја, особено по 2017 година кога Владата и институциите презедоа многу напори за да се подобрат транспарентноста и отчетноста кон граѓаните. Имено, на 31 октомври 2017, Владата усвои список од 21 документ што секоја институција треба да ги објави на својата интернет страница за да си ја подобри активната транспарентност.³⁹ Буџетите на институциите, стратешките планови, ревизорските извештаи, систематизациите, плановите за јавни набавки, разни податоци за контакт, календари со настани се дел од документите што треба да се вклучени на овој список со јавни документи што секоја институција треба да ги објави на својата интернет страница. Рокот за исполнување на оваа обврска беше 15 дена, така што повеќето институции ја исполнија (некои не целосно) и активната транспарентност на сите институции се подобри и многу информации за работењето на институциите станаа достапни за граѓаните и широката јавност.

Според истражувањата на граѓанските организации во земјата, оваа активна транспарентност полека се подобрува секоја година и просечната активна транспарентност на министерствата, владата и општините за 2023 година е 76% (од можни 100%) и во споредба со претходната година е подобрена за само 3 процентни поени (од 73% на 76%).⁴⁰

Активната транспарентност на МЗШВ во 2023 е 95.7% (од можни 100%), со што министерството е во групата институции со „многу добра“ активна транспарентност (исполнување на обврските од 80% до 100%). Со овој резултат, министерството е на 15-то место од вкупно 98 рангирани институции.⁴¹

35 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index/Online-Service>

36 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index/Online-Service>

37 Ibid

38 Ibid

39 <https://prizma.mk/transparentnost-na-pauza/>

40 https://www.ccc.org.mk/index.php?option=com_content&view=article&id=517%3A-2023&lang=mk

41 <https://www.aktivntransparentnost.mk/institucija.html?institucii=mzsv>

Фаза III⁴² - Трансакциското присуство овозможува двонасочна интеракција меѓу граѓаните и органите. Тоа вклучува можности за плаќање данок; поднесување барање за лични карти, изводи од матичната книга на родените/пасоши, обнова на дозволи и слични интеракции од граѓани кон власти со тоа што им се овозможува да ги поднесуваат во кое било време. Граѓаните може да плаќаат за релевантни јавни услуги како сообраќајни прекршоци, даноци, надоместоци за поштенски услуги преку кредитна, банкарска или дебитна картичка. Снабдувачите со стоки и услуги може преку интернет да се наддаваат за јавни договори преку безбедни линкови. Ваквата двонасочна интеракција меѓу граѓаните и Владата ја практикува и самата Влада, како и повеќето институции во земјата. Има повеќе начини за граѓаните да комуницираат со Владата и институциите, да платат даноци или да добијат други јавни услуги преку интернет системот во рок од 24 часа или брзо. Три од нив се суштински и ги има во секоја институција: електронски адреси за контакт, електронски обрасци и/или посебна електронска адреса/портал за примање барања и претставки од граѓаните.

Иако овие обрасци се поставени и јавно достапни, се забележуваат предизвици во комуникацијата. Истражувањето од страна на Институтот за медиуми и аналитика (ИМА)⁴³ во 2023 година покажа дека од 16 министерства, вклучително и МЗШВ, контактирани по телефон според контактите објавени на интернет страниците, само 5 министерства биле достапни. Исто така, информациите за вработените определени за комуникација со граѓаните или одговорни да одговараат на БСП не се ажурираат редовно, но повеќето одговараат на електронските адреси за контакт објавени на интернет страниците на институциите како контакт лица за граѓаните. МЗШВ е една од институциите посочени во истражувањето.

Поврзаното присуство е фаза IV⁴⁴ која е најсофистицираното ниво во иницијативите за е-влада. Тоа може да се претстави како интеграција на интеракциите меѓу институциите, од институциите кон граѓаните и од граѓаните кон институциите. Владата поттикнува партиципативно и делиберативно одлучување и е подготвена и кадарна да го вклучи општеството во двонасочен отворен дијалог. Преку интерактивни карактеристики како електронски образец за коментари и иновативни механизми за консултации преку интернет, владата активно ги бара ставовите на граѓаните за јавната политика, донесувањето закони и демократското партиципативно донесување одлуки.

- Меѓу институциите (G2G) подразбира споделување податоци и електронска размена меѓу владините актери. тоа подразбира размена и внатре во институциите и меѓу институциите на национално ниво, како и размена меѓу националното, регионалното и локалното ниво. Оваа компонента е доволно покриена со Законот за општа управна постапка и Законот за прибавување и размена на докази и податоци по службена должност од 2013.⁴⁵ Целта е да се олесни процесот на обезбедување јавни услуги на начин што институциите ќе соработуваат и ќе ги разменуваат потребните документи, така што граѓаните ќе немаат обврска повторно да поднесуваат веќе доставени документи. Сепак, општата ситуација во земјата во однос на ова ниво на интеракција не е на високо ниво и има потенцијал да се зајакне и институциите да станат проактивни во споделувањето документи. Со цел дополнително да се зајакне интероперабилноста, Владата формираше Платформа за интероперабилност⁴⁶ и донесе Национална рамка за интероперабилност⁴⁷ во 2016, но истражувањето на Рурална коалиција⁴⁸ покажува дека сè уште повеќето документи земјоделците ги добиваат со физичко одење од институција до институција и покрај тоа што институциите се електронски поврзани и многу лесно би можеле да ги споделат документите што МЗШВ и Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој ги бараат од други институции, особено во периодот на аплицирање за субвенции или други видови финансиска поддршка.

42 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index/Online-Service>

43 <https://racin.mk/analizi/telefonskata-i-elektronskata-komunikacija-so-instituciiite-so-mnogu-predizviczi/>

44 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index/Online-Service>

45 <https://bit.ly/37FcwSo>

46 <https://mioa.gov.mk/?q=mk/node/1320>

47 <https://bit.ly/3swX6Hb>

48 <https://ruralnakoalicija.mk/wp-content/uploads/2021/04/%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0-%D0%B4%D0%B8%D0%B3%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0-1.pdf>

- *Влада кон бизнис (G2B)* подразбира деловни трансакции (на пр. плаќања, купопродажба на стоки и услуги), како и обезбедување низа деловни услуги. Законот за јавни набавки ги регулира ваквите трансакции меѓу приватниот и јавниот сектор. Сите јавни набавки се вршат преку интернет преку централен владин портал⁴⁹ што го координира Бирото за јавни набавки. Јавните набавки се широка и одделна тема што заслужува своја анализа и не би било доволно да се покрие целата проблематика бидејќи тоа е централна јурисдикција, а не секторска надлежност. За целите на оваа анализа, може да се каже дека општо земено јавните набавки во земјоделството функционираат целосно преку интернет и порталот за јавни набавки. Исто така, повеќето услуги за деловниот сектор се достапни на интернет на порталот на МЗШВ или на општиот национален портал за е-услуги⁵⁰ и поради високата дигитална писменост и операбилност на деловниот сектор во земјата, повеќето услуги се користат целосно електронски.

- *Влада до џојрошувачи / граѓани (G2C)* подразбира иницијативи конципирани да ја олеснат интеракцијата на луѓето со органите како потрошувачи на јавни услуги и како граѓани. Во овој дел, веќе спомнавме дека министерството е меѓу институциите со многу добра активна транспарентност и според истражувањето на ИМА, министерството е една од институциите што добро реагираат на потребите и барањата од граѓаните. Исто така, на национално ниво ја имаме електронската платформа⁵¹ – како алатка за вклучување на граѓаните во процесот на консултации и донесување одлуки при усвојувањето нови закони, подзаконски акти, стратешки документи итн. Со новиот национален план за партнерство за отворена власт 2024-2026 се предвидува да се надгради системот и неговата достапност за консултации за општините и локалното население. Исто така, овој процес на изготвување на Националниот акциски план за партнерство за отворена власт е уште еден механизам за консултации и заедничко дејствување на институциите и граѓаните преку процесите за изготвување на двегодишниот план за заедничка комуникација, консултации и донесување одлуки што го делат министерствата, Владата, јавните институции, парламентот судството.

Партнерството за отворена власт (ПОВ) е доброволна меѓународна иницијатива започната од осум земји (Бразил, Индонезија, Мексико, Норвешка, Филипини, ЈАР, Британија и САД) во 2011. Веднаш по почетокот, Северна Македонија стана дел од оваа глобална иницијатива меѓу владите и граѓанските организации заеднички се застапуваат пред институциите да бидат поотворени и поодговорни кон граѓаните.⁵² Денес во иницијативата учествуваат 78 земји членки и голем број граѓански организации.

Со придружувањето на иницијативата, Владата на Северна Македонија потпиша декларација со која се обврза, заедно со граѓанските организации и граѓаните, да подготви и спроведе конкретни обврски за унапредување на транспарентноста, поддршка на граѓанското учество, борбата против корупцијата и употребата на нови технологии во јавниот сектор во период од најмалку две години. Движечката сила на ПОВ е да им се даде највисока важност на граѓаните и граѓаните да ги осмислуваат политиките и услугите што им влијаат на животот.⁵³

Од истражувањето може да заклучиме дека достапноста и фазата на развој на е-услугите што ги обезбедува МЗШВ се разликуваат за секоја услуга. Нема голем број услуги што се целосно достапни на интернет (повеќето имаат детални упатства како да се добијат, но потребна е физичка комуникација со институцијата или комуникација по пошта). Некои услуги се расфрлани на разни канали, т.е. портали. Понатаму, во секторот нема доволна промоција на услугите што се достапни на интернет и соработка меѓу порталите и самите институции. Затоа може да сметаме дека ова **барање е делумно исполнето** и дека има простор за подобрување и унапредување на услугите на интернет.

49 <https://bit.ly/3sWSHJc>

50 www.uslugi.gov.mk

51 www.ener.gov.mk

52 <https://ovp.gov.mk/%d0%be%d1%82%d0%b2%d0%be%d1%80%d0%b5%d0%bd%d0%be-%d0%b2%d0%bb%d0%b0%d0%b4%d0%b8%d0%bd%d0%be-%d0%bf%d0%b0%d1%80%d1%82%d0%bd%d0%b5%d1%80%d1%81%d1%82%d0%b2%d0%be/>

53 Детални информации за овој процес во Северна Македонија се наоѓаат на: <https://ovp.gov.mk/>

Барање 7. Корисниците имаат на располагање информации за достапноста на услугите во секторот

На службената интернет страница на МЗШВ не се дадени конкретни детали за електронските услуги што ги нуди институцијата. Сепак, на интернет страницата на институцијата има посебно ниво каде што сеопфатно се наведени сите достапни услуги, вклучително и насоки за поднесување барања. Важно е да се одбележи дека за повеќето од тие услуги е потребно физичко присуство на граѓаните во институцијата. Сличен одговор добивме и преку БСП што посочи дека е-услуги може да се најдат на националниот портал за е-услуги (www.uslugi.gov.mk) како и на порталот на Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој (www.ipardpa.gov.mk) каде што има електронски образец за субвенции и други видови финансиска поддршка. На централната владина платформа www.uslugi.gov.mk најдовме само една услуга што ја нуди Министерството за земјоделство што во потполност се применува електронски - тоа е барањето за одобрение за извоз на огревно дрво, техничко дрво и други видови дрво.⁵⁴

Исто така, на националниот портал за е-услуги има статистика за бројот на регистрирани корисници (165.354), за вкупниот број е-услуги (264) и бројот на е-услуги достапни на порталот (125), бројот на институции што имаат услуги на порталот (173), како и вкупниот број поднесени барања (84.589) и број на поднесени барања во последните 30 дена (1760). Тие бројки се општи и затоа не можевме да ги употребиме во секторската анализа.⁵⁵

Од оваа куса анализа на тековната состојба може да заклучиме дека МЗШВ **не го исполнува ова барање** бидејќи нема информации на главната интернет страница на МЗШВ во однос на достапноста на секторските услуги. Според разговорите со вработените во МЗШВ, како и според Националниот акциски план за отворено партнерство за власт 2024-2026, во наредниот период фокусот на работата на МЗШВ и Владата ќе биде дигиталната трансформација, па очекуваме подобрувања во електронската достапност на услугите, како и подобрувања во исполнувањето на ова барање. Вработените во разговорот посочија дека тоа воопшто не е сложена задача, но потребна е добра внатрешна соработка, особено со секторот за односи со јавност и секторот за информатика чија обврска е електронската комуникација со граѓаните.

Барање 8. Податоците за услугите во секторот се достапни во отворени формати

Според Законот за користење на податоците од јавниот сектор,⁵⁶ институциите се обврзани во рамки на своите технички можности да објавуваат податоци што ги создаваат при извршувањето на своите надлежности, освен ако тие се доверливи.

МИОА со поддршка од Центарот за управување со промени (ЦУП) изготви Стратегија за отворени податоци⁵⁷ и сходно на тоа го основаше националниот портал data.gov.mk (<https://data.gov.mk/>), каде што се вклучени сите владини институции, меѓу кои и Министерството за земјоделство. Тој портал објавува податоци за централните и локалните институции во отворен формат за да бидат достапни за употреба и понатамошна обработка на податоци од страна на граѓаните, граѓанските организации и други заинтересирани чинители. Овие процеси сега ги координира Министерството за дигитална трансформација и целта на создавањето и објавувањето ваков тип податоци од страна на институциите е постојано подобрување на транспарентноста и отвореноста на институциите кон граѓаните. Исто така, оваа платформа треба да ги стимулира сите институции, централни и локални, да го зголемат бројот на сетови податоци што ќе се објавуваат во отворен формат не само на оваа платформа туку и да објавуваат податоци во отворен формат и на своите службени интернет страници.

Создавањето на оваа платформа, заедно со соработката меѓу институциите и донаторите, доведе до постепено темпо на развој од 2020 наваму. Новата стратегија за отворени податоци сè уште не е подготвена и се чини дека објавувањето сетови податоци во отворен формат не е задолжително за институциите и тоа прашање е препуштено на добрата волја на поединечни вработени што имаат стекнато знаење и се способни да создаваат отворени податоци и да ги објавуваат.

⁵⁴ <https://uslugi.gov.mk/services-by-application-type.nspx?serviceApplicationTypeId=1>

⁵⁵ <https://uslugi.gov.mk/>

⁵⁶ <https://bit.ly/3yy5qtU>

⁵⁷ https://cup.org.mk/publication/Strategija%20za%20otvoreni%20podatoci_mk.pdf

Како што спомнавме, „отворени податоци“ се сите информации од институциите што се објавуваат во компјутерски обработлив облик за понатамошна обработка од страна на секој заинтересиран чинител во земјата (граѓани, граѓански организации, деловни субјекти итн.). Тие податоци се споделуваат легално и се слободни за преземање, обработка и објавување. Имајќи го тоа предвид, забележавме дека некои национални и локални институции (министерства, општини, агенции, итн.) не успеваат во процесот да ги направат своите податоци отворени и широко достапни бидејќи сè уште ја објавуваат скенираната верзија од повеќето документи. Во најголем број случаи, тоа се должи на немање софтвер, обука, капацитети на вработените, недоволно човечки ресурси, но мошне често и на неволноста на вработените во институциите.⁵⁸

Во меѓувреме, се јавува потреба за усогласување на Законот за користење на податоците од јавниот сектор со Директивата на ЕУ за отворени податоци и повторна употреба на информациите од јавниот сектор од 20 јуни 2019 (2019/1024), како и да се надминат извесни слабости во примената на постојниот закон.⁵⁹

Ex-post анализата на отворени податоци вели дека усогласувањето на постојниот закон со директивата на ЕУ било планирано да се заврши во текот на 2022.⁶⁰ Но, новиот закон за употреба на податоците од јавниот сектор сè уште не е во собраниска постапка.

Со едноставен преглед на националниот портал за отворени податоци – <https://data.gov.mk/>, може да се види дека само 74 институции се регистрирани и направиле профил на data.gov.mk. Освен тоа, некои од нив воопшто немаат објавено ниту еден сет податоци. МЗШВ има објавено пет сета податоци во .xlsx формат и сите тие се регистри на разни правни лица во секторот како купувачи, винарии, снабдувачи со храна итн. Тие податоци не се ажурирани од 2019.

На интернет страницата на МЗШВ има неколку сетови податоци во отворен формат, но тие не се лесно достапни и практични.

Агенцијата за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој не е регистрирана на националната платформа за отворени податоци⁶¹ како институција што создава и објавува отворени сетови податоци.

Поради горенаведеното сметаме дека МЗШВ **делумно го исполнува ова барање.**

Конечка процена на барањата

Барање	Конечна процена
Барање 1. Корисниците можат да го изразат своето мислење за квалитетот на добиените услуги	Делумно исполнето
Барање 2. Се објавуваат информациите за повратни информации од граѓаните и нивното задоволство од добиените услуги	Не е исполнето
Барање 3. Објавените податоци за повратни информации од граѓаните се доволно детални и расчленети	Не е исполнето
Барање 4. Услугите се приспособени на потребите на ранливите групи	Делумно исполнето
Барање 5. Корисниците имаат на располагање различни канали за пристап до услугите во секторот	Делумно исполнето
Барање 6. Е-услугите се изготвуваат и им се достапни на корисниците	Делумно исполнето
Барање 7. Корисниците имаат на располагање информации за достапноста на услугите во секторот	Не е исполнето
Барање 8. Податоците за услугите во секторот се достапни во отворени формати	Делумно исполнето

58 <https://obse.mioa.gov.mk/?q=mk/node/1324>

59 <https://www.radiomof.mk/nejkoj-prikachuva-drug-ne-e-obuchen-i-ne-znae-haos-so-objavuvanjeto-otvoreni-podatoci-kaj-institucijite/>

60 https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2021/10/mk_proценка-na-dobroto-vladeenje.pdf

61 <https://data.gov.mk/>

III. Препораки за подобрување

Барање 1 – Корисниците можат да го изразат своето мислење за квалитетот на добиените услуги

- Секој граѓанин што користи услуги во секторот треба да има право и можност да го изрази своето мислење. За да го исполни првото барање во целост, МЗШВ треба да има посебен електронски образец каде што граѓаните ќе имаат можност да си ги изразат мислењето и нивото на задоволство во однос на добиените услуги. Исто така, МЗШВ треба редовно да ги прибира, анализира и објавува на посебен дел на својата интернет страница мислењата на граѓаните, и тоа преку резултати и графички прикази што ќе се споделуваат на јавни настани со локалното население.

Барање 2 - Се објавуваат информациите за повратни информации од граѓаните и нивното задоволство од добиените услуги

– Како што спомнавме погоре, МЗШВ треба да изготви соодветна методологија според националните и прирачниците на ЕУ за мерење на задоволството на корисниците од услугите и да врши годишно мерење на задоволството на граѓаните. Исто така, треба да работи на објавување на резултатите на својата интернет страница и да ги промовира на социјалните мрежи бидејќи тој процес ќе му помогне на МЗШВ да понуди подобри и попрактични услуги скроени според потребите на граѓаните. Истовремено, преку таа активност МЗШВ ќе си ги подобри транспарентноста и отчетноста како институција.

Барање 3 - Објавените податоци за повратни информации од граѓаните се доволно детални и расчленети

За да го исполни ова барање во целост, МЗШВ треба да ги расчлени податоците барем по следните категории: род, возрасна група, степен на образование и географска разместеност на испитаниците. Тоа е клучно за оваа институција имајќи ги предвид опсегот и разновидноста на корисниците на нејзините корисници.

Барање 4 - Услугите се приспособени на потребите на ранливите групи

Оваа тема треба да се покрене како национално прашање и да се вклучат сите чинители со консултации со домашното и меѓународното законодавство што земјата го има усвоено во областа на создавање еднаква средина за живеење и работа на сите ранливи групи граѓани. Според нашата анализа и истражување, обезбедувањето услуги за ранливите групи граѓани треба да е една од областите што први треба да се предмет на националните стратешки документи, како и на посебните интерни акти на институциите. Секоја услуга што ја обезбедува МЗШВ треба да е подеднакво достапна за сите групи граѓани, што бара дополнителни заложби за да се изготват решенија што ќе ги подобрат давањето услуги и достапноста на услугите за сите групи граѓани. МЗШВ треба да изработи посебна методологија за следење и оценување на давањето услуги за да утврди дали услугите се приспособени на начин што му овозможува на секој граѓанин да ја добие услугата на начинот што е најсоодветен за тоа лице.

Барање 5 - Корисниците имаат на располагање различни канали за пристап до услугите во секторот

За да го исполни ова барање, МЗШВ треба да продолжи со процедурата за подготовка на каталог со услуги што ќе бидат достапни на владиниот портал за е-услуги – www.uslugi.gov.mk Исто така, треба да се подобри делот за услуги на општиот интернет портал на МЗШВ за да се зголеми бројот на услуги што се достапни електронски. Поради разновидноста на услугите и институциите, МЗШВ треба да ја зајакне меѓусекторската соработка и координација, и потоа да промовира разни канали за пристап до услугите во секторот со јасни и едноставни упатства. Тоа ќе влијае позитивно и на дигиталната писменост на граѓаните и ќе ја зголеми употребата на е-услуги.

Барање 6 - Е-услугите се изготвуваат и им се достапни на корисниците –

Во наредниот период, МЗШВ треба да работи на дигитализација на поголем број услуги, како и да обезбеди еднаков пристап до е-услуги за секоја група граѓани. Исто така, треба да има подобра координација и соработка со националните портали како ЕНЕР и владиниот портал за е-услуги – www.uslugi.gov.mk за да ја подобри достапноста на дигиталните алатки што граѓаните можат да ги користат не само за да добијат извесни услуги туку и за да се вклучат во процесите на донесување одлуки и учество. Во наредниот период, МЗШВ треба дополнително да ги промовира услугите што се достапни електронски. Исто така, важно е институциите во секторот да изградат и практикуваат заемна соработка, како и да ги координираат податоците и услугите што ќе им бидат достапни поодделно.

Барање 7 - Корисниците имаат на располагање информации за достапноста на услугите во секторот

МЗШВ треба да вложи напори да ги систематизира услугите во секторот и во тесна соработка со националниот портал за е-услуги да изготви каталог со услуги каде што меѓу другите информации ќе се вклучат и информации за достапноста на услугите во секторот. За оваа институција се препорачува и подобрување за човечките капацитети и внатрешната соработка меѓу различните сектори за да се исполни ова барање.

Барање 8 - Податоците за услугите во секторот се достапни во отворени формати –

Во однос на податоците од секторот објавени во отворени формати, МЗШВ треба да ги ажурира информациите на централниот владин портал <https://data.gov.mk/> бидејќи има само пет сетови податоци објавени во 2019. Исто така, МЗШВ треба да отвори посебно ниво под јазиче за отворени податоци на официјалниот интернет портал и тоа треба редовно да се надградува. Преку промоција на овие податоци, МЗШВ треба да ја подобри нивната употреба од страна на сите чинители. Тоа ќе го намали бројот на барања од граѓаните до институцијата и ќе ја зголеми ефикасноста на вработените.

Додатоци

Барања за слободен ѝрисиѝај до информации

Институција	Датум на праќање	Датум на одговор
Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство на Република Северна Македонија	15.04.2024 (без одговор) 01.07.2024	15.07.2024

Инѝервјуа

Институција/Организација	Работно место	Датум	Место
Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство на Република Северна Македонија	Советник за соработка во земјоделство; вработен во сектор за рурален развој	17.07.2024	Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство

Друѝи извори

1. Закон за воведување на систем за управување со квалитетот и заедничка рамка за процена на работењето и давањето на услуги во државната служба; 2013
2. Закон за општа управна постапка; 2007
3. Закон за прибавување и размена на докази и податоци по службена должност; 2013
4. Закон за спречување и заштита од дискриминација; 2019
5. Закон за користење на податоците од јавниот сектор; 2015 и 2021
6. Стратегија за реформа на јавната администрација; 2018-2022 и Стратегија за РЈА 2023-2030
7. Национална стратегија за земјоделство и рурален развој 2021-2027
8. Национален акциски план за партнерство за отворена власт 2021-2023 и 2024-2026
9. Репер за е-влада 2022 и 2023 (Европска комисија)
10. Национална ИКТ стратегија на Република Северна Македонија 2023/2027
11. Државен завод за ревизија - Извештај за ревизија на ефективноста на националниот владин портал за е-услуги, 2024
12. Прирачник за мерење на задоволството на корисниците од услугите во јавниот сектор; 2007
13. Европски прирачник за мерење на задоволството на корисниците од услугите во јавниот сектор; 2008
14. Анализа на испитувањето на задоволството на корисниците од услугите на Агенцијата за администрација, 2023
15. Национална стратегија за млади 2016-2025
16. Национална стратегија за родова еднаквост 2022-2027
17. Извештај за дигитална писменост и користење е-услуги во рурални области, 2021
18. Извештај за активна транспарентност на институциите, 2024

