ДРЖАВЕН ЗАВОД ЗА РЕВИЗИЈА
ENTI SHTETËROR I REVIZIONIT
STATE AUDIT OFFICE

ДРЖАВЕН ЗАВОД ЗА РЕВИЗИЈА
- Соопштение за медиуми-

Скопје, 06.07.2021 година

50% од општините на своите веб портали немаат објавено информации за услугите кои им ги обезбедуваат на граѓаните и правните лица

Утврдените состојби во ревизорскиот извештај упатуваат на заклучок дека постојниот квалитет на услуги кои ги обезбедуваат единиците на локалната самоуправа (ЕЛС) на веб порталите НЕ обезбедува ефективна и брза услуга за граѓаните, ниту пак еднаков третман, пристап и достапност за секој граѓанин и правно лице.
Достапноста на е-услугите преку интернет со примена на Стандардите за веб пристапност на е-услугите сеуште НЕ е на задоволително ниво. Движењето низ веб порталите и обезбедувањето на е-услуги, како и достапноста до информациите, упатствата и формуларите за одредена услуга НЕ се унифицирани за сите ЕЛС, а проблематично е и пребарувањето на веб содржините.

Државниот завод за ревизија, во текот на 2019 и 2020 година изврши ревизија на информациските системи како ревизија на успешност на тема ***“Квалитетот на услугите кои ги даваат ЕЛС преку своите веб портали”***.
Со ревизијата беа опфатени сите единици на локална самоуправа и градот Скопје како посебна единица на локалната самоуправа, или вкупно 81 ЕЛС, како и Министерството за локална самоуправа и Министерството за информатичко општество. Ревизијата го опфати периодот од **2016 до 2020 година**, како и одредени области, прашања и настани и пред 2016 година и последователно до денот на известување за извршената ревизија.

Со цел да биде зголемен опфатот на ревизијата, ревизорите доставија онлајн Прашалник до сите општини во РСМ, за прибирање податоци за квалитетот на услугите кои ЕЛС ги обезбедува преку своите веб портали. На доставениот прашалник **одговорија** вкупно **77 ЕЛС**, а одговор не доставија следните општини: Арачиново, Сарај, Студеничани и Кичево.

Ревизорите со извршената ревизија за квалитетот на услуги кои ги даваат ЕЛС преку своите веб портали утврдиле дека:

- **38 ЕЛС (49,3%)** немаат наведено на своите веб портали информации за услугите што им ги обезбедуваат на граѓаните и правните лица;
- **2 ЕЛС (2,6%)** имаат недостапни веб портали;
- **36 ЕЛС (46,8%)** немаат објавени Формулари за услугите кои ги обезбедуваат;
- **39 ЕЛС (50,6%)** немаат објавено информации кои се однесуваат на административните такси за услугите;
- **23 ЕЛС (29,8%)** на своите веб портали немаат воспоставена можност за електронско пријавување на проблем при обезбедувањето на јавните услуги.

Од декември 2019 година, во употреба е пуштен Националниот портал за е-услуги, кој треба да биде единствената врска на граѓаните со институциите. На порталот https://uslugi.gov.mk/ во текот на извршување на ревизија има понудени 810 услуги, од нив 151 електронска услуга (е-услуги), од различни дејности и институции, но нема ниту една електронска услуга која е во надлежност на ЕЛС.

Планирањето на локалниот економски развој, утврдување на развојните и структурните приоритети, согласно законската регулатива е во надлежност на ЕЛС. **Стратегија за локален економски развој** немаат изготвено **35 ЕЛС (45,4%)**, а **дури 71 ЕЛС (92,2%)** нема изготвено **Стратегија за развој на информацискиот систем и употреба на информатичката технологија**. **Стратегијата за локален економски развој** на својот веб портал пак не ја објавиле **54 ЕЛС (70,1%)**.

Иако транспарентноста и отчетноста во работата на ЕЛС се предвидени во Законот за локална самоуправа, Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер и Законот за користење на податоци од јавниот сектор, кај поголем дел на ЕЛС е забележано отсуство на информации или нецелосни информации за користење на јавните средства од страна на единиците на локална самоуправа, односно недоволна ***буџетска транспарентност***, а не е обезбеден ниту пристап до информации од јавен карактер или пак се објавени нецелосни информации од јавен карактер.

Во најголемиот дел од општините, ревизорите констатирале недоволни човечки и материјални ресурси, потребни за воспоставување е-услуги, како и непостоење на анализа и утврдени минимални потребни ресурси неопходни за непречено обезбедување на квалитетни услуги преку веб порталите на ЕЛС;

Кај најголемиот дел од општините е детектирано не функционално решение за следење на состојбата на давање услуги од субјектите кои вршат јавни услуги, како и отсуство на редовно следење на квалитетот на јавните услуги на локално ниво. Истовремено, дел од општините немаат обезбедено безбедносен HTTPS протокол за

ул. Павел Шатев бр.2, Палата „Емануел Чучков", П. Фах 249, 1000 Скопје, Република Северна Македонија
ул. Павел Шатев бр.2, Палата „Емануел Чучков", 1000 Скопје, Република Северна Македонија
Pallata„Emanuel Çuçkov", rr. Pavel Shatev nr.2, 1000 Shkup, Republika e Maqedonisë së Veriut
Pavel Shatev St 2, Palata Emanuel Cuckov, 1000 Skopje, Republic of North Macedonia

пристап до веб порталите, со кој би се овозможила безбедна размена на електронски пораки и податоци.

Ревизорите во ревизорскиот извештај препорачуваат дека е неопходно надлежните институции да преземат активности и конкретни мерки во функција на подобрување и унапредување на квалитетот на услугите кои ги даваат ЕЛС преку своите веб портали, како и зголемување на бројот на е-услуги.
Дополнително, потребно е да се дејствува проактивно во насока на подигнување на јавната свест на граѓаните за користењето на услугите по електронски пат, како и едукација во делот на придобивките од ваквиот начин на реализирање на услугите наместо на традиционалниот начин, особено во услови на пандемија како што беше случајот со вирусот Ковид – 19.

Линк до извештајот:
https://dzr.mk/sites/default/files/2021-07/58_IT_RU_Kvalitet_na_uslugite_koi_gi_davaat_ELS_preku_svoite_portali_2020_KOMPLET.pdf

Прес контакт:
Албиона Мустафа Мухаџири +389 72228 203
albiona.mustafa@dzr.gov.mk
Мијалче Дургутов +389 70 358 486
mijalce.durgutov@dzr.gov.mk
Мартин Дувњак +389 75 268 517
martin.duvnjak@dzr.gov.mk