



**ГРАЃАНИНОТ НА
ПРВО МЕСТО**

**ВЕБ-СТРАНИЦА
НАМЕСТО ШАЛТЕР**
СИТЕ ИНФОРМАЦИИ
СО 3 КЛИКА

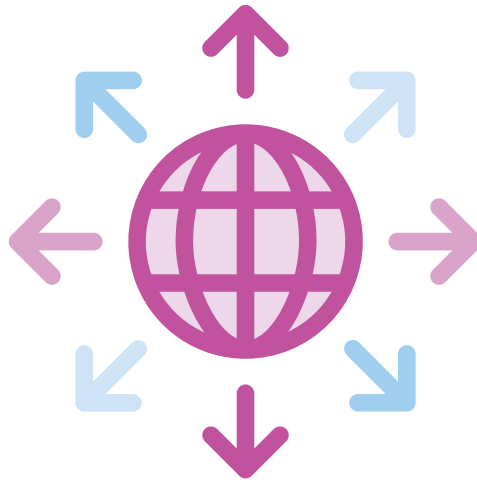


Проектот е финансиран од Европската Унија и
кофинансиран од Британската амбасада Скопје



АЛКА





2

Светот во кој живееме е обликуван од технологијата. Граѓаните сè повеќе ги користат телефоните и компјутерите за социјализација, онлајн-купување, комуникација, раководење со финансите, закажување лекарски преглед, информирање итн.

Во овој контекст, воопшто не треба да нè изненадува тоа што граѓаните очекуваат да го добијат истиот однос од локалните самоуправи. Тие сакаат да се информираат, да испратат барање и да бидат услужени користејќи интернет.

Граѓаните очекуваат од локалните власти да бидат присутни и на социјалните мрежи и тие брзо да одговараат на нивните барања и да бидат отчетни и транспарентни за прашањата што ги засегаат.

Интернетот е одлична можност за локалните самоуправи, бидејќи им нуди бројни алатки за да го зголемат степенот на транспарентност и отчетност, и да ја зајакнат граѓанската партиципација во процесите. Технологијата им овозможува на локалните власти во живо да ги пренесуваат советите на општините, граѓаните да коментираат и да доставуваат предлози.

Сепак, оваа можност не се користи доволно од нашите локални самоуправи – веб-страниците се често оскудни во содржината, пребарувањето на информациите е тешко, страниците не нудат доволно можности за вклучување на граѓаните или, пак, за нивно електронско услужување.

Како треба да изгледа веб-страницата на општината



Слика 1 – Пример: Веб-страница на Белфаст, Северна Ирска

Веб-страниците на локалните самоуправи треба да овозможат лесна и едноставна навигација, почитувајќи го правилото на „три клика“, односно да може корисникот да пристапи до секоја барана содржина со максимум три клика.

Ова правило, навидум, изгледа комплексно за исполнување, но може да се исполни со добро планирање на структурата и содржината на веб-локацијата.

Веб-страниците на локалните самоуправи кај нас не се унифицирани, односно секоја општина си има свој начин на изработка и презентација на информациите кои таа ги нуди.

На граѓанинот кој посетува веб-страници на различни локални самоуправи му е исклучително тешко да најде иста информација на две места. Според тоа, треба да се имплементира иницијатива за унифицирана структура и дизајн на веб-страниците на сите општини.



Навигацијата низ веб-страниците често е збунувачка, без добро испланирани групирања на категориите, пристап до информациите од различни области или, пак, информирање за начинот на добивање на јавните услуги од локалната самоуправа.

Од друга страна, опсегот на информациите кои се нудат на граѓаните преку веб-страниците е многу мал. Честопати, веб-страниците се сведуваат само за промотивни цели, односно промовирање на активностите кои ги реализира општината или нејзиното раководство.

Како локалните самоуправи да ги организираат своите веб-страници

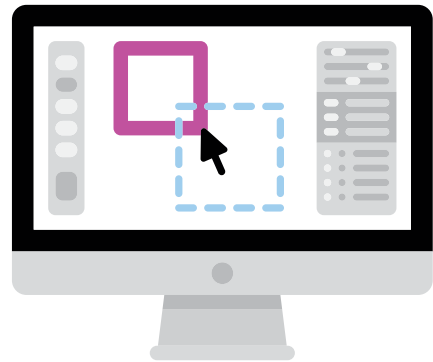
Прво нешто на што треба да се посвети внимание е централната (главна) веб-страница на веб-локацијата каде корисникот првично пристапува.

Главната навигација треба да биде на приоритетно место, бидејќи поставувањето на навигацијата на неконвенционално место ќе го збуни корисникот.

4

Навигациското мени не треба да опфати повеќе од седум категории. Ова правило во изработката на веб-страниците се основа на тоа дека краткотрајната меморија на човекот не складира повеќе од седум елементи.

Главната страна треба да ги опфати најновите новости, но и содржините кои се најзначајни за граѓаните и кои тие најмногу ги пребаруваат, како што се пристап до упатства и формулари за најкористените услуги од локалната самоуправа.¹



Сите информации кои се нудат на граѓаните треба да бидат групирани според областа на која ѝ припаѓаат, како што се: совет и администрација, финансии, образование, култура, спорт, животна средина, урбанизам итн. Овие области треба да бидат лесно пристапни од главната страна.

Секоја област треба да нуди свои специфични информации, но треба да доминира сличен дизајн за да се обезбеди стандардизирано корисничко искуство.

¹ Видовите информации кои се препорачува да се објават се опфатени во публикацијата Центар за управување со промени, Центар за одржлив развој – АЛКА, Стандарди за е-транспарентност во единиците на локалната самоуправа, 2017

Пример за структура на навигација на веб-страница на локална самоуправа

1. За општината

- ◆ Градоначалник
- ◆ Совет
 - Деловник за работа на советот
 - Седници на советот
 - Комисии и тела на советот
 - Службени гласници
- ◆ Администрација
 - Месни и урбани заедници
 - Стратешки документи
 - Статут

2. Финансии

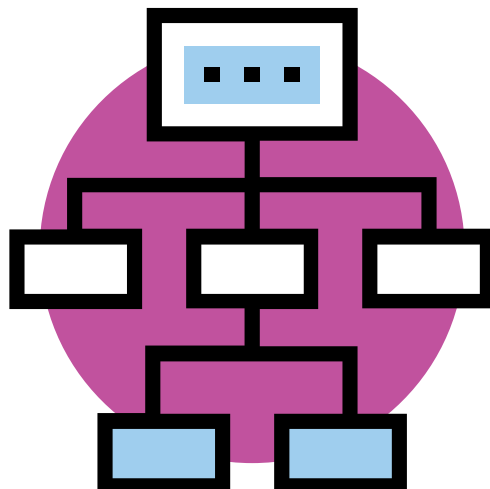
- ◆ Буџет
- ◆ Граѓански буџет
- ◆ Трошоци на општината
- ◆ Јавни набавки
- ◆ Завршна сметка

3. Проекти

4. Услуги

5. Информации по области

- ◆ Образование
 - Основни училишта
 - Средни училишта
- ◆ Детски градинки и домови за стари лица
 - Детски градинки
 - Домови за стари лица



- ◆ Култура
 - Објекти и институции од областа на културата
 - Споменници и спомен-обележја
- ◆ Спорт
 - Спортски објекти
 - Спортски клубови
- ◆ Животна средина
 - Загадувачки супстанции во воздухот
 - Загадувачи од Б-категиорија на територијата на општината
 - Производство на отпад
 - Доделени Б-интегрирани еколошки дозволи
- ◆ Локален економски развој
 - Субјекти кои нудат угостителски услуги
 - Субјекти кои нудат туристички услуги

- ◆ Комунални дејности
 - Превозници и моторни возила регистрирани за вршење превоз на патници и стока во патниот сообраќај
- ◆ Социјална заштита
 - Установи за социјална заштита на различни категории граѓани
 - Еднократна парична помош
- ◆ Урбанизам
 - Генерален/детален урбанистички план
- Јавен транспорт
- Паркинзи
- Одобренија за градба
- ◆ Граѓански организации

6. Отворени податоци

7. Контакт

- ◆ Информации од јавен карактер
- ◆ Контакт-лице за лица со попреченост

Интерактивни алатки

6

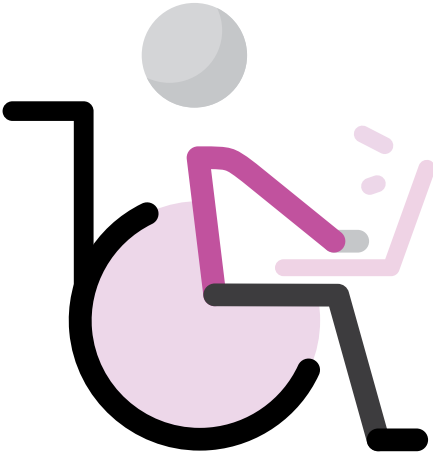


Онаму каде има можност и капацитети, веб-страницата треба да нуди различни алатки преку кои ќе се овозможи интерактивна комуникација на граѓаните со локалната самоуправа.

На пример, локалната самоуправа може да воведо форум-секција каде граѓаните може да дебатираат за различни прашања од интерес за заедницата или, пак, да пријават најразлични проблеми со кои се соочуваат.

Некои напредни локални самоуправи во светот поставуваат и можност за директна комуникација со администрацијата во општината, со овозможување алатки за “chat” комуникација.

Веб-пристапност



Веб-пристапноста означува изработка на веб-страници така што ќе се отстранат пречките со кои се отежнува пристапот и интеракцијата на лицата со инвалидност. Правилната изработка на веб-страниците овозможува еднаков пристап на веб-содржините до сите корисници.

На пример, поставувањето текстуален опис на сликите ќе им овозможи на слепите лица да ја добијат информацијата за сликата бидејќи тие користат софтвер за синтеза на говорот, односно за компјутерско читање на текстуалната содржина.

Друг пример е избегнувањето на светечки ефекти на веб-страницата бидејќи одредени лица може да добијат фотоепилептични напади од вакви ефекти.

Сите овие начела се опфатени во водичот за пристапност на веб-содржини **WCAG 2.0**, објавен од Иницијативата за веб-пристапност (WAI) на Конзорциумот W3C². Овој водич дава детални насоки како содржините да се направат пристапни, првенствено за лицата со инвалидност, но и за различни уреди со кои се пристапува. Водичот вклучува 12 насоки, организирани во 4 принципи, а за секоја од насоките се утврдени критериуми.

Со цел обезбедување задоволителен пристап за лицата со инвалидност кои користат помошни технологии за работа со компјутери и интернет, се препорачува да биде исполнето нивото AA на овој водич.

² <https://www.w3.org/WAI/intro/wcag>



ЦЕНТАР ЗА
УПРАВУВАЊЕ СО
ПРОМЕНИ

Центар за управување со промени
ул. Рајко Жинзифов бр. 44-1, Скопје
тел.: +389(0)2 6092-216
е-пошта: info@cup.org.mk
веб: www.cup.org.mk



Центар за одржлив развој АЛКА
Бул. Партизански одреди бр. 62-1/16, Скопје
тел.: + 389(0)2 3214-505
е-пошта: alka@alka.org.mk
веб: www.alka.mk



Оваа публикација е изготвена со помош на Европската Унија. Содржината на публикацијата е единствена одговорност на Центарот за управување со промени и Центарот за одржлив развој – АЛКА и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Европската Унија.



British Embassy
Skopje

Подготовката на оваа публикација беше овозможена со поддршка на Британската амбасада Скопје во рамките на проектот – Граѓанинот на прво место. Мислењата и ставовите наведени во оваа публикација не ги одразуваат секогаш мислењата и ставовите на Британската амбасада.

Проектот – Граѓанинот на прво место – е имплементиран од страна на Центарот за управување со промени во партнерство со Центарот за одржлив развој – АЛКА. Соработници во проектот се Министерството за информатичко општество и администрација и Министерството за локална самоуправа. Проектот е финансиран од страна на Европската Делегација преку Секторот за централно финансирање и склучување договори (ЦФЦД), а кофинансиран од Британската амбасада.

Проектот се фокусира на подобрување на транспарентноста на единиците на локалните самоуправи преку воспоставување стандарди за отворени податоци на локално ниво, со цел подобро вклучување на граѓаните и граѓанските организации во следењето на работата и донесувањето одлуки од страна на општините.