



ОПШТИНА ВЕЛЕС
MUNICIPALITY OF VELES

СТРАТЕГИЈА ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКА ОПШТИНА

Велес, јуни 2005

Општина Велес / Municipality of Veles
Ранко Брашнар No 1
1400 Veles, Macedonia
Tel/fax: ++389 43 232 966
e-mail: opstinaveles@mt.net.mk
www.veles.gov.mk

СОДРЖИНА

ВОВЕД	3
РЕЗИМЕ	4
ПРЕДУСЛОВИ	5
Политичка волја и правни норми	5
Информациска, комуникациска и менаџмент околина	6
Човечки ресурси	7
Критични фактори	7
ВИЗИЈА И СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ	8
ЦЕЛИ	10
Оријентираност кон граѓаните и бизнисот	10
Техничко опремување и организациско зајакнување на административните структури	10
Обука на постојните и регрутирање на нови кадри	11
ОПШТИ ПРИНЦИПИ И НАСОКИ	11
Фокусирање кон граѓаните и бизнисот	11
Пазарна оријентација	12
Идентификација и безбедност	12
МЕНАЏМЕНТ	13
СТРУКТУРИ И ФУНКЦИИ	14

ВОВЕД

Овој документ претставува план за имплементација на информатичко комуникациските технологии во работата на општинската администрација со главна цел: воведување на современа концепција за електронско раководење и управување со електронски сервиси во Општина Велес.

Документот е разработен како потреба и неопходна припрема во создавањето на потребните услови за забрзување на процесот на децентрализација на општината и осовременување на работата на администрацијата. Во него се вклучени:

- Предусловите кои треба да се создадат за реализација на концептот на електронска општина.
- Визијата и стратешките цели кон кои општината ќе се стреми.
- Целите кои треба да ги постигне.
- Општите принципи според кои ќе се раководи.
- Информатичкиот и комуникацискиот менаџмент.
- Анализа на тековната состојба.
- Приоритетни проекти.

Документот се базира на Нацрт - Стратегијата за развој на информатичко општество и акциониот план како и препораките и насоките дадени во усвоената Декларација на Собранието на РМ за забрзан развој на информатичкото општество и дигиталната економија како национален приоритет, Акциониот план на Комисијата за информатичка технологија на РМ за периодот 2003 – 2007 и препораките на Европската Унија и Светската банка за развој на информатичко општество.

Оваа стратегија за воведување на електронска општина треба да овозможи ефикасна имплементација и користење на информатичко комуникациската технологија кај сите субјекти на локално ниво во наредните 5 години. Во рамките на процесот на креирање на стратегијата вклучени се локалните ресурси во областа на информатичката технологија, како неопходност во градење на пристап базиран на знаење истовремено утврдувајќи ја реалната состојба преку проценка на способноста и потенцијалите на субјектите од бизнис секторот, невладиниот сектор и јавниот сектор за директна имплементација на целите на оваа стратегија. Широката инволвираност на локалните субјекти во процесот на креирање на стратегијата придонесува за нејзина долгорочна одржливост.

РЕЗИМЕ

Електронската општина е елемент на трансформација од индустриско кон информатичкото општество. Во светски рамки информатичката и комуникациската технологија фундаментално го трансформира начинот на кој бизнисот, граѓаните и власта (државна и локална) соработуваат и взаемно се помагаат во процесот на креирање на општество базирано на знаење и економски принципи. Заради покренување на целокупниот расположлив потенцијал во насока на воспоставување електронска општина, реформирање на администрацијата, начинот на размислување, односот кон работата како и комуникацијата со граѓаните и бизнисот, неминовно е особено внимание да се посвети на квалитетното планирање на активностите, организацијата и екипирањето, раководењето и контролата од страна на ИТ менаџментот.

Главна карактеристика на ова треба да претставува трасирана патека која ќе ја следи целокупниот јавен сектор прифаќајќи ја информатичката технологија како средство за подобрување на понудените услуги кон бизнисот и граѓаните со што вистински ќе се промовира економски и општествен развој, ќе се подобри внатрешната ефикасност и ефективност во работењето, транспарентноста, достапноста до информациите и навременост на услугите.

Определувајќи се за креирање на пазарно оријентирана економија базирана на знаење, а согласно Стратегијата за информатичко општество како и декларациите и насоките на ЕУ и Светска Банка за воспоставување на информатичко општество¹, еден од клучните фактори на кој ќе му биде посветено особено внимание е развојот на предната канцеларија (front office) и сервисите кои таа ќе ги понуди за задоволување на потребите на клиентите.

Дополнителни фактори кои се очекува да делуваат негативно во процесот на воспоставување на ефективна електронска општина претставуваат:

- застарените начини на раководење и недоволната опременост на корисниците (граѓани и бизнис сектор) со информатички ресурси,
- ниското ниво на информатичка писменост,
- малиот број на корисници на компјутери,

¹ eEurope 2005 – An information society for all, 2002
The e – Government Handbook for Developing Countries – World Bank, 2002

- скапите телекомуникациски услуги и неспремноста за вклучување на давателите на услугите од оваа област во развојот на информатичката технологија,
- непостоењето на интегрирани информациона системи на релација граѓани – бизнис – власт,
- неспремноста високостручниот кадар да се мотивира за поинтензивно вклучување во развојните процеси,
- лошата економска состојба и друго.

Ова се сепак само дел од факторите, но за надминување на нивното деструктивно влијание мора да се вложи многу желба, ентузијазам и знаење. Може ли, и како?

ПРЕДУСЛОВИ

Предусловите кои ги создава власта се претпоставка за развој на електронската општина и за формирање на конкретни стратешки цели во насока на имплементација на информатичките технологии. Пристапот во креирање на овој документ е дека сепак државата немора (можеби и несмее) да има крајно влијателна улога во процесот, особено ако се создадат добри предуслови на локално ниво за започнување со процес на воспоставување на електронска општина. Ваквиот пристап ќе биде применет поради фактот дека сите, и државата како централна власт и општините како носители на локалната власт и развој, мораат да ги почитуваат светските трендови во оваа област.

Политичка волја и правни норми

Создавањето на услови и креирањето на потребните документи се основа за дејствување на администрацијата и во непосредна врска со воспоставувањето на електронска општина. Неопходно е сите тие да бидат усогласени со стратешките документи донесени на државно ниво. Јасно изразената политичка волја и определба за воспоставување на електронска општина ќе придонесе за промена на ставовите во однос на давателот на услуги. Традиционално, јавните услуги се проектираа од аспект на давателот, повеќе да ги задоволат потребите на институциите отколку потребите на корисниците на тие услуги. Најдобрите меѓународни практики покажуваат дека потребите на граѓаните, бизнисот и останатите корисници на услугите на електронската општина значително варираат и се движат од обезбедување на едноставни информации до услуги кои нудат комплетни трансакции. Сложеноста на проблематиката, особено во делот на дефинирањето на директните канали за комуникација, намалувањата на редовите и застоите во работењето,

забрзувањето на извршувањето на рутинските задачи, on-line постапување по дефинирани барања кои дозволуваат моментално решавање и намалувањето на трошоците за работа, се значајни показатели на ефикасноста и ефективноста на општинската администрација отсликана преку нејзините институции. Од овие причини, постоењето на политичка воља и создавање на соодветни правила за однесување и користење на информатичките ресурси се неопходно значајни во процесот на воспоставување на електронска општина.

Информациска, комуникациска и менаџмент околина

Опремувањето со модерна комјутерска техника мора да биде еден од приоритетите на локалната власт. Многуге истражувања спроведени во рамките на различни проекти недвосмислено потврдуваат дека моменталната ситуација е повеќе од загрижувачка. Само мал број на општини, вклучувајќи ја и Општина Велес поседуваат релативно квалитетна комјутерска техника, инфраструктура, ресурси и информациска околина за започнување со подинамичен развој.

Ова не значи дека активностите се локално добро координирани, но значи почеток на меѓусебна соработка со цел создавање на единствен компатибилен систем и идно поврзување како резултат на почитувањето на веќе споменатите препораки на ЕУ и Стратегијата за развој на информатичко општество. Функциите на административните структури, и покрај своите специфичности, потребно е да се стандардизираат со што ќе се надмине проблемот во делот на користењето на различни термини, номенклатури и класификатори. Значи, неопходно е создавање на единствени стандарди и нормативни решенија во сите административни структури кои од друга страна ќе го регулираат начинот на кој ќе се понудат услугите кон клиентите.

Вертикалната централизирана структура на бирократскиот модел на менаџментот во јавниот сектор воопшто, ја отежнува врската на релација администрација од една страна и граѓани и бизнис сектор од друга. Дополнително, состојбата е компликувана и поради фаворизирањето механички модел на организациски дизајн, суштински спречувајќи го пробивот на иновативни и креативни решенија, особено значајни во периодот на интензивно воведување на апликативни решенија и избор на соодветен модел на електронска општина.

Човечки ресурси

Имплементација на новите современи технологии неминовно бара планирано и континуирано стекнување на нови знаења и вештини. Изработката на план за обука и развој и обезбедување на средства за негова реализација е потреба која едноставно соодветсвува на барањата произлезени од електронското управување и воспоставувањето на електронската општина. Потребно е општинската администрација да регрутира висококвалитетни кадри со специфични знаења и вештини од областа на информатичко - комуникациската технологија, што е многу тешко поради континуираниот одлив на овие кадри во странство или нивниот ангажман во приватниот сектор пред се поради понудените високи плати и поголемите можности за кариерен развој. Овој начин на работа и создавањето на исти или слични услови како во приватниот сектор би требало да биде прифатен од општинскиот менаџмент, како мотивирачки фактор кој позитивно ќе влијае на севкупниот развој како на локално така и на национално ниво.

Критични фактори

Врз основа на овој краток опис на предусловите можат да се дефинираат критичните фактори за успешност во воспоставување на процесот на електронско управување:

- Присуство на политичка волја.
- Обезбедување на потребните финансиски ресурси.
- Осознавање на потребата од неопходност за развој на електронско управување.
- Едукативна и квалификациска подготовка, развивање на практични знаења и вештини како развој на човечки ресурси неопходни за учество во имплементација на електронското управување.
- Креирање на јавно приватни партнерства со бизнис секторот воопшто, заради согледување на потребите, заедничко делување и ефективна повратна врска.
- Промена на начинот на размислување и раководење на менаџментот, особено на менаџментот одговорен за воспоставување на електронско управување.

ВИЗИЈА И СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ

Електронската општина и електронското управување се елемент на трансформација на општеството во целина и средство за забрзување на процесите на децентрализација на власта, локалниот развој и евроинтеграцијата. Овој процес на промена дозволува проширување на можностите на граѓаните и бизнисот за учество во процесот на креирање на ново опшество базирано на знаење. За да се искористи вкупниот потенцијал кој го нуди електронската општина, потребно е реформирање на администрацијата, менаџментот со информациите и бизнис процесите, но и на начинот на размислување и пристап кон работата како и во начинот на комуникација со граѓаните и бизнисот.

Основната улога на општината е да одговори на потребите на своите граѓани понудувајќи лесно достапни услуги препознатливи по својот квалитет, навременост и ниска цена на чинење. Услугите треба да бидат претставени на начин, место и време погодни за граѓаните и претпријатијата. Ова незначително запоставување на традиционалните начини на комуникација, но преферира примена и фаворизирање на сите нови техники и технологии кои ќе водат кон воспоставување на едношалтерски систем, односно понуда на услуги кон клиентите од едно место².

Од предходно кажаното може да се дефинира визијата на електронската општина, а таа е:

- ***електронската општина модерно и ефикасно ќе управува со вкупните ресурси користејќи современи информатичко комуникациски технологии со цел да излезе во пресрет на реалните потреби на граѓаните и бизнисот во секое време и на секое место.***

Заради ефикасно и ефективно функционирање неопходно е да се развиваат организациската, комуникациската и информациската средина и околина во согласност со принципите, нормите и најдобрите светски и европски практики.

Воспоставувањето на електронска општина произлегува од неопходноста за:

- намалување на трошоците во работата и зголемување на вкупната ефикасност,

² Клиенти на услугите на електронската општина се граѓаните, бизнис секторот и на самата администрација.

- задоволување на потребите на граѓаните и подобрување на взаемната соработка,
- подобрување на деловната клима и достапност до неискористените расположливи ресурси,
- потребата од достапност до информациите и нивна десиминација,
- борба против корупцијата.

Поаѓајќи од клиентите на електронската општина можат да се дефинираат три основни правци за одвивање на комуникацијата и услугите:

- **Администрација – Граѓани.** Пристапот до глобалната светска мрежа Internet и користењето на современи web оријентирани решенија пропратени со традиционалните начини на комуникација доведуваат до квалитетна промена во начинот на комуникацијата и давањето на услуги кон граѓаните.
- **Администрација – Бизнис сектор.** Не може и не смее да се разликува од предходниот начин на комуникација. Меѓутоа, основна карактеристика на овој тип на комуникација треба да бидат оптимизирани процеси и деловни односи помеѓу администрацијата и различните економски субјекти. Креирани современи решенија преку кои информациите од суштинска важност за локалниот развој и работењето на бизнис секторот лесно ќе бидат достапни, се од круцијално значење.
- **Администрација – Администрација.** Развојот на информациско комуникациската технологија на национално и локално ниво мора да биде паралелен заради ефективно дејство врз различните административни структури. Електронската општина нема да биде единствен извор на информации, дури ни самата за себе. Поширокото хоризонтално и вертикално поврзување ќе овозможи меѓусебна размена и достапност на информации.

Врз основа на предходното можат да се постават стратешките цели на електронската општина:

- **Техничко опремување, соодветно организациско реорганизирање и зајакнување на административните структури.**
- **Оријентација кон граѓаните и бизнис секторот.**
- **Обука на постојните и регруттирање на нови кадри.**

Стремењето кон овие стратешки цели ќе придонесе за намалување на трошоците во работењето на администрацијата, подобар квалитет на услугите кон

клиентите и ограничувањето на можностите за корупција. Ова се важни предуслови за стабилен економски и општествен развој.

ЦЕЛИ

Реализирањето на визијата и исполнувањето на стратешките цели поврзани со електронската општина можат да се конкретизираат во следниве насоки:

Оријентираност кон граѓаните и бизнисот

- Обезбедување на услови за широк пристап до информациите по електронски пат и вклучување на клиентите во демократските процеси.
- Обезбедување на транспарентност во работата на административните структури и создавање на можности за квалитетна повратна врска како основа за поширока контрола од страна на граѓаните и централната власт врз локалните власти.
- Воведување на нови, современи начини на комуникација помеѓу граѓаните, бизнис секторот и администрацијата преку континуирана размена на информации, зголемување на организациското учење и знаење, нивото на компетентност, но и на техничката и административната култура.
- Намалување на времето и цената на административните услуги преку електронска размена на документи и други информации помеѓу граѓаните, бизнис секторот и администрацијата.
- Намалување на времето и напорите за наоѓање на определени документи и податоци од личен и јавен интерес поврзани со пристап до бази на податоци и автоматизирани информациски системи.

Техничко опремување и организациско зајакнување на административните структури

- Изградба на интегрирана инфраструктура која ќе обезбеди можности за брз и ефикасен пристап до услугите по електронски пат во дефинираните насоки.
- Обезбедување на сигурна и стабилна информациско комуникациска средина за функционирање на електронската општина.
- Создавање на сигурен и стабилен систем за безбедност на информациите.
- Подобрено взаемно дејство меѓу административните структури.

- Воведување на неопходните стандарди во областа на информациските технологии.
- Изградба и подршка на системи за управување со квалитет во административните структури.
- Користење на националните информационални ресурси заради планирање, моделирање и користење на современи методи во процесот на одлучување.

Обука на постојните и регрутирање на нови кадри

- Создавање на соодветни услови за обезбедување на дејности поврзани со изградбата и функционирањето на електронската општина.
- Создавање на нова организациска култура која ќе гарантира ефективност и ефикасност во извршувањето на дејностите по електронски пат.
- Зголемување на личните, организациските и професионалните знаења и вештини на службениците во административните структури за работа со нови информатичко – комуникациски технологии.
- Зголемување на мотивираноста и креирање на средина во која секој чинител ќе има свое точно определено место и улога.
- Дефинирање на одговорностите, компетенциите и надлежностите во однос на техничко – технолошкиот развој, координирањето и менаџментот со и помеѓу административните структури.
- Планирање, организирање и екипирање на проектни тимови, нивно успешно раководење и контрола на процесите кои ќе се извршуваат по електронски пат.

ОПШТИ ПРИНЦИПИ И НАСОКИ

Успешното функционирање на електронската општина е можно само со заедничко делување на администрацијата, бизнис секторот, невладиниот сектор односно граѓаните во сите етапи на реализацијата, започнувајќи од креирањето на визијата и приоритетите до управувањето со соодветните проекти.

Фокусирање кон граѓаните и бизнисот

- Еднакви можности за пристап.
- Подршка на методи за стимулирање на граѓаните и бизнисот да ги користат можностите кои ги нуди електронската општина.
- Обезбедување на јавна и транспарентна работа на административните структури.

Пазарна оријентација

- **Познавање на корисниците** преку анализа и проучување на потребите на корисниците и идентификување на нивните потреби и предложените начини за нивно обезбедување.
- Креирање на **јавно приватни партнерства** со цел искористување на искуството кое го има бизнис секторот во примената на новите информатички технологии.
- Зголемена **ефикасност** преку постојана споредба на остварените резултати, системска контрола и оценка, како и предвидување на механизми за корекција и ревизија.
- Зголемена **ефективност** преку постигнување на висок сооднос помеѓу користените ресурси и постигнатите резултати.
- **Техничка независност** во смисла на користење на слободни (open source) платформи независни од определени производители, софтвери и компании.
- Воспоставување на **критериуми за реализација** кои ќе бидат мерливи и ќе претставуваат клучни индикатори за утврдување на постигнатите резултати од реализираните проекти.
- Модел на **етапен развој** дефиниран со моменталната ситуација, можностите и степенот на развој на општеството во целина.

Идентификација и безбедност

- Идентификација на податоците во смисла на дефинирање на сопственоста врз податоците, одговорност за нивна верност, целосност и актуелност, како и правилата за размена и десиминација на истите.
- Безбедност и заштита на податоците со цел максимална заштита на обработуваните и зачувани податоци.
- Единствен пристап кон секој нов проект кој се базира на достигнување на стратешките цели со задолжителна негова применливост.
- Интегрирање на податоците што подразбира еднократно внесување, а многукратно користење согласно законските нормативи и дефинираните права на пристап.

МЕНАЏМЕНТ

Воведувањето на електронска општина претставува целосно нов начин на извршување на секојдневните работни задачи на административните структури. Како организација, општините се дел од околината во која работат. Промената на околината, неминово бара промена и реорганизација на административните структури заради соодветно започнување на процесот и свртување на организацијата како систем „кон надвор“. Знаењата на менаџментот за потребите на клиентите се клучни фактори во процесите на планирање, раководење, екипирање, организирање и контрола. Зголемувањето на определени интерперсоналните улоги и улогите во одлучувањето на менаџментот мора да имаат интегративен карактер како на локално така и на државно ниво. Овој пристап обезбедува широко искористување на техничките и човечките ресурси дозволувајќи голем степен на припадност и чувство на заедничко делување помеѓу сите чинители и клиенти на електронската општина. Промените кои таа ги предизвикува имаат големо влијание врз извршувањето на сите менаџерски функции и улоги, засегајќи ги сите менаџерски нивоа, барајќи од нив способност за визионирање, храброст за донесување на креативни и иновативни одлуки, интегрално осмислување на промените, начин на кој ќе бидат направени, динамика со која ќе се имплементираат и компетентно знаење. Сепак, решавачки фактор за успешно реализирање на стратегијата за воведување на електронска општина е политичката воља и определбата на општинскиот менаџмент за имплементација на нов начин на работа и административно управување. Клучни елементи кои влијаат врз ефективното и ефикасно воведување на електронската општина и реализацијата на зацртаната стратегија се:

- Обезбедување на активно учество на граѓаните и бизнисот – определба кој придонесува за креирање на квалитетна повратна врска и превентивно решавање на потенцијални конфликтни ситуации.
- Ангажираност и одговорност на високиот менаџмент во сите етапи на процесот на реализација на визијата и конкретните проекти.
- Тимска работа и проектно оријентиран оперативен и ИТ менаџмент од страна на мултидисциплинарни тимови и ангажирање на експерти кои одлично ги познаваат процедурите и постапките кои се одвиваат во општинската администрација. Искористувањето на определено и прецизно зацртано ниво на финансирање на процесот од

страна на буџетот на општината е потребно и задолжително.

- Висок степен на координација на активностите според bottom – up пристап, со што ќе се обезбеди долгорочна одржливост и стабилност на финансиските, техничките и човечките ресурси, намалувајќи ги истовремено ризиците од загуби на средства и време.
- Анализа на ризиците и нивно навремено намалување.
- Компатибилност на различните постојни системи, нивно интегрирање, транспарентност и стандардизација на административните постапки.

Особено е важен пристапот во развојот на образовниот систем од аспект на информатичко комуникациската технологија, но овој сегмент треба да биде обработен во посебна стратегија кој ќе ги дефинира правците за развој во образованието.

СТРУКТУРИ И ФУНКЦИИ

Оперативното управување на процесите за изградба на електронска општина треба да се воспостави врз база на соодветни елементи на организациската структура и дизајн. Структурата и моделот на организациската поставеност мора да овозможи:

- координација на општинските активности и планови со оние на бизнис секторот, НВО – и, донаторите во насока на остварување на визијата согласно Стратегијата и акциониот план за развој на информатичко општество и координација на проектите на локално ниво;
- организирање, набљудување и анализа на повратните врски на релација: електронска општина – клиенти;
- ефективност на инвестициите поврзани со електронската општина;
- транспарентност и одговорност, преку вклучување на сите чинители во процесот на имплементација;
- силна техничка и делумна стручна помош во надминување на кориснички проблеми.

Приоритетни проекти и временска рамка за реализација

П-1

Име на проектот:	Web портал.
Проектна задача:	Изработка на општински web портал.
Очекуван резултат:	Модерна, динамичка и интерактивна web страна базирана на Web Content Management преведена на најмалку еден странски јазик (англиски).
Носител:	Општина Велес.
Период на реализација:	Континуирано, првичниот дизајн и објавување до крајот на 2005 година.
Начин на финансирање:	Проектно ориентиран со кофинансирање од страна на општината.

Појаснување: проектот треба да обезбеди достапност до сите информации генерирани од страна на општината и за општината. На него ќе бидат понудени сите потребни документи за реализација на одредена административна постапка со упатства за реализација на истите. Секој од нестопанските и стопанските субјекти ќе добие можност за сопствена администрација на соодветен дел од порталот на кој ќе може да објавува сопствени информации.

П-2

Име на проектот:	СИПТ – Слободни интернет пристапни точки.
Проектна задача:	Формирање на слободни интернет пристапни точки.
Очекуван резултат:	Размена на податоци и информации помеѓу администрацијата, граѓаните и бизнис секторот.
Носител:	Општина Велес.
Период на реализација:	Континуирано до крајот на 2008 година.
Начин на финансирање:	Проектно ориентиран со кофинансирање од страна на општината.

Појаснување: проектот треба да обезбеди можности за широк пристап на граѓаните до интернет мрежата, првенствено до општинскиот портал. Можни се две независни решенија: формирање на мултифункционални кабинети во рамките на образовните институции и поставување на т.н. интернет киосци во јавните институции. Особена важност има развојот на локалната градска мрежа која овозможува најмали трошоци за пристап до општинскиот web порталот и интернет.

ОПШТИНА ВЕЛЕС
MUNICIPALITY OF VELES

П-3

Име на проектот:	ЕСУД – електронски систем за управување со документи.
Проектна задача:	Систем за управување со електронски документи, достапни за секој службеник во општинската администрација и граѓаните.
Очекуван резултат:	Креиран електронски систем за организација, управување, контрола и дистрибуција на документи во електронски облик.
Носител:	Општина Велес.
Период на реализација:	2006 - 2007
Начин на финансирање:	Проектено оријентиран со кофинансирање од страна на општината.

Појаснување: Документ менаџмент системите се користат за организација и управување со документи кои може да се користат како самостојна апликација или како апликација која е интегрирана во организациската мрежа или опртал. Нивната web архитектура, контрола на верзиите, конфигурабилниот процес на одобрување, системот за следење на документите и сигурносните карактеристики овозможуваат ефективна on – line соработка при работа со документи.

П-4

Име на проектот:	One stop shop – модел на едношалтерски систем на опслужување на граѓаните.
Проектна задача:	Подобрување на системот на давање на јавните услуги од страна на општинската администрација.
Очекуван резултат:	Обезбедени брзи, квалитетни и ефикасни услуги кон граѓаните.
Носител:	Општина Велес.
Период на реализација:	Континуирано до крај на 2008.
Начин на финансирање:	Проектено оријентиран со кофинансирање од страна на општината.

Појаснување: Моделот на едношалтерскиот систем на услуги е универзален и не постои унифицирано решение. Моделот и неговата имплементација ќе помогне во:

- утврдувањето на потребните услуги кон граѓаните и бизнис секторот,
- воведувањето на ефикасен и модерен начин на испорака на услугите базиран на ИКТ,
- развивање и поддршка на процесот на континуирано усовршување на квалитетот на услугите.