

Врз основа на член 49 став (1) и член 55 став (1) од Законот за организација и работа на органите на државната управа (Службен весник на Република Македонија бр. 58/2000 и 44/2002), а во врска со Заклучоците на Владата на Република Македонија, донесени на Дваесет и првата седница одржана на 5.12.2006 година, Министерот за култура донесува

ГРАЃАНСКИ ДНЕВНИК

на Министерството за култура

1. Цел на Граѓанскиот дневник

Со воведувањето на новите услуги, Министерството за култура обезбедува олеснет пристап до главните услуги наменети за граѓаните, веруваме дека овој проект ќе им донесе важни придобивки на граѓаните на Република Македонија. Целта на Граѓанскиот дневник е да придонесе кон подобрување на квалитетот на јавните услуги преку дефинирање на начинот и стандардите во давањето на услугите, вклучувајќи го видот на услугите, рокот, како и системот на коментари, жалби и поплаки. Крајната цел на Граѓанскиот дневник е да се подобри комуникацијата помеѓу администрацијата и граѓаните, правата на јавноста и обврските на јавните службеници, како и промената на мислењето на службениците да се препознаат себеси исклучиво како сервис на граѓаните.

2. Која е визијата на Министерството за култура

1. Поттикнување и интензивирање на билатералната и регионална соработка.
2. Создавање на проекти кои ја унапредуваат регионалната соработка, соработката со соседните држави, со државите - членки на Европската Унија, со земјите од југоисточна и централна Европа и со земјите во кои најмногу има македонско иселеништво, како и презентација на нивната култура во нашата земја, проекти кои имаат реципрочен карактер
3. Одржување, развивање и унапредување на културната соработка со други земји, согласно меѓународните договори, спогодби и програми
4. Одржување, развивање и унапредување на соработката со меѓународни организации од областа на културата (УНЕСКО, Совет на Европа, Меѓународна организација на Франкофонија и др.)
5. Координирање и усогласување на активностите за поттикнување спогодби, конвенции, договори и програми за меѓународна соработка;
6. Учество во повремени меѓународни проекти, што се однесуваат на културата, учество во организирањето културни манифестации од меѓународен карактер во државата и во странство
7. Координација на реализацијата на програмски активности во земјата и странство, како и други активности

8. Соработка со другите државни органи, како и другите субјекти од областа на културата за реализација на работите од доменот на меѓународната соработка и слично
9. Афирмирање на македонската култура во странство со поддршка на програми и проекти кои ги презентираат врвните национални културни вредности
10. Воспоставување и унапредување на билатералната соработка.
11. Поддршка на аматеризмот преку презентација на КУД-овите и други аматерски ансамбли во странство
12. Презентација на книжевното творештво на меѓународните саеми и изложби на книги
13. Проекти со висока креативност и квалитет, копродукциски проекти, студиско-аналитички и други работи во врска со работата на Националната комисија на УНЕСКО
14. Подготовка на програми и проекти и други материјали во врска со активностите на УНЕСКО
15. Платформа за настап на делегациите на Владата на РМ на Генералната конференција и другите заседанија свикани од УНЕСКО и предлози за состав на делегациите за учесниците на други состаноци на УНЕСКО како и извештаи до УНЕСКО
16. Се подготвуваат мислења во врска со склучување на меѓународни договори, конвенции, препораки на УНЕСКО и се дава иницијатива за нивна примена во државата
17. Поттикнува размената на активностите, искуствата и знаењата во меѓународната соработка преку УНЕСКО
18. Кконтакти со други Национални комисии на УНЕСКО и други активности согласно Статутот на Националната комисија на УНЕСКО
19. Поддршка на програми и проекти од областа на издавачката дејност и литературата
20. Поддршка на списанија од областа на литературата и културата
21. Поддршка на литературни манифестации
22. Реализирање на 2 конкурси за откуп на самостојно реализирана продукција (мај и октомври)
23. Поддршка на проекти од електронското издаваштво
24. Поддршка на програми и проекти од областа на филмската и драмска дејност
25. Поддршка на драмскиот аматеризам
26. Поддршка Фестивали, манифестации и активности од драмска и филмска дејност
27. Самостојни уметници од областа на филмската и драмска дејност
28. Поддршката на традиционалните музички манифестации: “Скопско лето”, [“Офф-фест”](#), “Мајски оперски вечери”, “Денови на македонската музика”, “Интерфест-Битола”, [“Скопски цез фестивал”](#)
29. Поддршка на програмите за финансирање на центрите, домовите на култура и културноуметнички друштва
30. Обезбедување на материјални услови за остварување на квалитетна изложбена активност
31. Поддршка на ликовните творци за нивна вклученост во активен и динамичен ликовен живот и нивна присутност на домашната и меѓународна ликовна сцена
32. Стимулирање на новите појави и тенденции, новите изразни можности во ликовното творештво, новите форми и медиуми
33. Поддршка за стручно усовршување на дефицитарни кадри и млади таленти во странство во областа на филмот, театарот, музиката, ликовната дејност и литературата

34. Поддршка за самостојни уметници од областа на филмот, театарот, музиката, ликовната дејнос и литературата
35. Студиско-аналитички и други работи за нормативното регулирање и за вршење на управните работи во врска со заштитата на сродните права; изработка на студии, анализи, елаборати и слично, за нормативното регулирање на сродните права од аспект на домашното и меѓународното законодавство од областа; следење на состојбите и истражување појави и односи од општествено-политичкиот систем во врска со остварувањето и заштитата на сродните права и предлагање и спроведување мерки за сузбивање на пиратството; преточување на утврдените концепции за уредување на режимот на сродните права во нормативни акти, во сите фази на донесување; учество во подготовка на билатерални и мултилатерални договори од областа на сродните права; предлагање ратификации на меѓународни договори и следење на активностите и соработката со меѓународните владини организации (УНЕСКО, Светската организација за интелектуалната сопственост, Светската трговска организација, Советот на Европа, Европска Унија, и др.) и со домашни и меѓународни невладини организации во областа на сродните права (ЦИСАЦ, ИФПИ, АГИЦОА, БСА, ЕБУ)
36. Спроведување конкурси за давање дозвола на здруженија за колективно остварување на сродните права, врши управен надзор над законитоста на работата и актите на здруженијата за колективно остварување на сродните права
37. Подготвување мислења и слични акти од царинската, даночната и други нормативни сфери од интерес за сродните права, како и решенија во прв степен во управана постапка од областа на сродните права. Дава мислења, сугестии, појаснувања и стручна помош на колективните здруженија и другите субјекти за заштита на сродните права и за примена на прописите од областа
38. Студиско-аналитички и други работи за нормативното регулирање на авторското право, управни работи во авторското право и тоа: изработка на студии, анализи, елаборати и слично за нормативното регулирање на авторското право од аспект на домашното и меѓународното законодавство од областа; следење на состојбите и истражување појави и односи од општествено-политичкиот систем во врска со остварувањето и заштитата на авторското право и предлага и спроведува мерки за сузбивање на пиратството; преточување на утврдените концепции за уредување на режимот на авторското право во нормативни акти, во сите фази на донесување; учество во подготовка на билатерални и мултилатерални договори од аспект на авторското право; предлагање ратификации на меѓународни договори и следење на активностите и соработката со меѓународните владини организации (УНЕСКО, Светската организација за интелектуалната сопственост, Светската трговска организација, Советот на Европа, Европска Унија, и др.) и со домашни и меѓународните невладини организации во областа на авторското право (ЦИСАЦ, ИФПИ, АГИЦОА, БСА, ЕБУ и др)
39. Спроведување конкурси за давање дозвола на здруженија за колективно остварување на авторското право, изработување дозволи согласности и други акти за колективно остварување на авторското право согласно закон, подготовка и координирање на работата на комисији и други тела основани за разгледување прашања од оваа област Врши управен надзор над законитоста на работата и актите на здруженијата за колективно остварување на авторското право

40. Подготвува мислења и слични акти од царинската, даночната и други нормативни сфери од интерес за авторското право, како и решенија во прв степен во управана постапка од областа на авторското право, подготвува мислења, сугестии, појаснувања и давање стручна помош на колективните здруженија и другите субјекти за заштита на авторското право и за примена на прописите од областа
41. Подготовка на нормативно - аналитички материјали во врска со хармонизацијата на законодавството со ЕУ легислативата.
42. Подготовка на аналитички материјали во врска со реформата и процесот на децентрализација на културата и предлози на соодветни концепции за нивно преточување во нормативни акти за културата, следење на прописите од други области од значење за културата и учество во подготвување на мислења по нив
43. Студиско - аналитички и други работи за нормативно регулирање на творештвото, дејностите за објавување на уметничкото творештво и дејностите за заштита и користење на материјалното и духовното творештво
44. Работа на управни предмети за културата
45. Работи во врска со управувањето со човечки ресурси во Министерството за култура и националните установи
46. Мерките кои инспекторот за култура ги презема во постапката на инспекцискиот надзор се наредбите за извршување на законите и другите прописи и мерки односно отстранување на недостатоци што произлегуваат од примена на незаконски мерки и акти или од повреда на закон или друг пропис, забраните за спроведување на незаконски мерки, решенија за заштитни мерки - времено одземање предмети користени, наменети или создадени со прекршок. Други мерки пред се од превентивен карактер, известувања, укажувања, предупредувања, појаснувања и други неуправни мерки, барањата односно пријави за поведување на соодветна судска постапка за сторен прекршок, кривично дело и сл.
47. Негување и унапредување на културниот идентитет на припадниците на заедниците во РМ, презентирање и негување на културата на припадниците на заедниците, поттикнување и унапредување на меѓународната соработка за техничка помош, со соседните и европските земји, наменета за негување и унапредување на културниот идентитет на припадниците на заедниците.
48. Изработка на анализи, студии, елаборати, програми, информации и други аналитички материјали кои се однесуваат на идентификацијата и режимот на заштита на културното наследство, класифицирање на недвижните добра според Националната класификација на културното наследство, подготвување на предлози за прогласување, промена и престанок на заштита; преземање мерки за чување, почитување, одржување, ревитализирање, уредување, популаризирање и рационално користење на државното културно наследство, водење на единствени и посебни евиденции за културното наследство; номинирање на културното наследство за стекнување на меѓународен статус; размена, отстапување, изнесување во странство и извоз на културното наследство; изработка на студии, анализи, елаборати, програми и информации и други студиско-аналитички материјали за културното наследство и другите заштитени добра, приземање на мерки за остварување, развој и унапредување на правната заштита на културното наследство; вршење на работи поврзани со правото на првенствено купување, хипотекарни односи, облигациони односи,

експропријација и други имотно правни односи во врска со културното наследство

49. Вршење на работи поврзани со инспекцискиот надзор над спроведување на прописите за заштита на културното наследство и превенција од незаконски дејствија против културното наследство односно работите на безбедност на културното наследство и негова заштита односно одбрана и спасување во случај на вооружен судир и природни непогоди, превенција и заштита од недозволени ископувања, намерно оштетување и кражби, присвојување, недозволена трговија и криумчарење; узурпација и други незаконски дејствија против културното наследство, развој и унапредување на безбедносната заштита на културното наследство; остварување соработка со криминалистичката полиција, царинските органи, јавните обвинителства, инспекциските и другите надлежни органи
50. Вршење на работи што се однесуваат на регистрација на културното наследство, стручна обработка, чување и користење на документација за културното наследство и негова заштита; Националниот информативен систем за културното наследство, ратификуваните меѓународни договори од областа на заштитата на културното наследство, меѓународната помош и соработка во оваа област

3. Кои се корисници на Министерството за култура

1. Физички лица
2. правни лица
3. институции

4. Кои се заложбите и обврските на министерството за култура кон граѓаните

1. квалитетни, навремени и одговорни услуги
2. комуникација со корисниците, транспарентна и валидна информација
3. запазување на рокови во давање на услугите

5. Кои услуги ги дава Министерството за култура и Управата за заштита на културното наследство

Финансира: врз основа на Конкурс финансира проекти и програми од национален интерес во културата

- Конкурс за “Град на културата во Република Македонија” /К
- Конкурс за доделување на месечни надоместоци на самостојни уметници
- Конкурс за манифестацијата “Ден на културата во Република Македонија”
- Конкурс за откуп на самостојно реализирана продукција од издавачката дејност
- Конкурс за поддршка на стручно усовршување на дефицитарни кадри и млади таленти
- Конкурс за финансирање на програми и проекти од национален интерес во Културата од сите дејности
- Презентација на македонската култура во македонските културни центри во странство

Издава: Дозволи, Одобренија, Конкурси, Решенија, Мислења, Согласности, Потврди, Лиценци, Евиденција, Постапки и Уверенија.

Дозвола:

- Издава дозвола за вршење на археолошки истражувања
- Издава дозвола за колективно остварување на авторското право и сродните права на здруженија

Одобрение:

- Издава одобрение за засновање на работен однос со странски државјани
- Издава одобрение за истакнување фирми, реклами, табли, плакати и други известување на недвижно културно наследство
- Издава одобрение за заштитно - конзерваторски основи
- Издава одобрение за извоз на движно културно наследство во странство
- Издава одобрение за привремено изнесување на движно културно наследство во странство
- Издава одобрение за размена и отстапување на движно културно наследство и друго заштитено добро
- Издава конзерваторско одобрение
- Издава одобрение за конзерваторски истражувања
- Издава одобрение за користење име или облик на културно наследство за комерцијални цели
- Издава одобрение за вршење стопанска дејност во заштитени добра
- Издава одобрение за употреба на детекција
- Издава одобрение за истражување, проучување или снимање на заштитено добро

Решение:

- Донесува решение за исполнување на посебни услови за почеток со работа на библиотека
- Донесува решение за исполнување на посебни услови за почеток со работа на музеј
- Донесува решение за исполнување на посебни услови за почеток со работа на установа од областа на културата
- Издава решение за исполнување на посебни услови за работа на атеље, лабораторија и работилница
- Издава решение за заштитно конзерваторска согласност
- Издава решение за определување на начин и цели на користење на заштитеното добро
- Издава решение за дозвола за работа на здруженија на автори односно носители на сродни права за колективно остварување на права
- Издава решение за согласност на правилникот за распределба на надоместоците
- Издава решение за согласност на Правилникот за користење на авторските дела, изведбите, односно предметите на сродните права со тарифа за висината на надоместоците
- Издава Решение за привремено отстапување на заштитено добро

- Издава Решение за достапност на културно наследство
- Издава Решение за пренесување на движно добро заради заштита
- Издава Решение за привремена заштита
- Издава Решение за прогласување значајно културно наследство

Мислење:

- Издава заштитно конзерваторско мислење
- Издава мислење за даночни ослободувања во земјата без право на одбивка од претходниот данок

Согласност:

- Дава согласност за истражување и експлоатација на минерални сировини
- Дава заштитно конзерваторска согласност

Постапка:

- Постапка за повластена даночна стапка за публикации
- Одлучува за право на првенствено купување на заштитено добро
- Право на јавна презентација на приватни збирки
- Постапка за подигања на спомен - обележја
- Укажува стручна помош
- Постапка за подигање на меморијални споменици

Лиценца:

- Издава лиценца за археолошки истражувања
- Издава конзерваторска лиценца

Евиденција:

- Постапка за ангажирање на странско правно и физичко лице за вршење работи од областа на културата

По тврда:

- Издава потврда за уредени авторски и сродни права
- Издава потврда за ослободување од увозни давачки

Уверение:

- Издава уверение за положен лекторски испит
- Издава уверение за извоз и изнесување на незаштитени добра во странство

6. Стандарди за квалитет на доставените услуги

ИМЕ НА УСЛУГАТА	Стандард за доставување	Одговорен
Финансира Проекти и програми од национален интерес во културата врз основа на годишен Конкурс		
Број на услуги од 1-7 <ul style="list-style-type: none">Конкурс за „град на културата во Република Македонија,,Конкурс за доделување на месечни надоместоци на самостојни уметнициКонкурс за манифестацијата „Ден на културата во Република Македонија,,Конкурс за откуп на самостојно реализирана продукција од издавачката дејностКонкурс за за поддршка на стручно усовршување на дефицитарни кадри и млади талентиКонкурс за финансирање на програми и проекти од национален интерес во Културата од сите дејностиПрезентација на македонската култура во македонските културни центри во странство		Снежана Ристовска раководител на Сектор за дејностите од областа на културата, уметноста и културното наследство 3240-556
Издава дозвола: <ul style="list-style-type: none">Издава дозвола за вршење на археолошки истражувањаИздава дозвола за колективно остварување на авторското право и сродните права на здруженија		Данче Голубовска сов. за археол. лок. 3289716 Олгица Трајковска, рак. на Сектор за авторско право и сродни права 30240-597
Издава одобрение: <ul style="list-style-type: none">Издава одобрение за засновање на работен однос со странски државјаниИздава одобрение за истакнување фирми, реклами, табли, плакати и други известување на недвижно културно наследствоИздава одобрение за заштитно - конзерваторски основиИздава одобрение за извоз на движно културно наследство во странствоИздава одобрение за привремено изнесување на движно културно наследство во странство		Билјана Димитрова сор. За недвижно културно наследство 3289-715 Мирјана Димовска Чоловик рак. На одд. 3289713 Валентино Димитровски Рак.на одд. 3289-727 Валентино Димитровски Рак.на одд. 3289-727

- Издава одобрение за размена и отстапување на движно културно наследство и друго заштитено добро
- Издава конзерваторско одобрение
- Издава одобрение за конзерваторски истражувања
- Издава одобрение за користење име или облик на културно наследство за комерцијални цели
- Издава одобрение за вршење стопанска дејност во заштитени добра
- Издава одобрение за употреба на детекција
- Издава одобрение за истражување, проучување или снимање на заштитено добро

Дамјан Цветановски
помлад соработник
3 289-714

Билјана Димитрова
соработник 3 289 715

Данче Голубовска сов.
за археол. лок. 3289716

Данче Голубовска сов.
за археол. лок. 3289716

Катерина Георгиевска
над. сор. 3289-776

Издава решение:

- Донесува решение за исполнување на посебни услови за почеток со работа на библиотека
- Донесува решение за исполнување на посебни услови за почеток со работа на музеј
- Донесува решение за исполнување на посебни услови за почеток со работа на установа од областа на културата
- Издава решение за исполнување на посебни услови за работа на атеље, лабораторија и работилница
- Издава решение за заштитно конзерваторска согласност
- Издава решение за определување на начин и цели на користење на заштитеното добро
- Издава решение за дозвола за работа на здруженија на автори односно носители на сродни права за колективно остварување на права
- Издава решение за согласност на Правилникот за распределба на надоместоците
- Издава решение за согласност на Правилникот за користење на авторските дела, изведбите, односно предметите на сродните права со тарифа за висината на надоместоците
- Издава Решение за привремено отстапување на заштитено добро
- Издава Решение за достапност на културно наследство
- Издава Решение за пренесување на движно добро заради заштита
- Издава Решение за привремена заштита
- Издава Решение за прогласување значајно културно наследство

Весна Илиевска рак.на
одд. 3240-595

Весна Илиевска рак.на
одд. НМП ЕУ 3240-595

Весна Илиевска рак.на
одд. НМП ЕУ 3240-595

Мирјана Димовска Чоло-
виќ рак. на одд. 3289713

Иван Кочишки рак.на
Одд. 3289-718

Олгица Трајковска, рак.
на сек. за авт. право и
сродни права 30240-597

Олгица Трајковска, рак.
на сек. за авт. право и
сродни права 30240-597

Валентино Димитровски
Рак.на одд.ДКН 3289-727
Валентино Димитровски
Рак.на одд.ДКН 3289-727

Валентино Димитровски
Рак.на одд.ДКН 3289-727

Комисија

Издава мислење:

- Издава заштитно конзерваторско мислење
- Издава мислење за даночни ослободувања во земјата без право на одбивка од претходниот данок

Мирјана Димовска Чоло-
вик рак. На одд. 3289713

Весна Илиевска рак.на
одд. НМП ЕУ 3240-595

Дава согласност:

- Дава согласност за истражување и експлоатација на минерални суровини
- Дава заштитно конзерваторска согласност

Данче Голубовска сов.
за археол. лок. 3289716

Води постапка:

- Постапка за повластена даночна стапка за публикации
- Одлучува за право на првенствено купување на заштитено добро
- Право на јавна презентација на приватни збирки
- Постапка за подигања на спомен - обележја
- Укажува стручна помош
- Постапка за подигање на меморијални споменици

Весна Илиевска рак.на
одд. НМП ЕУ 3240-595

Лиља Петрова сор. ПЗКН
3289-730

Валентино Димитровски
Рак.на одд.ДКН 3289-727

Мирјана Димовска Чоло-
вик рак. На одд. 3289713

Издава Лиценца:

- Издава лиценца за археолошки истражувања
- Издава конзерваторска лиценца

Снежана Ристовска рак.
ДКУКН 3240-556

Снежана Ристовска рак.
ДКУКН 3240-556

Води Евиденција:

- Постапка за ангажирање на странско правно и физичко лице за вршење работи од областа на културата

Весна Илиевска рак.на
одд. НМП ЕУ 3240-595

Издава потврда:

- Издава потврда за уредени авторски и сродни права
- Издава потврда за ослободување од увозни давачки

Олгица Трајковска, рак.
на сек. за авт. право и
сродни права 30240-597

Издава уверение:

- Издава уверение за положен лекторски испит
- Издава уверение за извоз и изнесување на незаштитени добра во странство

Снежана Ристовска рак.
ДКУКН 3240-556

Валентино Димитровски
Рак.на одд.ДКН 3289-727

Во основа Министерството за култура ги издава актите во рок од 7 до 15 дена треба да се земе во обзир дека во законите од областа на културата не е утврден законски рок во кој Министерството за култура е должно да ги издава поединечните акти.

8. Систем за поплаки / претставки

Љубезна услуга ќе биде обезбедена од страна на сите вработени во Министерството за култура. Доколку имате некакви жалби или поплаки во однос на доставувањето на услугите и стандардите кои се погоре споменати, Ве молиме обратете се до следниве службеници:

1.Име и презиме: Александар Ѓорѓиев,

Работно место: Односи со јавност

Локација: Министерство за култура

Телефон: (02)3240-579, e-mail:aleksandar.gj@kultura.gov.mk

2.Име и презиме: Весна Илиевска

Работно место:раководител на одделение за нормативни, меѓународно правни работи и хармонизација со законодавството на ЕУ

Локација: Министерство за култура

Телефон: (02)3240-595, e-mail:v.ilievska@kultura.gov.mk

3.Име и презиме: Снежана Ристовска

Работно место:раководител на сектор за дејностите од областа на културата уметноста и културното наследство

Локација:Министерство за култура

Телефон:(02)3240-556, e-mail:s.ristovska@kultura.gov.mk

4.Име и презиме: Ирина Кроткова

Работно место:помошник раководител на сектор за меѓународна соработка, европска интеграција, промоција на културата и културниот развикот

Локација: Министерство за култура

Телефон: (02)3240-518, e-mail:i.krotkova@kultura.gov.mk

5.Име и презиме: Ердоан Максут

Работно место: директор на управа за афирмирање и унапредување на културата на припадниците на заедниците во РМ

Локација: Министерство за култура

Телефон: 3 240 594;3240-593

е-маил: e.maksut@kultura.gov.mk ; uukez@kultura.gov.mk

6.Име и презиме:Сабина Синан

Работно место:раководител на одделение за инспекциски надзор

Локација: Министерство за култура

Телефон: (02)3 240 532 е-маил: sabina@kultura.gov.mk

7.Име и презиме:Сузана Вељановска-Кењереш

Работно место:помошник на раководител на сектор за материјално финансиски работи

Локација: Министерство за култура

Телефон:(02)3240525

е-маил: suzanavk@kultura.gov.mk

8.Име и презиме:Олгица Трајковска

Работно место: раководител на сектор за авторско право и сродните права

Локација: Министерство за култура

Телефон:тел:(02)3289-797;3240-579;

е-маил: o.trajkovska@kultura.gov.mk

9.Име и презиме:Катерина Јовановска Георгиевска
Работно место:Управа за заштита на културното наследство на РМ
Локација: Министерство за култура
Телефон:(02)3289-776 e-mail:katarinageorgievska@yahoo.com

Во Министерството за култура
има поставено сандаче за поплаки/пофалби

Временска рамка за одговарање на жалбите/поплаките од граѓаните

Временската рамка за одговарање на жалбите е 15 односно 30 дена од денот на приемот на жалбата.

Вашите жалби, поплаки или комплименти, можете да ги оставите на **www.kultura.gov.mk**

Сите жалби и поплаки ќе бидат разгледани за 15 дена и конечен одговор по нив ќе добиете за 30 дена.

Вашите сугестии се секогаш добредојдени.

Ние сме подготвени постојано да ги подобруваме нашите услуги кон Вас.

Ви благодариме на поддршката

Прилог бр. 2

Формулар за оценување на услугите од страна на корисниците

Вашите сугестии и коментари се важни за нас

Министерство:
Сектор:
Одделение:
Адреса:
Телефон/факс:
Е-пошта

Министерството за култура е подготвено да Ви обезбеди добри и квалитетни услуги и константно да ги подобрува истите. Повратните информации од Вас ќе ни помогнат во нашите понатамошни напори за подобрување на услугите.

Ви благодариме

1. Генерално, како ги оценувате нашите услуги?

- а) Одлично
- б) Многу добро
- в) Добро
- г) Задоволително
- д) Лошо

2. Дали службеникот Ви кажа во кој временски рок ќе ја добите услугата?

- а) Да
- б) Не

3. Дали услугата Ви беше дадена во предвидениот временски рок?

- а) Да
- б) Не

4. Доколку имате доцнење, колкаво беше задоцнувањето (изразено во работни денови)

- а) 2-5 работни денови
- б) Повеќе од една недела
- в) Повеќе од две недели

5. На колку места требаше да одите за да ги пријавите потребните документи?

- а) 1
- б) 2
- в) 3
- г) Повеќе

6. Како го оценувате нашиот персонал, во однос на:

Љубезност

- а) Одлично
- б) Многу добро
- в) Добро
- г) Задоволително
- д) Лошо

Брзина

- а) Одлично
- б) Многу добро
- в) Добро
- г) Задоволително
- д) Лошо

7. Доколку имате коментари или сугестии, Ве молиме испратете ги на следнава адреса: Ул. Ѓуро Ѓаковиќ бр.16 –Скопје или оставете ги на веб страницата: www.kultura.gov.mk

Ви благодариме на соработката

ОПШТИ СТАНДАРДИ

1. Однос кон корисниците

- Еднаков пристап до услугите и рамноправен однос кон сите корисници, независно од нивните потреби, социјалниот статус, образование, возраст, пол, етничка припадност или религиозни убедувања
- Запазување на принципот на доверливост по однос на жалбите и поплаките на секој корисник независно од нивните потреби, социјалниот статус, образование, возраст, пол, етничка припадност или религиозни убедувања

2. Информации за корисниците

- Претставување на корисниците на јасна, лесно разбирлива, потполна и точна информација, согласно нивните потреби низ различни форми за пристап како информациона табла, брошури, интернет страници, итн.
- Креирање на едноставни, јасни и лесно разбирливи формулари и процеси на доставување кои што им одговараат на побарувањата на корисниците

3. Комуникација со корисниците

- Претставување на јасни, лесно разбирливи, потполни и точни информации и консултации со корисниците во однос на процесот на претставување на услугите, согласно нивните потреби
- Претставување на јасни, лесно разбирливи, потполни и точни усни и писмени одговори на барањата на корисниците

4. Форми за пристап до информациите и услугите

- Пристап до информации и услуги низ мноштво различни форми како на пример телефон за поддршка, пошта, интернет страница, е-пошта, медиуми и друго, во зависност од потребите на корисниците
- Превземање на сите можни мерки со цел олеснување на пристапот до услугите на сите корисници, вклучително и оние кои се во нерамноправна положба (лица со хендикеп, лица со посебни потреби, итн.)

5. Запазување на роковите

- Доставување на корисникот на целата неопходна информација, како и консултации, уште во првиот контакт со министерството за култура, независно од формата за пристап до информацијата

- Одговор на телефонските повици, како и писмени барања, жалби и поплаки брзо и ефикасно – во рамки на роковите утврдени од самото министерство
- Запознавање на корисникот со причините и крајниот рок за кој ќе добие одговор

6. Механизми за повратната врска од корисникот

- Користење на различни механизми за повратната врска од корисникот, вклучувајќи специјални формулари за предлози, коментари, пофалби и критики, анкети, фокус групи, специјализирана рубрика на интернет страница и друго, со цел да бидат земени во предвид сите потреби на различните групи на корисници
- Редовно проверување на механизмите за повратна врска од корисникот, анализа на поднесената информација и дефинирање на неопходните следни чекори и дејствија, со цел задоволување на очекувањата на корисниците

7. Одговорност и отчетност

- Ефективно управување на различните ресурси на начин што ќе биде максимално полезен за општеството во целина
- Превземање на одговорност за работата на администрацијата според востановените стандарди за работење
- Ангажираност на раководството за подобрување на административната услуга и исполнување на стандардите за услуги
- Изработување и публикување на оценка за задоволството на корисниците за период од три месеци
- Разработување на системот на показатели за мерливост на резултатите на административните услуги, коишто вклучуваат показатели за ефективност, ефикасност и квалитет на услугите
- Периодично запознавање на сите заинтересирани страни со постигнатите резултати постигнати според дефинираните цели и сопствените показатели

МИНИСТЕР,

м-р Арификмет Џемаили