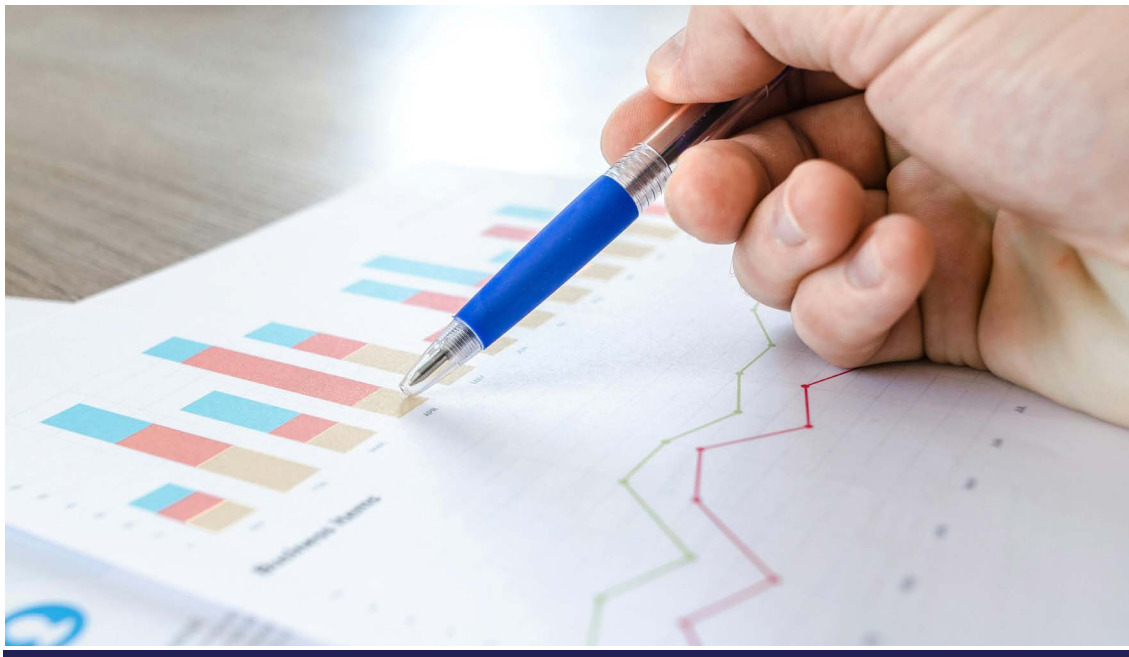


*Елена Манчева*

# Давање на услуги во Северна Македонија: Резултати од излезната анкета<sup>1</sup>

## Основни информации

Во рамките на грантовата шема на проектот WeBER 3.0, Институтот за европска политика – Скопје (ЕПИ) потпиша договори за грантови со три граѓански организации за подобрување на вклученоста на граѓаните во реформата на јавната администрација (РЈА) на локално ниво. Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) работеше на дигитализација и модернизација на комуналните услуги во Охрид; Блинк 42-21 разви дигитална платформа за подобрување на јавните услуги во Кочани; Про Локал се фокусираше на приближување на дигиталните општински услуги до граѓаните во Битола и на развој на дигитален културен календар за граѓаните таму. Во рамките на овие иницијативи, секоја организација спроведе излезни анкети во кои беа вклучени по околу 200 граѓани за да добие повратни информации за локалната администрација, со цел да се обезбедат информации за напорите за потранспарентно и поодговорно владеење во кое граѓаните ќе бидат во центарот согласно стандардите на ЕУ.

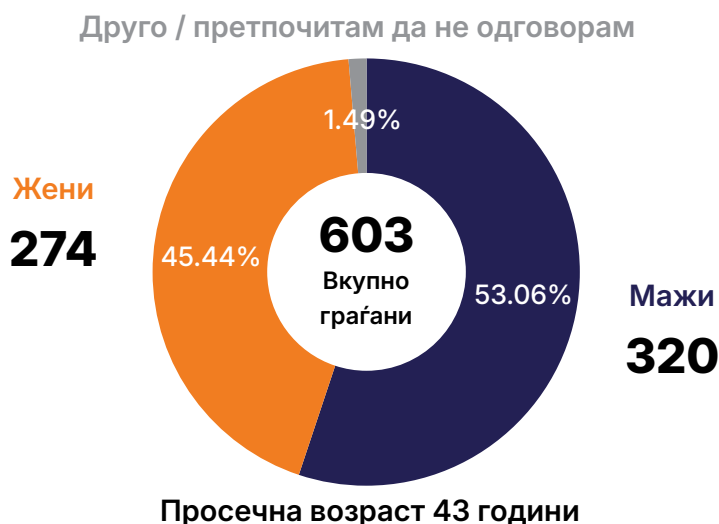
<sup>1</sup> Во својата вообичаена примена, излезна анкета претставува метод за предвидување на изборни резултати преку анкетирање на гласачите кога го напуштаат гласачкото место. (<https://www.britannica.com/dictionary/exit-poll>.) Во контекст на овој извештај, терминот излезна анкета се однесува на метод за собирање на искуствата на граѓаните во врска со нивното ниво на задоволство, времето на чекање, учтивоста на службениците и други аспекти на испораката на услугата, веднаш по напуштањето на просториите на органот на јавната администрација кој ја обезбедил услугата.

## Повратните информации од граѓаните не се критика – тие се патоказ за подобро владеење



## Профилот на испитаниците опфатени со Анкетата од аспект на демографија и население во трите општини

Распределбата на испитаниците беше доста рамномерна во Кочани (201), Битола (202) и Охрид (200), со што се обезбедија избалансирани сознанија од секоја локација. Родовата застапеност беше речиси еднаква, при што **мажите (53%)** беа малку позастанени; девет учесници избраа да не го откријат својот род или избраа „друг“.



Јавните услуги им се достапни на луѓе од сите возрасти, но составот според возраста значително варира во трите општини. **Кочани** имаше претежно млада популација (18–39 години) со **просечна возраст од 34 години**, што укажува на релативно млада демографија. Во **Охрид** имаше многу испитаници на возраст од 50+ години и **просечна возраст од 49 години**, што одразува заедница што старее. **Битола** се најде помеѓу двете, со избалансирана мешавина од возрасни групи, иако испитаниците на возраст од 30–49 години беа најдоминантни, со **просечна возраст од 46 години**. Вкупната просечна возраст на испитаниците беше **43 години**. Овие варијации ги истакнуваат разликите во потребите на заедницата, приоритетите и социоекономската динамика во општините.



## АНАЛИЗА НА СОБРАНИТЕ ПОДАТОЦИ

Анализата на 603 барања за услуги во вкупно тринаесет категории (видете ја табелата долу) покажува дека здравствените услуги, локалните комунални услуги и личните документи се најчесто барани, што ги одразува основните приоритети на граѓаните. Изводи, услуги поврзани со домување и имот, поплаки од граѓаните и услуги поврзани со бизнисите, исто така, сочинуваат значителен број барања. Наспроти тоа, услугите поврзани со социјална заштита, пензија, даноци и давачки, образование, вработување и културно наследство покажуваат релативно помала вклученост.

Распределбата покажува дека граѓаните во голема мера се потпираат на јавната администрација за основни услуги. Помалата побарувачка во одредени категории може да е поради пречки во пристапот, ограничена свест или едноставно поретка потреба. Овие наоди ги нагласуваат можностите за креаторите на политиките да ги оптимизираат услугите за кои има голема потреба заради поголема ефективност, и воедно да ја подобрат пристапноста и информираноста за недоволно користените услуги, со што ќе промовираат порамномерен пристап. Разбирањето на овие модели на вклучување на граѓаните е клучно за стратешко планирање, распределба на ресурсите и креирање интервенции за зајакнување на давањето на услуги и зголемување на целокупното задоволство на граѓаните.



Забелешка: Лични документи (пр. лична карта, пасош, возачка дозвола, и сл.); Изводи (пр. уверение за државјанство, за престој, изводи од матичната книга на родени, венчани, умрени, и сл.); Даноци, такси и казни (пр. плаќање данок на пренос на апсолутни права, барање поврат на ДДВ, плаќање казна за сообраќаен прекршок, и сл.); Здравствени услуги (пр. пријавување/барање здравствена книшка, закажување прегледи, и сл.); Услуги од областа на социјална заштита (пр. поднесување барање за социјална помош, издршка на дете, и сл.); Услуги од областа на образованието (пр. запишување во градинка, училиште или факултет, и сл.); Услуги поврзани со пензионирање (пр. поднесување барање за инвалидска пензија, утврдување на стаж, и сл.); Услуги поврзани со вработување (пр. пријавување на невработено лице, барање работа, и сл.); Бизнис (пр. регистрација на фирма, поднесување на барање за субвенции, и сл.); Домување и имот (пр. регистрација на недвижен имот, поднесување на барање за градежни или други дозволи, и сл.); Граѓански поплаки (пр. пријавување на бучава, еколошки или сообраќајни прекршоци, и сл.); Локални комунални услуги (пр. водоснабдување, управување со отпад, поштенски услуги, и сл.); Друго: Услуги од областа на културното наследство.

Во **Битола**, меѓу 202-те евидентирани барања, локалните комунални услуги, услугите поврзани со културно наследство и бизниси се покажаа како најбарани, што укажува на тоа дека граѓаните силно се потпираат на општинската инфраструктура, основните услуги и културните понуди. Исто така имаше и значителен број на барања поврзани со здравствените услуги и домувањето и имот, додека социјалната заштита, даноците и жалбите од граѓаните беа минимално вклучени.



Во **Кочани** беше регистрирано 201 барање, при што услугите поврзани со здравствената заштита, жалбите на граѓаните, изводите и домувањето и имот сочинуваат најголем дел од интеракциите. Ова укажува на силен фокус на личните и регулаторните потреби, како и на активно пријавување на проблеми што влијаат на квалитетот на животот на локално ниво. Помалиот број на барања за бизниси и локалните комунални услуги укажува на разлики во приоритетите или достапноста на услугите во споредба со Битола.



Охрид прими 200 барања, од кои повеќето се однесуваа на услуги поврзани со лични документи, изводи и домување и имот. Здравствената заштита и локалните комунални услуги беа помалку барани, додека жалбите од граѓаните и даноците беа умерено присутни. Ова укажува на специфичен општински профил каде што граѓаните ставаат поголем акцент на документацијата и потребите поврзани со имотот.



Генерално, податоците покажуваат дека приоритетите на граѓаните значително се разликуваат од општина до општина. **Услугите со голема побарувачка** - како што се здравствената заштита, локалните комунални услуги, личните документи и домувањето и имот - ја истакнуваат потребата од ефикасно, навремено и достапно обезбедување на услуги. Наспроти тоа, **ниската вклученост** во области како што се социјалната заштита, даноците и жалбите од граѓани може да укажува на пречки во пристапот, ограничена информираност или помала перципирана потреба.

41% од испитаниците  
за првпат ги користеле  
услугите, додека 59% и  
претходно ги користеле  
услугите.

”

Поедноставете го дизајнот на јавните услуги и процесите што се во нивната основа, со што ќе се погрижите корисниците да немаат потреба да ја разбираат внатрешната структура на јавниот сектор.

(Начела на ОЕЦД за добри практики при креирање и обезбедување јавни услуги во ера на дигитализација)

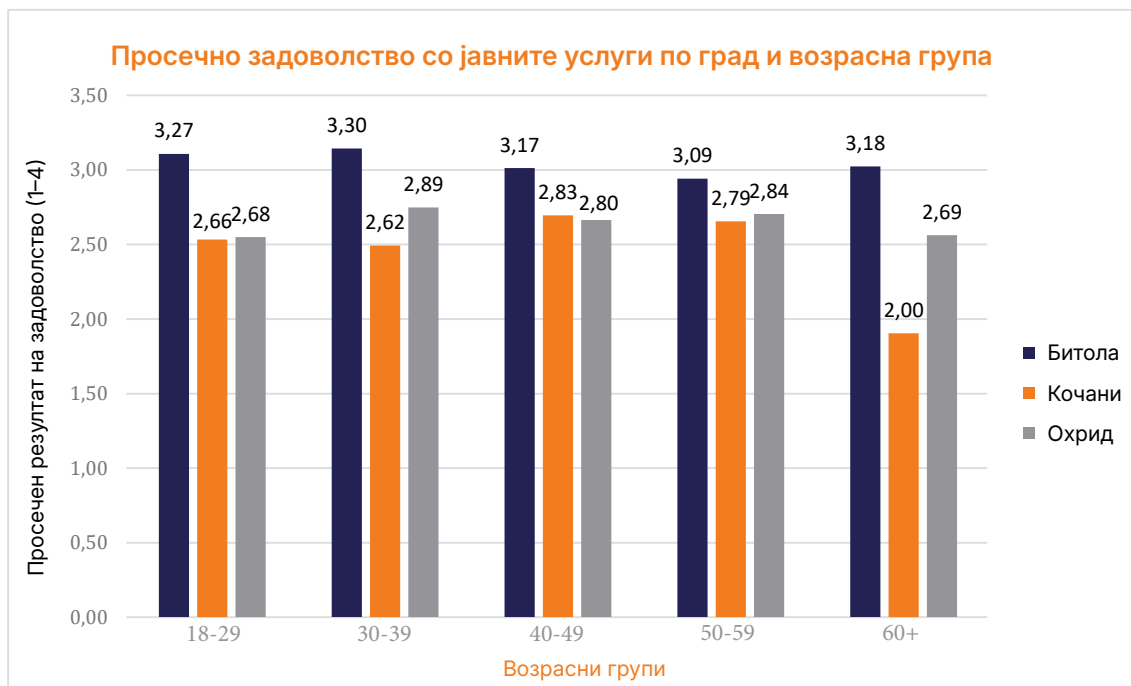


Свеста на граѓаните за тоа кое ниво на власт (централно или локално) испорачува одредена услуга е клучна за транспарентноста и отчетноста. Резултатите од анкетата покажуваат **дека 348 од 603 испитаници (приближно 58%)** ги идентификувале услугите како услуги што ги обезбедува **централната власт**, додека **255 (приближно 42%)** ги идентификувале **локалните власти** за одговорни. Сепак, погрешната класификација на надлежностите и одговорностите на централно и локално ниво беше честа појава - некои локални услуги беа перципирани како услуги од централно ниво и обратно - што укажува на јасна потреба од подобра комуникација на институционалните улоги.

Во исто време, многу граѓани ги сметаат ефикасноста и сигурноста за приоритет пред знаењето која институција е одговорна. Истражувањето на ОЕЦД<sup>2</sup> потврдува дека корисниците не треба да имаат суштински познавања на владините структури или да се шетаат по посебни веб-страници, кол-центри или локации за испорака на услуги. Исто така, од перспектива на корисникот, достапни, сигурни и добро испорачани услуги честопати се поважни од институционалната свест. Сепак, јасноста за институционалната одговорност е клучна за владеењето, отчетноста и функционалните механизми за справување со жалби. Јавните институции **треба да ги имаат граѓаните во фокусот при креирањето на услуги**, внимавајќи потребите, искуствата и повратните информации од корисниците да придонесуваат за континуирано подобрување. Ова се совпаѓа со пошироките трендови за одговорна и транспарентна јавна администрација ориентирана кон корисниците.<sup>3</sup>

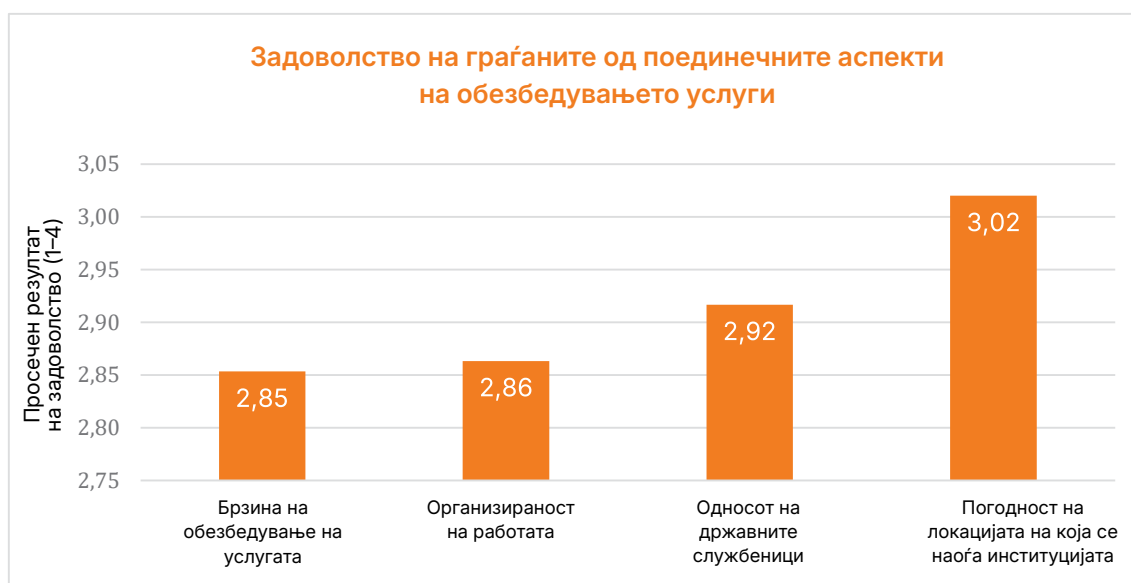
<sup>2</sup> OECD. 2022. Designing and Delivering Public Services in the Digital Age (Креирање и испорака на јавни услуги во дигиталната ера). Достапен на: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/03/designing-and-delivering-public-services-in-the-digital-age\\_8a90fb7d/e056ef99-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/03/designing-and-delivering-public-services-in-the-digital-age_8a90fb7d/e056ef99-en.pdf). Пристапено на 19 ноември 2025.

<sup>3</sup> World Bank. 2018. Indicators of Citizen-Centric Public Service Delivery (Индикатори за обезбедување на јавни услуги ориентирани кон граѓаните). Достапни на: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/775701527003544796/pdf/126399-WP-PUBLIC-CitizenCentricGovernanceIndicatorsFinalReport.pdf>. Пристапено на 19 ноември 2025.



Забелешка: Просечен резултат на Скала од 1 до 4 поени (1 = Многу негативно, 4 = Многу позитивно)

**Задоволството од јавните услуги** варира во зависност од општината и возрас-та: **Битола** води со вкупен резултат од 3,20, иако постарите жители пријавуваат малку помало задоволство, што укажува на мали предизвици во пристапноста. **Кочани** има најнизок резултат со 2,68, при што возрасната група над 60 години е особено незадоволна, што укажува на итна потреба од подобрувања кај сите возрасни групи. **Охрид** е умерен со 2,77, што покажува одредено подобрување кај постарите жители во споредба со **Кочани**, но сè уште има простор за подобрување. Овие модели ја нагласуваат **важноста на достапни и ефикасни јавни услуги прилагодени на возраста** за да се обезбеди задоволување на потребите на сите граѓани.



Забелешка: Резултатите се базираат на Скала од 1 до 4 поени (1 = Многу незадоволително; 4 = Многу задоволително)



Граѓаните ја ценат учтивоста на службениците и погодните локации каде што се обезбедуваат услугите. Сепак, постои јасен потенцијал за подобрување на брзината на услугите и организираност на работата за да се обезбеди поефикасно и поодговорно обезбедување на јавни услуги.

„Администрацијата треба да биде побрза во обезбедувањето на услугите.“



Забелешка: Скала од 1 до 4 поени (1 = воопшто не се согласувам; 4 = целосно се согласувам; x = не знам).

Граѓаните известуваат дека службениците генерално даваат јасни одговори. Сепак, постои потреба да се намали времето за добивање на услугата, да се поедностават процедурите и да се подобри посебниот третман и пристапноста за ранливите групи за да се обезбеди целосно инклузивно и ефикасно искуство со услугата.

Прифаќањето на дигиталните јавните услуги варира во различни општини и ги одразува разликите според возраста на населението. Претежно младото население во Кочани (18–39 години) претпочита дигитални решенија, што се рефлектира во поголемото усвојување на е-услугите: 23% ги добиле услугите целосно онлајн, а 40% користеле делумно електронски процеси. Избалансираното возрасно население во Битола (30–49 години) се потпираше на комбинација од опции со лично присуство и дигитални опции, при што само 5% ги добиле услугите целосно онлајн, а 7% делумно онлајн. Во Охрид, населението постаро од 50 години претпочитало повеќе интеракција лице в лице, при што 6% успеале да ги добијат услугите целосно онлајн, а 35% користеле делумни е-процеси. Овие наоди укажуваат дека пристап прилагоден на возраста и проширени дигитални опции се од суштинско значење за да се обезбеди инклузивно, достапно и ефикасно обезбедување на јавни услуги.



## Најважни моменти од повратните информации од јавноста

### Е-услуги / дигитализација

- Граѓаните во повеќе наврати барале целосно електронски процеси:
  - » „Процесот за поднесување барања и закажување состаноци по електронски пат треба почесто да се користи; честопати мрежата паѓа, системот не работи и овој проблем треба да се реши.“
  - » „Онлајн услугите треба да се приоритетизираат, а системот треба правилно да функционира за да се избегнат редици и изгубено време.“
  - » „Дозволете барањата да се поднесуваат онлајн или преку е-пошта за да се избегне стрес и редици по канцелариите.“
- **Главен заклучок:** Постои голема побарувачка за **целосно функционални е-услуги**, кои ги намалуваат посетите во живо и ја зголемуваат ефикасноста.

### Ефикасност на услугите / Респонзивност

- Многу коментари ја нагласуваат бавноста на услугите или бирократските одолговлекување:
  - » „Администрацијата треба да е побрза во давањето на услугите.“
  - » „Да се обезбеди навремен одговор на барањата на граѓаните.“
  - » „Да се спроведе едношалтерски систем во државната администрација.“
- **Главен заклучок:** Граѓаните ценат **брзина и ефикасност**, особено за рутински услуги поврзани со издавање документи, изводи и домување и имот.

### Отчетност и професионалност на службениците

- Граѓаните ставаат акцент на соодветното однесување и квалификации на службениците:
  - » „Вработените треба да бидат на своето работно место во текот на работното време.“
  - » „Подобро обучен персонал, попрофесионален и поангажиран.“
  - » „Примена на строги казни за вработените кои грубо се однесуваат или бараат поткуп.“
- **Главен заклучок:** **Професионализмот, почитувањето на правилата и отчетноста** се клучни за довербата на граѓаните.

### **Пристап и инклузивност**

- Некои повратни информации ја нагласуваат инклузивноста и пристапноста до услугите:
  - » „Кога ги даваат услугите треба повеќе да внимаваат на постарите граѓани.“
  - » „Поголема внимателност и грижа кон ромското население.“
- **Главен заклучок:** Услугите треба да бидат **инклузивни и да одговараат на ранливите групи.**

### **Цена на услугите**

- Конкретни барања во врска со цените и колку се достапни:
  - » „Јавните претпријатија треба да ги намалат цените на услугите.“
  - » „Намалете ја цената за ново поврзување.“
- **Главен заклучок:** Цената е **релевантен фактор за задоволството и пристапот на граѓаните.**

## Препораки

- Треба да постои целосен онлајн пристап до сите клучни општински и државни услуги; треба да се воспостават едношалтерски системи или поедноставени услужни точки (физички и онлајн).
- Мрежите и системите треба да се стабилни; платформата за интероперабилност, Регистарот на население и врските со базата на податоци треба да бидат целосно интегрирани за да се забрза и поедностави испораката на услуги.
- Општинските услуги треба да бидат вклучени на националниот портал за е-услуги, со достапни опции за поднесување барања преку мобилни телефони и е-пошта.
- Општинските веб страници треба да бидат унифицирани и редовно да се ажурираат.
- Постапките треба да се поедностават за сите граѓани од сите возрасни групи, а времето за обработка да се намали.
- Услугите треба да бидат достапни за постарите граѓани, маргинализираните заедници и ранливите групи.
- Треба да се организираат барем две годишни информативни сесии и активности за информирање на граѓаните.
- Општините треба да отворат информативни центри за граѓаните.
- Треба јасно да се искомунуира кое ниво на власт ја обезбедува секоја услуга.
- Обезбедувањето на услуги треба да се следи и прилагодува врз основа на повратните информации од граѓаните.
- Треба да има упатства за механизмите за оплаки, жалби и повратни информации.
- Каналите за поднесување жалби, сугестии и предлози треба да се поедностават, со јасни механизми за повратни информации.
- Работното време треба да се продолжи/во смени или да се направи пофлексибилно, со поголема можност за закажување термини.
- Службениците треба да бидат соодветно обучени и квалификувани.
- Службениците треба да се придржуваат до работното време и етичките стандарди.
- Треба да се дефинираат и спроведуваат јасни казни за недолично однесување (на пр. грубо однесување, корупција).

Овој документ е изработен во рамките на Проектот „Овозможување на реформа на јавната администрација во Западен Балкан – WeBER 3.0“ со финансиска поддршка на ЕУ и Австриската развојна агенција. Содржината на овој документ е единствена одговорност на имплементаторот на проектот и не мора да ги одразува ставовите на ЕУ или на Австриската развојна агенција.

Повеќе информации на:

[www.par-monitor.org](http://www.par-monitor.org)