



Анализа

на работата на локалната администрација од аспект на соработката со граѓаните и услугите кои ги даваат, како и од аспект на задоволството на граѓаните од услугите кои ги користат и препораки и мерки за подобрување на начинот на испорачување на услугите и соработката

Дебар

Крива Паланка

Македонска Каменица

Центар Жупа



Дигитални општини-задоволни граѓани

ноември, 2021 година

Овој документ е изработен со финансиска поддршка од Европската Унија. Содржината на документот е целосна одговорност на корисникот на грантот и не ги одразува ставовите на Европската Унија.

Ова анализа е подготвена од Центарот за одржлив развој на заедницата Дебар, како дел од проектот „Дигитални општини – задоволни граѓани“ а во рамки на јавниот повик за доделување на грантови „Грантова шема за доделување на мали грантови на локални граѓански организации од областа на реформа на јавната администрација на Институтот за европска политика – Скопје во склоп на Проектот WeBER 2.0 .

Паралелно со технолошкиот енормен светски развој на општеството во последните години се наметнува потребата за премин кон „дигитално општество“, кое не- треба да се подразбере како предност, но како потреба со цел да се подигне квалитетот и брзината на работата во разните дејности во секојдневниот живот. Темпото на животот стана доста брзо и оттука порасна и драгоценоста на користење на секој дел од времето за реализација на животните потреби. Граѓаните на нашата земја како и сите други од понапредните земји треба да ги следат чекорите на дигитализација во многу сфери на секојдневниот живот и да бидат погласни во нивното барање услугите од општинските администрации да можат да ги добиваат и по електронски пат, момент кој е во полза на двете страни, администрација – граѓанин.

Веќе е време да се подигнат капацитетите на администрацијата за испорачување на е- услуги и описменување на граѓаните да можат да ги користат испорачаните услуги.

Со цел мерење на работата на локалната администрација од аспект на соработката со граѓаните и задоволството на граѓаните од испорачаните се спроведе процес на анкетирање на граѓаните во општините Дебар, Крива Паланка, Центар Жупа и Македонска Каменица. Во рамки на оваа анализа предвидено е да се понудат препораки и мерки за подобрување на начинот на испорачување на услугите и соработката

Оваа анализа опфаќа две компоненти, за што беа користени два вида на анкетни прашалници. Едниот прашалник е за испитување на мислењето на администрацијата (анонимно преку прашалници и по пат на интервјуа), а во врска со функционирањето и ажурноста на администрацијата, а другиот прашалник е за граѓаните кои се директно засегнати од потребата за користење на услугите кои им се на располагање, целосно информирање за нивно искористување, потоа мерење на задоволството од услугите кои ги добиваат од општината и задоволството од соработката со општинската администрација.

Анкетата се спроведе на комбиниран начин со цел опфаќање на поголем број на службеници и граѓани. За таа цел се спроведоа анонимни анкети (преку мејл и социјални мрежи), анкетни прашалници беа директно поделени на граѓаните и службениците, како и директни интервјуа со администратори кои работат во одделот на испорака на услуги. При анкетата на службениците и граѓаните се користеа стандардизирани прашалници.

Врз основа на посебен методолошки пристап се направи целосна анализа/скенирање за состојбата во општините, која се темели и на испитување на задоволството на граѓаните од добиените услуги и задоволството од соработката со општинската администрација, брзината со која добиваат побараната услуга, квалитетот на дадената услуга, информираноста за услугите (воопшто) кои можат да ги остварат во рамки на својата општина, запознаеност со постоењето на е-услуги, начинот на користење на е-услугите, дали постоечките е-услуги се лесни за користење, потребите за креирање на нови услуги, повратна информација кон администрацијата за подобрување на услугите (воопшто).

Во анализата беа опфатени сите категории на граѓани со препораки во насока на подобрување на работата на општините, а со цел зголемување на задоволството на граѓаните, подобра соработка помеѓу општините и нивните граѓани, вклученост на граѓаните во процесот на креирање на политиките

и заедничко решавање на проблемите кои се во насока на подобрување на животот на граѓаните и средината во која живеат

Центарот за одржлив развој на заедницата - Дебар, за потребите на проектот „Дигитални општини-задоволни граѓани“, ги мотивираше граѓаните масовно да учествуваат во реализација на овој процес -на анкетирање, преку објаснување на перцепција за потребата од прилагоденост на локалната администрација кон нивните потреби, пред се во испораката на услугите и степенот на информираност на граѓаните за административните и јавните услуги и нивната достапност до граѓаните, како и за квалитетот и вредноста за која истите се нудат.

МЕТОДОЛОГИЈА НА РАБОТА

За подготовка на електронските прашалници и класичните прашалници за општинската администрација и граѓаните беа користени искуствата од другите општини со цел од граѓаните и од општинската администрација да се добијат реалните потреби, односно од администрацијата реалните можности и капацитети за испорачување на потребните информации.

Потоа следеше именувањето на анкетари за реализирање на гореспоменатите активности. За именување на анкетарите беа контактирани граѓанските организации (членови на граѓанската мрежа на невладини организации во која се наоѓа и нашата организација) за да ни понудат искусни анкетари кои ги имаат потребните вештини за реализирање на истражниот процес.

По разработка на електронските и класичните правилници, како и содржината на интервјуте за одделни претставници на општинската администрација, се пристапи кон дистрибуција на прашалниците врз основа на бројот на жители на опфатените општини во проектот. Бројот на граѓани кои одговор^ија на анкетните прашалници е следниот:

- Општина Дебар – 64 граѓани
- Општина Крива Паланка – 87 граѓани
- Општина Македонска Каменица 53 граѓани и
- Општина Центар Жупа – 46 граѓани

Заедно со анализата се доставени и прилози (урнеци) од електронските и класичните прашалници наменети за општинската администрација и за граѓаните (односно линкот кој дава можност за поврзување електронската платформа наменета за анкетирање)

I. Демографска карактеристики од анализата

1. Анкетирани граѓани по општини



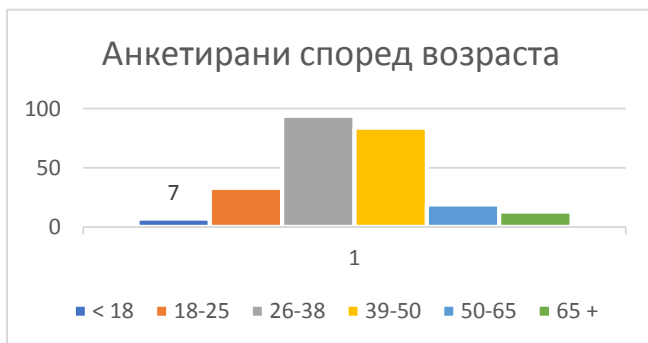
Од графиконот јасно може да се забележи дека бројот на опфатени граѓани по општини е различен, бидејќи интересирањето за учество во анкетањето (електронски) е различно во опфатените општини со проектот без разлика на вкупниот број на жители одделно по општини. Крива паланка има повеќе заинтересирани за учество во анкетата (87) додека Центар Жупа има помалку (46), бидејќи голем дел од населението на општина Ц. Жупа се наоѓаат на печалба низ Европа и во САД.

2. Анкетирани според полот



Во однос на бројот на анкетирани по полова припадност, поголема заинтересираност покажаа машкиот пол. Јасно може да се види разликата. Таа изнесува приближно три пати повеќе од женската полова припадност (63 жени и 187 мажи)

3. Анкетирани според возраста



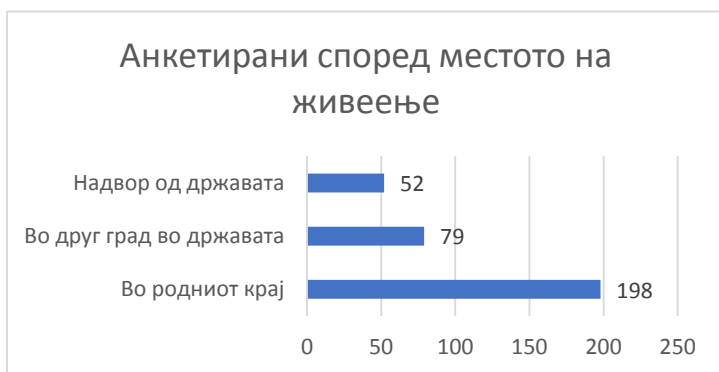
Според учеството на граѓаните засновано на возраста, графиконот јасно може да се забележи дека учеството на граѓаните од 26-38 години благо преовладува во однос на возраста од 39-50 години. Зачудува малото учество на граѓаните на возраст од 18-25 години (), иако предвидувањата засновани на компјутерската писменост треба да тежнеат кон оваа возрастна група (само 7 граѓани од 4 општини опфатени со анкетањето).

4. Анкетирани според степен на образование



Според бројките дадени во графиконот бројката од 163 високо образовани луѓе учесници во анкетирањето ги оправдува нашите очекувања, бидејќи токму ова група на луѓе располагаат со компјутерски вештини и тие ги спремат потребните документи во своите фамилии.

5. Анкетирани според местото на живеење



Бројките на анкетираните според местото на живеење ја дава вистинската слика, бидејќи граѓаните според животните потреби често се во движење пред сè за задоволување на потребите за обезбедување на основните животни потреби. Прикажаните вредности во броеви, 52- надвор од државата и 79 надвор од родниот крај се вистински

показател дека граѓаните го напуштаат родниот крај со цел да ја обезбедат својата егзистенција.

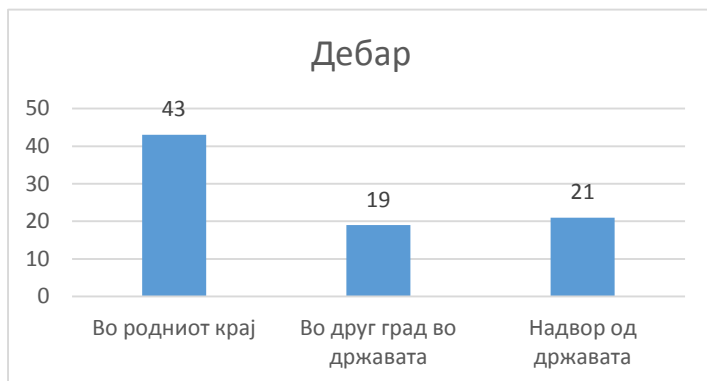
Општина Центар Жупа



Центар Жупа е општина која споредено со другите градови опфатени со проектот според бројките поставени во графиконот покажува дека има голем број на граѓаните кои се наоѓаат на печалба (16 граѓани основано на вкупната бројка на жители во општината). Од тука потребата за дигитализација на услугите е од голема

важност за граѓаните на ова општина.

Општина Дебар



Општина Дебар по глава на жител заедно со општина Центар Жупа, преставува една од општините со поголема емиграција на граѓаните (претежно во преку Атлантските земји САД и Канада, додека помалку во европските држави). Од графиконот може да се заклучи дека дигитализацијата на услугите е повеќе него потребна за граѓаните на ова општини, бидејќи голем

број на емигранти поседуваат недвижен имот во својот роден крај- општината Дебар.

Општина Македонска Каменица



Во однос на локацијата каде е извршено анкетирањето, односно од каде граѓаните ги пополниле електронските прашалници, може да се забележи дека граѓаните на општина Македонска Каменица имаат помала емиграција на своите жители, но тоа не значи дека дигитализацијата на услугите не претставува потреба кога се има предвид заштедата на време.

Општина Крива Паланка



Ситуацијата во однос на локацијата на пополнување на прашалниците по електронски пат односно на хартија/ класично анкетирање е многу слична со општина Македонска Каменица, но брзото технолошко комуникациско унапредување налага потреба за зголемена употреба на дигитализираните услуги и во ова општина,

бидејќи заштеденото време е многу драгоцено и за граѓаните на ова општина.

II. Е-Услуги

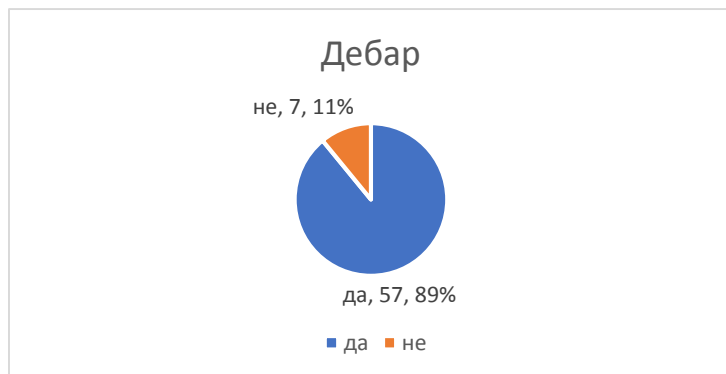
1. Дали сте запознаени со терминот електронски услуги?

Вкупни податоци од сите општини: Дебар, Центар Жупа, Крива Паланка и македонска Каменица



На прв поглед забележуваме дека познавањата за терминот електронски услуги во сите 4 општини се многу големи (позитивно одговорија 231 односно 92% од анкетираниите), додека бројката од оние граѓани кои дадоа негативен одговор е многу мала, 19 граѓани односно 8% од анкетираниите). Овие податоци ја зголемуваат потребата за побрза и поквалитетна дигитализација на услугите.

Општина Дебар



Граѓаните на Општина Дебар во однос на ова прашање значително се изразија дека располагаат со доволни познавања за поимот е—услуги, 57 граѓани односно 89% од анкетираниите граѓани), во графиконот се поставени и резултатите од граѓаните кои пополниле електронски прашалници. Со анализа на веб страницата на Општина Дебар

произлегува дека ќе треба да се зголеми „притисокот,, врз општинската администрација за побрза навремена и квалитетна дигитализација на е- услугите, која ќе треба да одговара на потребите на граѓаните на Општина Дебар.

1.2 Општина Центар Жупа

Центар Жупа

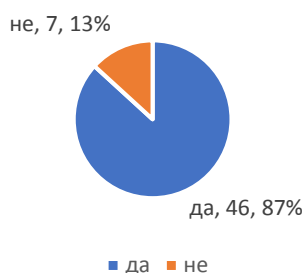


Од графиконот може да се заклучи дека познавањата за терминот е- услуги на граѓаните на ова рурална општина се малку помали во однос на Општина Дебар (41 анкетирани граѓани одговориле позитивно што преставува 89 % , всушност големи познавања во однос на бројот на анкетирани граѓани) , и сосема мала бројка на оние кои

одговориле негативно (5 односно 11%). Се надеваме дека ова се реални одговори, и од тука потребата за дигитализација на услугите е повеќе од потребна за ова општина , бидејќи емиграцијата на ова општина повеќе е усмерена кон европските земји и дека повеќето од нив поседуваат имоти и други средства за кои е потребна соодветна документација.

1.3 Општина Македонска Каменица

Македонска Каменица

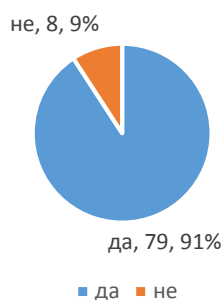


Од податоците во графиконот задоволува фактот дека и во Општина Македонска Каменица има доволно познавања околу терминот е-услуги. Позитивните одговори (46 анкетирани граѓани односно 46.8%) е задоволителна бројка која ќе треба да ја „натера,, општинската администрација да ги

зголеми капацитетите и квалификациите за испорачување на навремени и квалитетни е- услуги. Бројката на негативни одговори е незначителна кога се има предвид дека оваа општина спаѓа во групата на помали општини со недоволно развиена економија.

1.4. Општина Крива Паланка

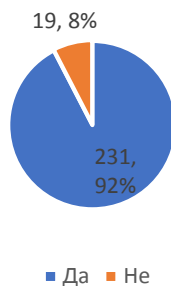
Крива Паланка



Како што се забележува од графиконот ситуацијата е многу по поволна во Општина Крива Паланка. (Негативно се изјасниле 8 односно 8.9 % од анкетираниите граѓани во однос на 79 % преведено во проценти). Еден повод повеќе е дека и ова општина има голема потреба за побрза дигитализација на услугите што ги испорачува ова општина. Се разбира и за овие граѓани многу е драгоцено времето кое се губи по шалтерите на општината.

2. Дали сметате дека електронскиот начин на добивање на услугите во локалните самоуправи ќе Ви го олесни добивањето на услугите?

Дали сметате дека електронскиот начин на добивање на услугите во локалните самоуправи ќе Ви го олесни добивањето на услугите?



Општото мислење на сите анкетирани граѓани од опфатените општини, е дека електронскиот начин на добивање на услугите во голема мера ќе го олесни добивањето на услугите. Тоа го потврдуваат позитивните одговори на анкетираниите граѓани (-231 анкетирани-92%), додека ова мислење не го делат 19 анкетирани граѓани (19, 8) што во однос на првата група на анкетирани претставува доста мала бројка.

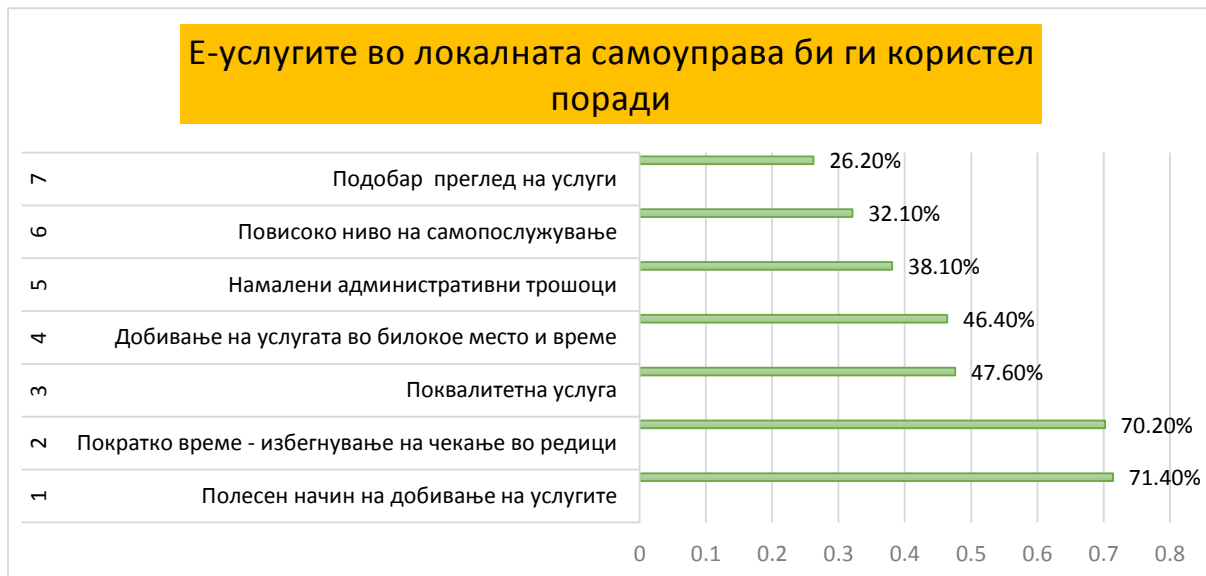
3. Наведете услуга што сте ја користеле?

- Пријава на проблем - 18
- Аплицирање за работа - 11
- Преглед на катастарски работи - 31
- Е- набавки - 48
- Електронско одобрение за градба - 6
- Е- увид на имотен лист - 21
- Онлајн достава - 0
- Не сум користел никаква е-услуга - 132

Во однос на прашањето какви услуги користеле граѓаните, се забележува дека анкетираниите граѓани не ги користеле сите е- услуги кои ги испорачуваат општините по електронски пат, и загрижува бројката од 132 граѓани кои не користеле никаква услуга, која е доста голема во споредба со искористените услуги од страна на граѓаните.

Прашање бр.4 Е-услугите во локалната самоуправа би ги користеле поради..

Во однос на ова прашање одговорите се групирани за сите четири општини кои се опфатени во



истражувачкиот процес. Од графиконот може јасно да се забележи дека кога е во прашање придобивката од користењето на е-услугите нивните одговори најповеќе се фокусирани на опциите бр. 1 (71.4% од анкетираниите граѓани), односно бр. 2 (70,2% од анкетираниите граѓани).

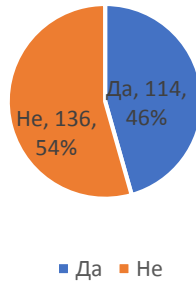
Прашање бр. 5 Поради која причина не би ги користеле Е-услугите?



Граѓаните од општините опфатени со истражувањето како причина за не користење на е-услугите ги набројуваат повеќе опцијата под реден број 1 и 2, додека мал број наведуваат дека традиционалниот начин е подобар (6.3%)

6. Дали сте задоволни со традиционалниот начин (хартиен начин) на извршување на услугите во локалните самоуправи

Дали сте задоволни со традиционалниот начин (хартиен начин) на извршување на услугите во локалните самоуправи



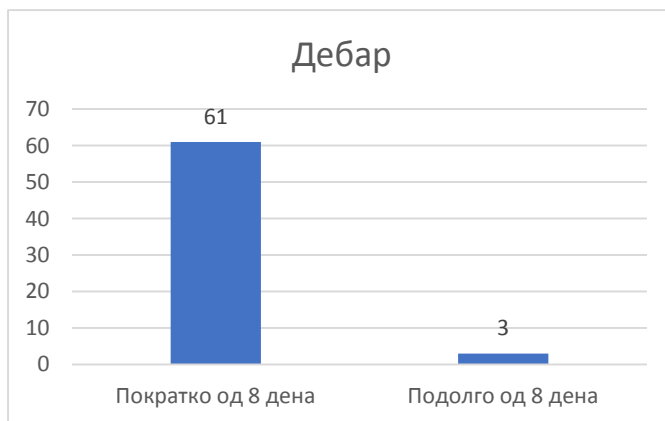
Податоците кои се наведени во графиконот на прв поглед покажуваат дека преовладува мислењето дека хартиениот начин на испорачување на услугите ужива сеуште популарност кај граѓаните (114 односно 46%) од анкетираниите во однос на електронското испорачување на услугите. Основаноста за ова мислење сигурно лежи во недоволната компјутерско-електронска писменост на граѓаните и тоа пред сè во категоријата на

повозрасните граѓани.

III. Мерење на задоволството на граѓаните

Прашање бр.1 Колкаво е просечното време на добивање на чекање во редот за добивање на услугите во локалните самоуправи?

Општина Дебар



Во анкетните прашања каде се бара просечното време за чекање со цел да се добие потребната услуга, граѓаните од Општина Дебар наведуваат дека тоа време најчесто се движи во лимитот помалку од 8 дена, додека значително мал е бројот на граѓаните кои испораката ја добивале после 8 дена.

Општина Крива Паланка



дена.

Граѓаните на Општина Крива паланка покажуваат приближно исти мислења, кога е во прашање потрошеното време за добивање на услугата од страна на општинската администрација. Бројките покажуваат дека 73 граѓани сметаат дека просечното време на чекање се движи во границата пократко од 8 дена, додека имаме поголем број на граѓани кои за испорака на услугата чекат повеќе од 8

Општина Центар Жупа



граѓани од својот роден крај.

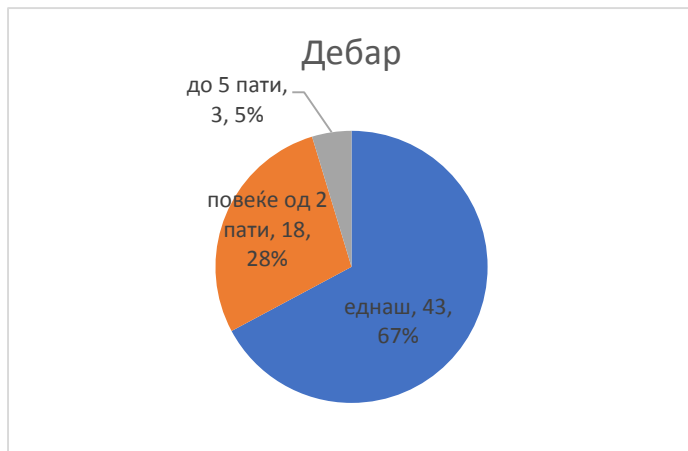
Просечното време на чекање за испорака на услуга од страна на општинската администрација во општина Ц. Жупа, најчесто се движи под 8 дена, во своите одговори тоа го искажале 35 испитаници, додека за време на чекање подолго од 8 дена свое мислење наведувале 11 граѓани. Нашето мислење за малата бројка на граѓани кои за испораката на услуга чекаат помалку од 8 дена се должи на големиот број на емигрирани

Општина Македонска Каменица

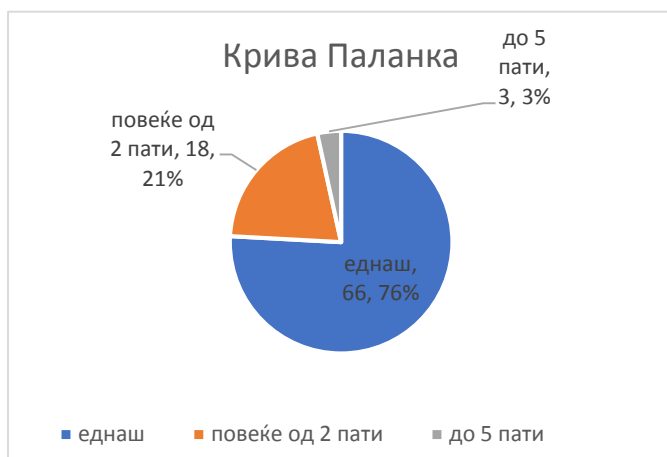


Резултатите од анкетата покажуваат дека граѓаните на Општина Македонска Каменица многу малу чекат повеќе од 8 дена за да им се испорача услугата. Тоа го потврдиле 4 граѓани од испитаните во процесот на анкетирање, додека бројката на граѓани кои се одлучиле за опцијата пократко од 8 дена изнесува 49 граѓани.

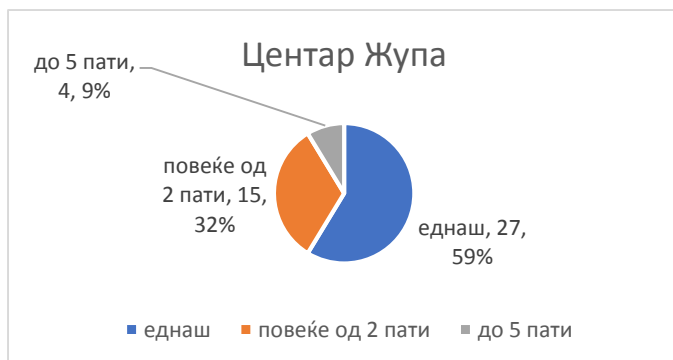
2. Колку често се враќате во локалната самоуправа поради недобиена услуга?



Жителите на Општина Дебар според податоците наведени во графиконот просечно добро се опслужуваат од општинската администрација (само еднаш навраќат за да ја добиват услуга 67%), доста помал е процентот на оние кои одат во општината за да ја земат услугата, повеќе од 2 дена 28% и повеќе од 5 пати 3,5%

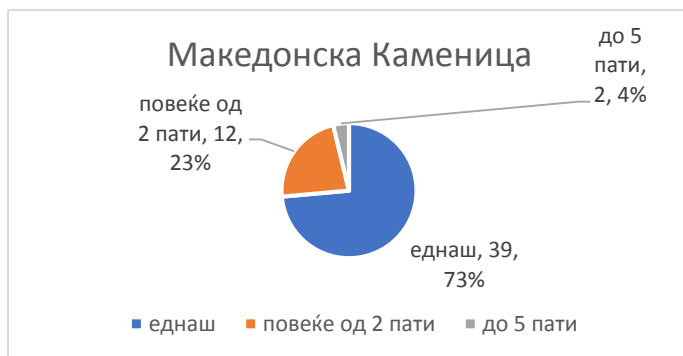


Според прикажаните резултати во графиконот повеќето од граѓаните на Општина Крива Паланка само еднаш се враќаат во локалната самоуправа за услуга која не ја добиле, тоа го потврдиле 66 граѓани (66%), додека само 3 граѓани (3%) до 5 пати навраќаат до општината за добивање на услугата.



Ситуацијата по однос на ова прашање во Општина Центар Жупа, сметајќи дека повеќето граѓани на ова општина се наоѓаат во печалба, покажува интересни бројки. Само еднаш во општината за добивање на услугата навраќаат 27 граѓани (59%) од испитаните во општината, додека бројот на оние кои се враќаат повеќе од 2 пати изнесува 15 граѓани (32%), додека повеќе од пет пати 4.9% од граѓаните ја

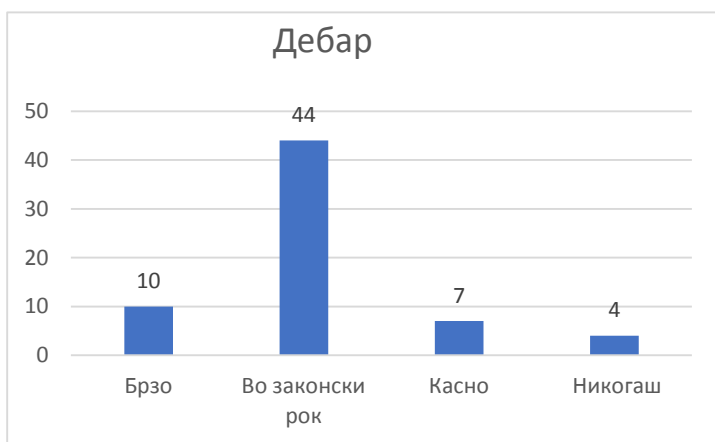
посетиле општината за добивање на услугата..



одат повеќе од 2 пати се движи до бројката 12 (23%) , а најмалку граѓани навраќаат до 5 пати (2.4%)

Во Општина Македонска Каменица анализирајќи ги бројките во графиконот по однос на ова прашање многу се идентични со податоците од анкетањето кои беа забележени во општина Крива Паланка. Тоа значи дека во општината само еднаш се враќаат повеќето од граѓаните 39 (73%), додека бројката на оние кои во општината

3. Брзината со која добиваат одговор на нивните барања



Во однос на ова прашање кај граѓаните на Општина Дебар преовладува опцијата „во законскиот рок,, и тоа со 44 потврдени одговори од страна на граѓаните, најмалку одговори се добиени за опцијата никогаш – само 4, што значи дека тоа не е во ред од страна на општинската администрација бидејќи најмалку треба да го информираат граѓанинот дека услугата не може да се испорачува.



Според граѓаните на Општина Крива Паланка просечно администраторите на општината услугите ги испорачуваат во законскиот определен рок (47 одговори). И во Општината Крива Паланка постои феноменот на не испорачување на услуга односно одговор зошто услугата не може да се испорачува (-4 одговори)-. Брзината на испорка на услугата е во задоволително ниво (-25 одговори од испитаните граѓани).

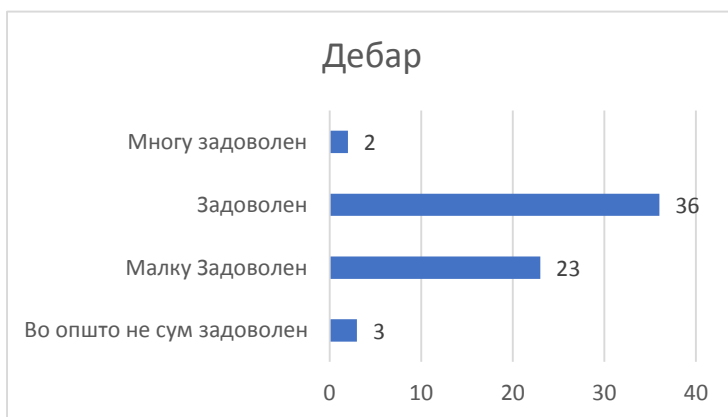


Центар Жупа - Земајќи ги предвид бројките од општина Крива Паланка ситуацијата по однос на одговорите избрани од опциите во анкетата речиси е идентична, со сосема малку незначителни разлики, значи 21- во законскиот рок, брзо-13 граѓани , и никогаш само 3 испитаници.



И во овој графикон дадените одговори приближно се еднакви со горе прикажаните, значи во целина како да општинските административци имаат исти критериуми во брзината на испорака на услугите до граѓаните. И во Македонска Каменица најчесто се запазува законскиот рок- 28 испитаници, но има определба и за другите опции.

4. Колку сте задоволни од квалитет на дадената услуга



Дебарчаните просечно се задоволни со испораката на услугите од страна на испорачателите на услуги во општинта (36, од друга страна и бројката на малку задоволни е значителна (23), малку има определени за опциите многу задоволен (2) односно оние кои воопшто не се задоволни (3)



Граѓаните на Општина Крива Паланка во просечно се задоволни од квалитетот на услугата, но има и такви граѓани кои воопшто не се задоволни од испорачаната услуга (8), многу задоволни (5).

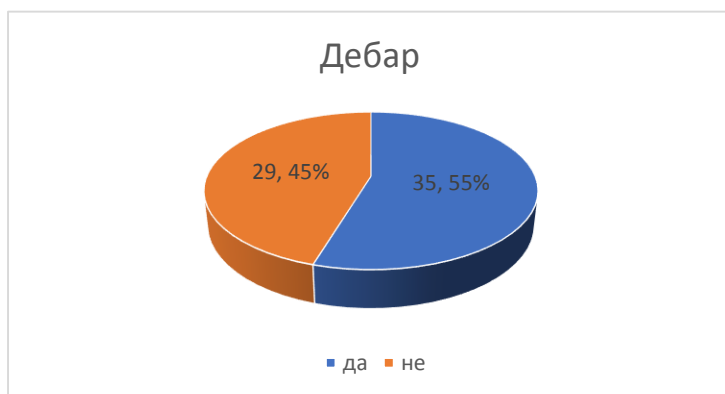


Кај граѓаните на Општина Центар Жупа мислењата за квалитетот на услугата се делат помеѓу опцијата задоволни (21) и малку задоволни (23). Немаме ни еден позитивен одговор за опцијата – многу задоволен.



Податоците покажуваат дека граѓаните на Македонска Каменица малку се задоволни од квалитетот на услугата која ја добиваат од општината (28), исто така значителен е бројот на граѓаните (16) кои воопшто не се задоволни од квалитетот на услугата. Меѓу овие податоци има и такви кои се задоволни (7) и многу задоволни (2)- Токму ова треба да биде предмет на понатамошна анализа

5 Дали сте информирани за Е-услугите (воопшто) кои можете да ги реализирате во рамки на вашата општина



Во однос на информираноста за е-услугите кај жителите на Општина Дебар имаме мала разлика во однос на неинформираноста. Од анкетираниите граѓани 35,55% потврдиле дека се информирани во однос на 29,45% кои се изразиле дека не се информирани. Од тука произлегува обврската за поголема информираност на граѓаните за можноста

дека можат да ги користат е-услугите кои ги спорачува администрацијата во општината.



Во Општина Крива Паланка ситуацијата околу информираноста за е-услугите (46,53% информирани граѓани) приближно е еднаква со процентот на неинформирани граѓани за постоењето на е-услугите во рамките на нивната општина(41,47%). Овој податок кажува дека администрацијата работела во полето на информираноста за постоењето на е –услугите во ниво на општината.



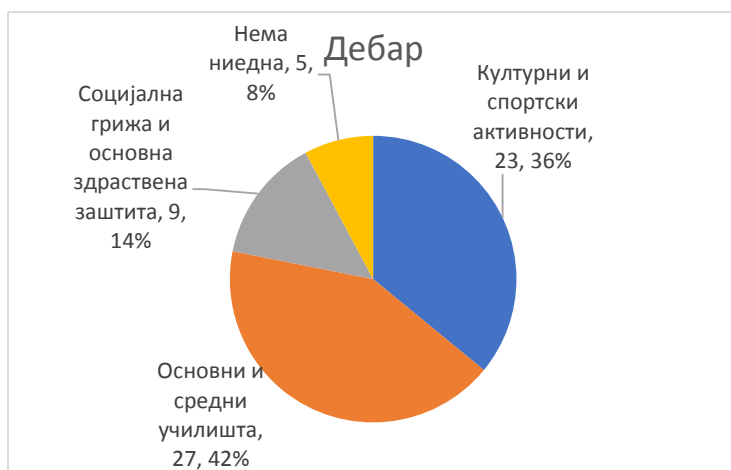
Бројките во графиконот покажуваат дека граѓаните на Општина Центар Жупа се помалку информирани за постоењето на е-услугите во рамките на општината (16,35%). Бројката на неинформирани граѓани е речиси приближно двојно поголема (30,65%). Јасно се забележува дека е потребна потранспарентна работа на администрацијата која работи во полето на испорачување на е-услугите.



Ситуацијата со запознавањето за постоењето на е- услугите во Општина Македонска Каменица не на завидно ниво (19,36%). Загрижува процентот на граѓани кои немаат знаења за постоењето на е-услуги во ниво на нивната општина. Останува да се анализира зошто граѓаните не се информирани доволно за постоењето

на е- услугите-

6. За кои локални институции имате информации

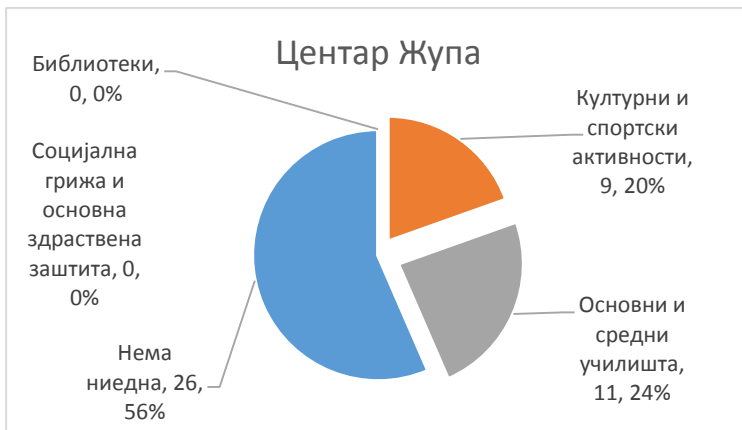


Граѓаните на Општина Дебар според добиените информации од анкетањето како да немаат доволно информации за многу институции во ниво на општината. Од одговорите добиени од истражувачкиот процес, граѓаните на општина Дебар повеќе информации имаат за образовните институции (27,42%) и за културните и спортските активности (23,36%), додека помалку за социјална грижа и основна здравствена заштита 9

анкетирани (14%). Зачудува фактот дека помеѓу толку анкетирани граѓани постојат граѓани кои немаат информација за ниту една институција 5 граѓани (8%)

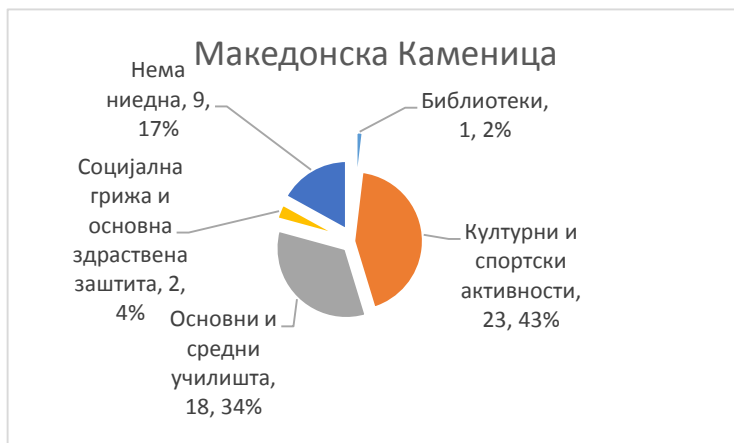


Во однос на институциите за кои граѓаните на Крива Паланка располагаат со информации, исто така тој број е доста мал. Податоците по проценти наведени во графиконот појасно покажуваат за кои институции граѓаните имаат информации. За основни и средни училишта 35, 40%, Културни и спортски активности 37, 43%, Социјална грижа и основна здравствена заштита 8, 9%, Библиотеки, 3, 3%. И кај Општина Крива Паланка имаме 5% анкетирани кои немаат информација за ниту една институција.



Одговорите добиени од страна на анкетираниите во Општина Центар Жупа покажуваат дека граѓаните на ова општина многу малку располагаат со информации за институциите кои работат во рамките на општината. Тоа ќе биде предмет на подлабока анализа, но проблемот се наоѓа во големиот број на граѓани кои емигрирале. Бројките изразени процентуално зачудуваат

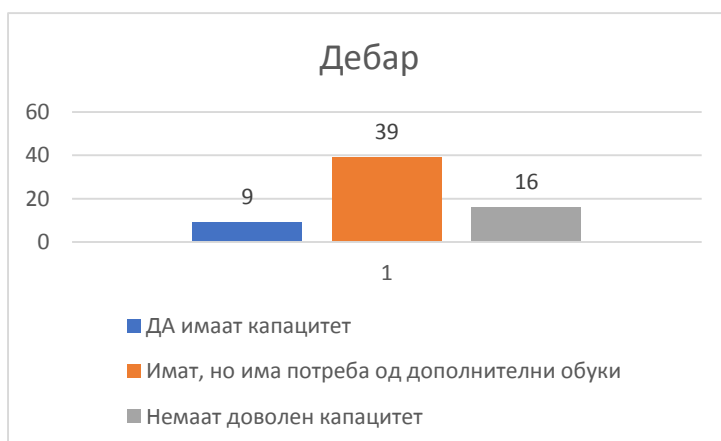
имајќи предвид дека 56% граѓани немаат информација за ни една институција ниту за институцијата, Социјална грижа и основна здравствена заштита (0%). За Основни и средни училишта, 11, 24% додека за Културни и спортски активности 9, 20%.



Во општина Македонска Каменица имаме шаренило на проценти за поседување информации за институциите во ова општина. Најповеќе информации граѓаните имаат за Културни и спортски активности 23, 43%, потоа за Основни и средни училишта 18, 34%, додека Социјална грижа и основна здравствена заштита 4% и Библиотеки 1,2%. И граѓаните од ова општина

покажуваат голем процент за не поседување информации од ниту една институција (17%).

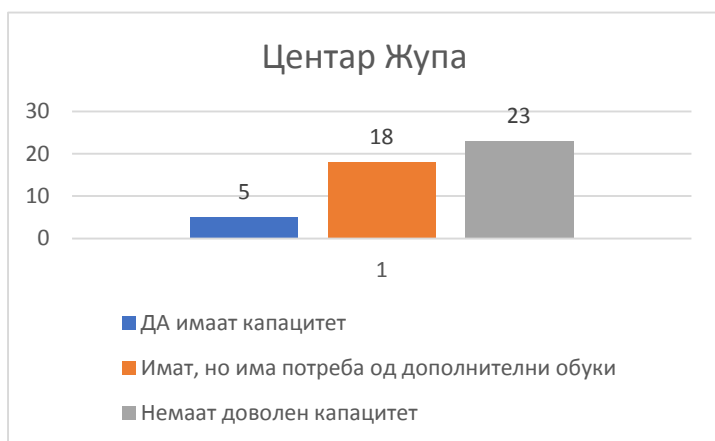
7. Дали сметате дека општините имаат капацитет за давање на е-услуги



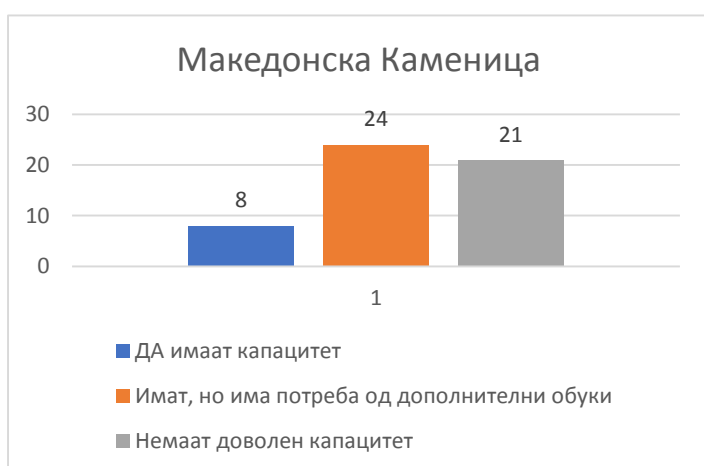
Анкетираниите граѓани од Општина Дебар сметат дека нивната општина има доволно капацитети за давање на услугите но за нив е потребна дополнителна обука (39 анкетирани), бројката на граѓани кои сметат дека општината нема доволно капацитети за давање услуги се движи на 16 анкетирани, додека само 9 анкетирани граѓани мислат дека нивната општина има капацитети да испорачува е-услуги.



Во Општина Крива Паланка мислењата околу капацитетите се позитивни, само кај некои граѓани (41) превладува мислењето дека за општинските администратори е потребна дополнителна обука, од граѓаните 37 мислат дека нивната општина има доволно капацитети, само 9 од анкетираниите граѓани не се согласуваат со мислењето дека нивната општина има доволно капацитети



Кај граѓаните на Општина Центар Жупа преовладува мислењето дека нивната општина нема доволно капацитети за ги испорачува е- услугите на граѓаните (23 анкетирани граѓани). Од граѓаните на оваа општина 18 анкетирани мислат дека општината има капацитети, но за нив е потребна дополнителна обука (18 граѓани). Многу мал е бројот на граѓани кои мислат дека општината има доволно капацитети (5)



Мислењето на граѓаните од Општина Македонска Каменица во однос на капацитетите на општината да испорачува е-услуги донекаде се позитивни со потреба да посетуваат дополнителни обуки (24)-. Бројот на граѓаните кои мислат дека општината не е способна да дава е-услуги исто така е доста голем (21 граѓани). Меѓу граѓаните од ова општина има и такви кои сметат дека општината е способна да испорачува е-услуги.

Анализа на анкетата на администраторите во општините

- Дебар
- Крива Паланка
- Центар Жупа
- Македонска Каменица

Што се однесува до резултатите од анкетата на администратори, што беше споменато во воведниот дел во главно беа направени по пат на хартиено анкетање и по едно интервју во рамките на една општина. Цел на анкетање беа администратори во општините кои работат на разни шалтери односно канцеларии за испорачување на услуги. Одговорите на администраторите се лични и нивни мислења во доменот на испорачување на е-услуги, без да се земе предвид што општините имаат објавено на нивните веб страници.

Во Општина Дебар- се реализирани 6 анкети.

1. Кои е-услуги ги нудат општините

Во однос на ова прашање, администраторите на општина Дебар во нивните одговори ги споменуваат следните услуги

- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на одобрение за реконструкција на објект
- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност (по барање на граѓанин/клиент)
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Издавање на извод од лиценца за вршење на авто такси превоз на патници
- Издавање на извод од урбанистички план
- Издавање на лиценца за вршење на општински линиски превоз на патници
- Издавање на лиценца и извод од лиценца за вршење на авто такси превоз на патници
- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на одобрение за доградба
- Издавање на Решение за данок на имот (по барање на граѓанин/клиент)
- Постапка за ослободување од плаќање на комунална такса за јавно осветлување
- Пристап до информации од јавен карактер
- Пријави проблем

Во листата се сумирани одговорите на сите анкетирани администратори во општина Дебар.

За е- услуги повеќе граѓаните преку линкови ги усмеруваме до институцијата која ја испорачува е-услугата, односно од страницата на ЗЕЛС.

Во општина Крива Паланка се реализирани 5 анкети .

Во однос на ова прашање администраторите на Општина Крива Паланка во нивните одговори ги споменуваат следните услуги

- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на одобрение за реконструкција на објект
- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност (по барање на граѓанин/клиент)
- Издавање на Решение за прекоп на јавна површина за изградба на подземна инфраструктура (водоводни, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- Издавање на Согласност за прекоп за одстранување на дефекти на јавни површини (водовод, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Издавање на извод од урбанистички план
- Издавање на лиценца за вршење на општински линиски превоз на патници
- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на Решение за данок на имот (по барање на граѓанин/клиент)
- Издавање на Решение за данок на подарок и наследство (по барање на граѓанин/клиент)
- Издавање на Решение за користење на плоштади и друг простор во градот и други населени места со цел за изложување на предмети, приредување изложби и забавни приредби за вршење дејност
- Издавање на Уверение за платени даноци и такси
- Категоризација на угостителски објекти (куќи, станови и соби за издавање)
- Одобрување на елаборат за заштита на животната средина
- Постапка за ослободување од плаќање на комунална такса за јавно осветлување
- Прием и постапување по различни барања и поднесоци
- Пристап до информации од јавен карактер
- Упис во регистар на физички лица кои вршат угостителска дејност од мал обем
- Пријави проблем

Администраторите наведуваат дека 6- 8 услуги се испорачуваат по електронска форма.

Во општина Центар Жупа се реализирани 3 анкети.

Во однос на ова прашање администраторите на општина Центар Жупа во нивните одговори ги споменуваат следните услуги:

- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност
- Издавање на Согласност за прекоп за одстранување на дефекти на јавни површини (водовод, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Издавање на извод од урбанистички план
- Издавање на лиценца за вршење на општински линиски превоз на патници
- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на Решение за данок на имот
- Издавање на Решение за данок на подарок и наследство
- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект

- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на Уверение за платени даноци и такси
- Категоризација на угостителски објекти (куќи, станови и соби за издавање)
- Одобрување на елаборат за заштита на животната средина
- Постапка за ослободување од плаќање на комунална такса за јавно осветлување
- Прием и постапување по различни барања и поднесоци
- Пристап до информации од јавен карактер
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Пријави проблем

Во општина Македонска Каменица се реализирани 4 анкети.

Во однос на ова прашање администраторите на општина Македонска Каменица во нивните одговори ги споменуваат следните услуги:

- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност (по барање на граѓанин/клиент)
- Издавање на Решение за прекоп на јавна површина за изградба на подземна инфраструктура (водоводни, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- Издавање на Согласност за прекоп за одстранување на дефекти на јавни површини (водовод, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Издавање на извод од урбанистички план
- Издавање на Решение за данок на имот (по барање на граѓанин/клиент)
- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на одобрение за реконструкција на објект
- Издавање на Решение за користење на плоштади и друг простор во градот и други населени места со цел за изложување на предмети, приредување изложби и забавни приредби за вршење дејност
- Издавање на Уверение за платени даноци и такси
- Категоризација на угостителски објекти (куќи, станови и соби за издавање)
- Одобрување на елаборат за заштита на животната средина
- Постапка за ослободување од плаќање на комунална такса за јавно осветлување
- Прием и постапување по различни барања и поднесоци
- Пристап до информации од јавен карактер
- наследство и подарок,
- Пријави проблем

2. Кои од услугите најчесто им ги нудите на граѓаните преку шалтерски систем?

Општина Дебар

Најчесто испорачани услуги до граѓаните на општина Дебар, администраторите ги споменуваат:

- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Издавање на Уверение за платени даноци и такси

- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност
- Пристап до информации од јавен карактер
- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект
- Постапка за ослободување од плаќање на комунална такса за јавно осветлување
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на одобрение за реконструкција на објект
- Издавање на Согласност за прекоп за одстранување на дефекти на јавни површини (водовод, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- наследство и подарок,

Општина Крива Паланка

- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект
- Издавање на одобрение за реконструкција на објект
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- Пристап до информации од јавен карактер
- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност
- Пријави проблем
- Издавање на Согласност за прекоп за одстранување на дефекти на јавни површини (водовод, канализациони, електро и други подземни инсталации)
- Данок на промет,
- наследство и подарок,
- издавање на одобрение за градба,
- Отуѓување на земјиште на РМ за префрлување,
-

Општина Центар Жупа

- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
- наследство и подарок,
- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност
- Пријави проблем

Општина Македонска Каменица

- Издавање на одобрение за адаптација на објект
- Издавање на одобрение за надградба на објект
- Издавање на одобрение за реконструкција на објект
- Пристап до информации од јавен карактер
- Издавање на одобрение за градба
- Издавање на одобрение за пренамена на објект
- Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност
- Пријави проблем

3. Кои од наведените услуги што им ги нудите на граѓаните се во електронска форма?

Општина Дебар

Администраторите на општина Дебар споменуваат електронски услуги кои ги испорачуваат, но без да објаснат дали директно самите ги испорачуваат или преку поврзување со линкови од институциите.

Споменуваат дека испорачуваат:

- Пријави проблем
- Градежна Дозвола, Градежно земјиште, Јавни набавки, Е – Урбанизам

Општина Крива Паланка

Администраторите на општина Крива Паланка се по јасни во искажување на видовите на е- услуги кои ги испорачуваат на граѓаните и укажуваат дека тие се наведени на ВЕБ сајтот на општината, каде многу добро се организирани. Наведени се следните услуги:

1. Издавање на одобрение за адаптација на објект (е-услуга)
2. Издавање на одобрение за надградба на објект (е-услуга)
3. Издавање на одобрение за пренамена на објект (е-услуга)
4. Издавање на одобрение за реконструкција на објект (е-услуга)
5. Издавање на Решение за утврден данок на промет на недвижност (по барање на граѓанин/клиент)
6. Издавање на Решение за прекоп на јавна површина за изградба на подземна инфраструктура (водоводни, канализациони, електро и други подземни инсталации)
7. Издавање на Согласност за прекоп за одстранување на дефекти на јавни површини (водовод, канализациони, електро и други подземни инсталации)
8. Издавање на Б – интегрирана еколошка дозвола
9. Издавање на извод од лиценца за вршење на авто такси превоз на патници
10. Издавање на извод од урбанистички план
11. Издавање на лиценца за вршење на општински линиски превоз на патници
12. Издавање на лиценца и извод од лиценца за вршење на авто такси превоз на патници
13. Издавање на одобрение за градба (е-услуга)
14. Издавање на одобрение за доградба (е-услуга)
15. Издавање на одобрение за измени во тек на градење (е-услуга)
16. Издавање на Решение за данок на имот (по барање на граѓанин/клиент)
17. Издавање на Решение за данок на подарок и наследство (по барање на граѓанин/клиент)
18. Издавање на Решение за комунална такса (фирмарина) по барање на граѓанин/клиент
19. Издавање на Решение за користење на музика во јавни локали
20. Издавање на Решение за користење на плоштади и друг простор во градот и други населени места со цел за изложување на предмети, приредување изложби и забавни приредби за вршење дејност
21. Издавање на Уверение за платени даноци и такси
22. Категоризација на угостителски објекти (куќи, станови и соби за издавање)
23. Одобрение за изградба на пристапен пат до општински пат
24. Одобрување на елаборат за заштита на животната средина
25. Постапка за ослободување од плаќање на комунална такса за јавно осветлување
26. Прием и постапување по различни барања и поднесоци
27. Пристап до информации од јавен карактер

28. Продолжување на лиценца и извод од лиценца за вршење на авто такси превоз на патници
29. Упис во регистар на физички лица кои вршат угостителска дејност од мал обем

Од 29 услуги 8 услуги се дават на електронска форма.

Општина Центар Жупа

Администраторите на општина Центар Жупа во одговорите кои се однесуваат на ова прашање не дават доволно информации, можеби причината е во фактот што не испорачуваат е-услуги, па затоа само споменуваат:

- Пријави проблем

- **Општина Македонска Каменица**

Администраторите и на општина Македонска Каменица дават слични одговори со оние од општина Дебар, споменуваат некои е-услуги без да кажат дали тие ги испорачуваат самите или со поврзување со линкови на соодветните институции, пример споменуваат:

- е-одобрение за градба градежно земјиште
- Пријави проблем

4. Кои услуги општините ги нудат а граѓаните не се запознаени со нивното постоење

Администраторите од ниедна од опфатените општини не се во можност да наведат услуга за која граѓаните не се свесни дека истата се испорачува од општинската администрација, поточно немаат направено студија за да го мерат степенот на свесност на граѓаните дека општината може да ги опслужува со одредени услуги, а тие не знаат дека таква услуга воопшто им е достапна. Меѓутоа тие сепак се свесни за постоење на овој проблем и од нивна страна беше укажано дека е особено важно да се подигне свеста и познавањето на граѓаните за услугите кои ги испорачува администрацијата воопшто, а особено за постоењето на електронските услуги. Во државата, а особено во опфатените општини е многу слаба електронската писменост на граѓаните, па затоа граѓаните најпрвин треба да се информираат, но и да им се помогне од општинската администрација доколку истите сакаат да ги користат достапните електронски услуги.

5. Кои услуги се предвидени со правните акти но општините не ги спроведуваат од одредени причини

Во однос на ова прашање само еден администратор на општина Крива Паланка наведува услуга која е предвидена со правните акти но истата не се спроведува, тоа е:

- Поради немање регистар на улици и броеви на објекти односно точна адреса на живеење

6. Дали сметате дека имате потреба од обуки за давање на е-услуги?

- **Општина Дебар**

а) **75%** од администраторите сметат дека се потребни обуки

б) 15 % сметат дека се потребни обуки и со средствата на администрацијата а не да се чекат донаторите да ги организираат обуките

в) 10 % Не се потребни посебни обуки

Општина Крива Паланка

- a) **65%** од администраторите сметат дека се потребни обуки
- b) **35** сметат дека се потребни обуки и со средствата на администрацијата а не да се чекат донаторите да ги организираат обуките
- c) **0 %** не се потребни обуки

Општина Центар Жупа

- a) **90%** од администраторите сметат дека се потребни обуки
- b) **10 %** потребни се само елементарни обуки
- c) **0 %** не се потребни обуки

Општина Македонска Каменица

- a) **100%** од администраторите сметат дека се потребни обуки
- b) **0 %** потребни се само елементарни обуки
- c) **0 %** не се потребни обуки

7. Дали сте задоволни од постојниот софтвер за давање на е-услуги

Оштина Дебар:

Задоволни се со софтверот но поедини администратори барат истиот да се прилагоди за „смарт мобилни телефони,,

Општина Центар Жупа

Администраторите од ова општина се задоволни но барат превод на услугите на италијански и англиски јазик поради тоа што имаат голем број граѓани во емиграција

Општина Крива Паланка

Администраторите на Крива Паланка се задволни, но барат ажурирање на адресите на граѓаните во софтверот.

Општина Македонска Каменица

Во целина се задоволни, но треба поголема информираност на граѓаните.

8. Дали постојната систематизација на работните места е адекватна за давање на е-услуги

Оштина Дебар:

Администраторите на општина Дебар сметат дека треба да се направи нова организација и систематизација на работните места, од каде би произлегла можност за прием на администратори кои добро ги совладуваат ИКТ-вештините

Општина Центар Жупа

Администраторите од ова општина наведоа дека има потреба од вработување лица кои ќе работат исклучиво на испорачување на услуги на граѓаните било шалтерски или е-услуги, при што особено е значајно да тие лица се со солидни ИКТ-вештини.

Општина Крива Паланка

Сметат дека не е потребно донесување на нова систематизација, односно дека постојната нуди можност за ангажирање на лица кои би работеле/работат на испорачување на услугите.

Општина Македонска Каменица

Има доста вработени и способен кадар за да ги реализираат обврските во сферата на услугите (шалтерски и електронски)

Заклучни согледувања со препораки

Квалитетот на услугите кои ги обезбедува државата преку јавната администрација е клучен фактор кој придонесува за развојот на општеството и демократските процеси. Во овој процес клучна улога игра граѓанинот, со оглед дека тој е корисник на услугите што ги нуди државата. Со цел добивање на квалитетна услуга, а со тоа и зголемување на довербата кај граѓаните, истото ќе се постигне со информирање на граѓаните за можностите кои ги нуди позитивното законодавство, а се однесуваат на користење на е-услугите. Е-граѓанин значи граѓанин кој е запознаен со начинот и можноста за користење на е-услугите, граѓанин кој поседува електронска писменост, граѓанин кој во кратки рокови и самостојно, преку електронски пат ги реализира барањата упатени кон државните и локалните органи и институции, односно граѓанин задоволен од соработката со државните и локалните органи и институции.

Зголемувањето на свесноста на граѓаните за услугите кои ги испорачува општинската администрација ќе придонесе за поефикасно и поефективно искористување на е-услугите од страна на граѓаните, односно подобра соработка помеѓу општината и нејзините граѓани. Но за реализација на таа цел потребно е:

- Да се направи анализа за функционалноста на општинската администрација;
- Да се идентификуваат потребите за пополнување на работните места со соодветен кадар кој ќе има солидни ИКТ познавања;
- Во најкраток можен рок да се пополни предвидениот капацитет на работните места поврзани со услужување на граѓаните;
- да се зајакне и обучи општинската администрација,
- да се направи попис на сите постоечки услуги (како шалтерски, така и електронски),
- да се поедностават процедурите за искористување на услугите од страна на граѓаните,

- да се зајакне соработката помеѓу општинската администрација и граѓаните (на иницијатива на било која од заинтересираните страни) по пат на организирање на работни средби на месечно ниво на кои ќе се слушнат потребите на граѓаните,
- барем два пати годишни да се одржуваат информативни обуки и кампањи за граѓаните за услугите кои ги нудат општините и начинот на нивното искористување;
- да се отворат информативни центри во општините за поддршка на сите граѓани;
- да се ажурираат веб страниците на општините согласно потребите на граѓаните,
- да се унифицираат веб страниците на граѓаните со цел сите граѓани од било која општина да добива исти информации и услуги.

Доколку се започне во најкраток можен рок да се работи на реализација на горенаведените работи за брзо време општинската администрација би можела да стане современа и поефикасна, а граѓанинот ќе стане задоволен и електронски писмен.