


# ГЛАСОТ НА ГРАЃАНИТЕ




Истражување за задоволството  
на граѓаните од општинските услуги  
во Република Македонија

**ИЗВЕШТАЈ 2011**



# ГЛАСОТ НА ГРАЃАНИТЕ



Истражување за задоволството  
на граѓаните од општинските услуги  
во Република Македонија

**ИЗВЕШТАЈ 2011**

Овој извештај е подготвен во рамките на проектот „Транспарентна и ефикасна децентрализиција“, што го спроведува Фондацијата Отворено општество – Македонија (ФООМ) во соработка со Центарот за развој на локалната демократија (ЦРЛД)

Скопје, ноември 2011

**Издава:**

Фондација отворено општество – Македонија

**За издавачот:**

Владимир Милчин, Извршен директор

**Автори:**

Георги Христов, Јане Вртески, Наташа Илијева – Ацевска  
– Центар за развој на локалната демократија

**Уредници:**

Фани Каранфилова – Пановска  
Кире Миловски  
Ана Медарска – Лазова

**Лектура:**

Абакус

**Ликовно - графичко обликување:**

Кома

**Печат:**

Бато и Дивајн

**Тираж:**

400 примероци

**Бесплатен/некомерцијален тираж**

CIP - Каталогизација во публикација  
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје  
352.075:005.332(497.7)"2011"(047)

ГЛАСОТ на граѓаните : истражување за задоволството на граѓаните од општинските услуги во Република Македонија : извештај 2011. - Скопје : Фондација Институт отворено општество - Македонија, 2012. - 38 стр. : табели, граф. прикази ; 15 см

Текст на мак., алб. и англ. јазик. - Фусноти кон текстот. - Содржи и: Zeri i ytetarëve : hulumtimi i kënaqshmërisë së qytetarëve nga shërbimet komunale në Republikën e Maqedonisë : raporti 2011 ; The voice of citizens : research on citizens' satisfaction with municipal services in the Republic of Macedonia : 2011 report

ISBN 978-608-218-131-8

а) Општини - Транспарентност - Македонија - 2011 - Извештаи  
COBISS.MK-ID 90679050

# СОДРЖИНА

Извршно резиме.....	5
Главни наоди .....	5
<b>1. Задоволство на граѓаните од општинските услуги на ниво на РМ .....</b>	<b>8</b>
1.1 Вовед .....	8
1.2 Анализа на резултатите .....	9
1.2.1 Образование, култура, спорт и рекреација .....	11
1.2.2 Урбанизам и урбанистичко планирање .....	12
1.2.3 Локален економски развој .....	13
1.2.4 Социјална заштита .....	13
1.2.5 Комунални дејности .....	14
1.2.6 Заштита .....	15
1.2.7 Демократија, транспарентност и отчетност .....	15
1.3 Генерална оцена за задоволството од услугите .....	16
1.4 Анализа на општото задоволство за 2010 и 2011 .....	17
1.5 Компаративни анализи на резултатите од истражувањето на задоволството на граѓаните во 2010 и 2011 според демографијата на испитаниците .....	20
<b>2. Задоволство на граѓаните од општинските услуги по општини.....</b>	<b>24</b>
2.1 Општина Куманово .....	24
2.2 Општина Тетово .....	25
2.3 Општина Гостивар .....	26
2.4 Општина Карпош .....	28
2.5 Општина Струмица.....	29
2.6 Општина Велес.....	31
2.7 Општина Охрид.....	32
2.8 Општина Боговиње.....	33
2.9 Општина Дебар .....	35
2.10 Општина Неготино.....	36
2.11 Општина Илинден.....	37
2.12 Општина Старо Нагоричане .....	39



## ИЗВРШНО РЕЗИМЕ

Овој извештај е трет квартален извештај изработен во рамките на проектот „Транспарентна и ефикасна децентрализација“, што го спроведува Фондацијата Отворено општество – Македонија (ФООМ) во соработка со Центарот за развој на локалната демократија (ЦРЛД) во 12 партнер-општини<sup>1</sup> во периодот 2011–2012 година. Целта на проектот е да стимулира ефикасен, транспарентен и отворен процес на спроведување на децентрализацијата, преку следење, известување и јавно информирање за пренесувањето и извршувањето на надлежностите од страна на општините во областите: финансии, образование, урбанизам и урбанистичко планирање, локален и регионален развој и комунални дејности.

Овој извештај е резултат на теренското истражување направено во месец ноември 2011 година, со цел да се измери задоволството на граѓаните од услугите што ги добиваат од локалните власти и да се направи споредбена анализа на степенот на задоволство на граѓаните од услугите што ги добиваат на локално ниво за 2010 и 2011 година.

Извештајот се состои од два главни дела. Во првиот дел, веднаш по извршното резиме и главните наоди од истражувањето, се презентира задоволството на граѓаните од услугите поделени по области на надлежности на ниво на Република Македонија. Во овој дел, покрај табеларниот и графичкиот приказ на резултатите, се дадени и кратки коментари за секоја област на надлежности. Во вториот дел се претставени скратените верзии од добиените резултати за секоја општина одделно, додека деталните резултати по области за секоја општина одделно се достапни само во електронска форма и можат да се симнат од веб-

<sup>1</sup> Боговиње, Велес, Гостивар, Дебар, Илинден, Карпош, Куманово, Неготино, Охрид, Старо Нагоричане, Струмица и Тетово

страницата на Фондацијата Отворено општество Македонија ([www.soros.org.mk](http://www.soros.org.mk)), како анекс на овој извештај. Притоа, резултатите за секоја општина се презентирани во форма на табеларен или графички приказ без да се навлегува во анализа на резултатите за секоја општина одделно. Ова од причина да им се остави простор на општините, секоја сама за себе да изврши споредба на резултатите во текот на двете истражувани години, а по желба и да ги спореди сопствените постигнувања со просекот на ниво на држава и/или со другите општини што учествуваат во истражувањето.

### Главни наоди

Три генерални заклучоци кои можат да се извлечат од спроведеното истражување се:

1. Процесот на децентрализација од година во година придонесува граѓаните да добиваат подобри услуги од локалните власти, а како резултат на тоа е и зголеменото вкупно просечно задоволство на граѓаните од 2,71 во 2010, на 2,81 во 2011 година. Од друга страна, вкупната средна оцена која сè уште е под просечната оцена (3) укажува на фактот дека сè уште постои простор за подобрување на локалните услуги преку стимулирање, проширување и проглабочување на процесот на децентрализација.
2. Најголем процент од граѓаните (42,5%) се сè уште индиферентни во однос на квалитетот на локалните услуги, што укажува на потребата од понатамошна работа со граѓаните (граѓанските здруженија) за нивно подобро запознавање со надлежностите и работата на локалните самоуправи за да можат подобро да ја следат

**работата на локалните власти, а со тоа да придонесат за нивна поголема транспарентност, одговорност и отчетност.**

**3. Најголем процент на граѓани (~80%) сметаат дека услугите од пренесените надлежности на општините се подобрени или во најмала рака останале исти како пред преземањето на надлежноста од страна на локалната власт.**

Други поконкретни заклучоци, а според оцените на граѓаните од дванаесетте партнер-општини, се следниве:

- ▶ Најголем дел од услугите (вкупно 41) биле оценети со средни оценки од 2,5 до 3,5, додека слабо се оценети 11 општински услуги со средна оцена меѓу 1,5 и 2,5.
- ▶ На ниво на РМ, ниту една општинска надлежност, ниту пак некоја конкретна услуга од која било надлежност, во просек не постигна просечна вредност поголема од 4. Сепак, во некои општини одделни услуги, па и цели групи надлежности, имаат постигнато просечни вредности поголеми од 4.
- ▶ По област на надлежности, и во двете години најдобро оценета надлежност е образованието со средни оценки од 3,10 (2010) и 3,24 (2011). Второ најдобро оценета област во текот на 2010 г. биле комуналните дејности (2,90), додека во 2011 г. второ најдобро оценети се услугите од областа на противпожарната заштита (2,95) и комуналните дејности (2,94).
- ▶ Најслабо оценета област и во 2010 и 2011 г. е областа на социјалната заштита, со оценки 2,31 (2010) и 2,39 (2011), како и локалниот економски развој со оценки 2,32 (2010) и 2,48 (2011).
- ▶ Петте најдобро оценети услуги во текот на 2010 г. се: превозот на учениците, генералната оцена за основното образование, генералната оцена за средното образование, квалитетот и стручноста на наставниот кадар и справувањето со отпадот. Во 2011 година, петте најдобро оценети услуги се: генералната оцена за основното образование, квалитетот и стручноста на наставниот кадар, превозот на учениците, градинките и згрижува-

ње на децата, и генералната оцена за средното образование.

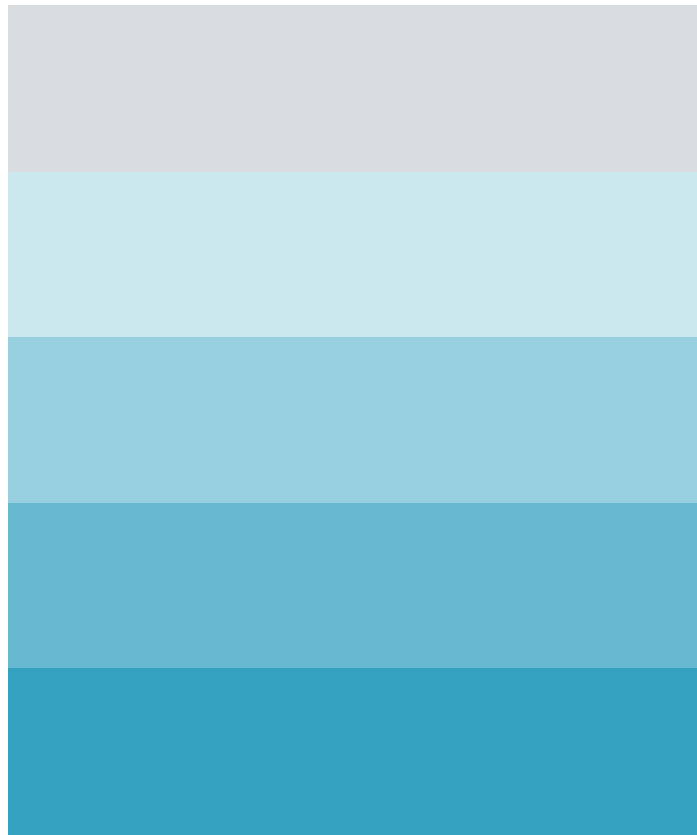
- ▶ Петте најслабо оценети услуги и во 2010 и 2011 година се: домовите за деца без родители, установите за зависници од алкохол и дрога, домовите за стари лица, справувањето со уличните животни (или кучињата-скитници) и активностите за зголемување на вработувањето.
- ▶ Стимулирањето на локалниот економски развој (ЛЕР) и понатаму останува еден од главните предизвици на децентрализацијата во Република Македонија.
- ▶ Во областа на урбанизмот и урбанистичкото планирање, многу поголем акцент се става на урбаните средини за сметка на руралните и дека децентрализацијата сè уште не придонесува за рамномерен развој како на ниво на региони така и на ниво на урбана/рурални средини во самите општини.
- ▶ Во текот на 2011 година се забележува намалување на задоволството на дел од комуналните услуги во споредба со 2010 година, т.е. услугите водоснабдување и канализација се намалиле од 3,30 (2010) на 3,24 (2011), како и справување со отпадот од 3,36 (2010) на 3,23 (2011). Имајќи предвид дека директно одговорни за овие услуги се јавните комунални претпријатија, упатува на заклучокот дека граѓаните во 2011 година се помалку задоволни од работата на ЈКП во однос на 2010 година
- ▶ Децентрализацијата во државата генерално се одвива по принципот на институционалност наместо по функционалност. Имено, слабите оценки од граѓаните во делот на социјалната заштита покажуваат дека општините воопшто не можат самостојно да обезбедат квалитетна испорака на овие услуги од нивна надлежност (функционален пристап) доколку во општините не постоеле вакви институции (институционален пристап) пред да се пренесат овие надлежности на општините со процесот на децентрализацијата.



- ▶ Граѓаните се позадоволни од услугите кои се исклучиво во надлежност на општината (на пример, противпожарна заштита), за разлика од услугите кои се во „мешовита“ надлежност на централната и локалната власт (пример, заштита на животната средина и заштита и спасување во услови на криза).
- ▶ Граѓаните многу полесно можат да добијат информации на локално ниво отколку на централно ниво, што го потврдува фактот дека локалната власт е секогаш поблиску до граѓаните и може подобро да одговори на нивните барања и потреби. Сепак, општините треба да вложат дополнителни напори во насока на зголемување на учеството на граѓаните при носење стратешки одлуки на локално ниво, запознавањето на граѓаните со трошењето на општинскиот буџет и справувањето со корупцијата. Тоа се, всушност, трите најслабо оценети услуги од оваа област.
- ▶ Во однос на половата анализа, женската популација е позадоволна од услугите во однос на машката популација и во двете анализирани години. Имено, вкупното задоволство од сите услуги кај жените изнесува 2,76 (2010) и 2,92 (2011), додека кај мажите просекот е 2,66 (2010) и 2,72 (2011).
- ▶ Во однос на старосната структура, најзадоволни од општинските услуги се највозрасните (над 65 години), а најмалку задоволни се младите лица на возраст од 18 до 25 години. Имено, задоволството кај лицата постари од 65 години има средна вредност од 2,84 (2010) и 2,90 (2011), додека кај најмладата популација од 18 до 25 години, средното задоволство е 2,64 (2010) и 2,73 (2011).
- ▶ Во однос на местото на живеење (урбано или рурално), жителите од урбаните средини покажуваат поголемо задоволство од услугите со средни оценки од 2,81 (2010) и 2,86 (2011), додека жителите од руралните места го оцениле задоволството од локалните власти со 2,50 (2010) и 2,70 (2011). Очигледно е дека жителите во руралните средини послабо ги оцениле услугите, но во исто време зголемувањето на

нивното задоволство во 2011 во однос на 2010 е значително поголемо отколку кај жителите во урбаните средини.

- ▶ Во однос на етничката припадност, граѓаните со македонска етничка припадност се најзадоволни од услугите, со средни оценки 2,79 (2010) и 2,90 (2011), потоа граѓаните со албанска етничка припадност, со оценки 2,48 (2010) и 2,67 (2011), а најмалку задоволни се припадниците од другите етнички заедници со средни оценки од 2,58 (2010) и 2,54 (2011).



# 1. ЗАДОВОЛСТВО НА ГРАЃАНИТЕ ОД ОПШТИНСКИТЕ УСЛУГИ НА НИВО НА РМ

## 1.1 Вовед

Овој извештај е трет квартален извештај изработен во рамките на проектот „Транспарентна и ефикасна децентрализација“, што го спроведува Фондацијата Отворено општество – Македонија (ФООМ) во соработка со Центарот за развој на локалната демократија (ЦРЛД) во 12 партнер-општини<sup>2</sup> во периодот 2011–2012 година. Целта на проектот е да стимулира ефикасен, транспарентен и отворен процес на спроведување на децентрализацијата, преку следење, известување и јавно информирање за пренесувањето и извршувањето на надлежностите од страна на општините во областите: финансии, образование, урбанизам и урбанистичко планирање, локален и регионален развој и комунални дејности. Овој проект е продолжение на проектот „Мониторинг на споведувањето на децентрализацијата во РМ“ што ФООМ го спроведуваше во периодот 2009-2010.

Во рамки на овие проекти се врши следење на квалитетот на спроведувањето на локалните надлежности во 12 партнер-општини според објективна методологија на истражување, која се темели на реални податоци од општините, а ги вклучува и вработените во општинските администрации на партнер-општините. Како резултат на досегашната работа веќе се публикувани три извештаи, од кои два се однесуваат на мониторингот на децентрализација во областите фискална децентрализација, образование и урбанизам (за 2008, 2009 и 2010 година), како и извештајот за локалниот економски развој (ЛЕР) за 2009 и 2010 година. Тие се достапни на интернет-страницата на ФООМ на: <http://soros.org.mk/default.asp?lang=mak&menuid=2061> на македонски, албански и англиски јазик.

Сепак, при ваквите набљудувања не треба да се заборава дека во центарот на процесот на децентрализација е граѓанинот како краен корисник на јавните

услуги и како основна демократска клетка на локалните заедници и единици на локалната самоуправа. Ни најдобрите оценки за квалитетот на услугите добиени со најсофистицирани методологии не можат да го заменат гласот на граѓаните за нивното задоволство или незадоволство од услугите кои ги добиваат на локално ниво. Затоа, проектите за набљудување на спроведувањето на децентрализацијата редовно вклучуваат и истражување за мислењето на граѓаните за задоволството од услугите што ги добиваат од локалните власти. Првото вакво истражување беше направено во текот на ноември 2010 година, а најновото истражување е направено една година подоцна, т.е. во периодот од 4 до 17 ноември 2011 година. Двете теренски истражувања беа реализирани од страна на професионалната агенција (GfK, Скопје) за истражување на јавното мислење. За спроведување на теренската работа беа ангажирани вкупно 45 анкетари кои ги интервјуираа жителите од партнер-општините, при што граѓаните даваа оценки за услугите што ги добиваат од локалните власти во различни области на надлежности. Интервјуата беа правени по случаен избор на домаќинствата и на членот од домаќинството кој беше интервјуиран и се користеше методот „лице в лице“. Притоа беше користен претходно дизајниран прашалник со вкупно 52 затворени прашања, групирани во 7 области на надлежности и 9 генерални прашања. Прашалникот вклучуваше и демографска секција која овозможува подетална компаративна анализа на резултатите во зависност од возраста, образованието, местото на живеење (урбана или рурална средина) и етничката припадност. Граѓаните го оценуваа квалитетот на секоја општинска услуга на скала од еден до пет: 1 - многу слаба; 2 - слаба; 3 - добра; 4 - многу добра; 5 - одлична. Истражувањето во 2011 година опфати вкупно 1.757 граѓани од сите дванаесет партнер-општини, што на ниво на РМ дава максимална маргина на грешка од 2,5%. Примерокот на испитаници по партнер-општините е даден во табелата подолу:

<sup>2</sup> Боговиње, Велес, Гостивар, Дебар, Илинден, Карпош, Куманово, Неготино, Охрид, Старо Нагоричане, Струмица и Тетово

ОПШТИНА	Куманово	Тетово	Гостивар	Карпош	Охрид	Велес	Струмица	Боговиње	Дебар	Неготино	Илинден	Старо Нагоричане	Вкупно
Испитаници од													
Урбана средина	176	167	157	152	124	120	123	0	73	55	0	0	1.147
Рурална средина	84	62	71	7	37	38	38	89	6	25	70	73	600
Без одговор	2	1	2		1	2		1	1				10
Вкупно	262	230	230	159	162	160	161	90	80	80	70	73	1.757

## 1.2 Анализа на резултатите

Првиот битен резултат од истражувањето на задоволството на граѓаните од спроведувањето на процесот на децентрализација на локално ниво е листата на десетте најдобро и десетте најслабо оценети општински услуги. Притоа, во еден дел се опфатени и услуги кои се даваат заеднички од централната и локалната власт со цел да се направи споредба на задоволството на граѓаните од овие услуги со услугите кои се исклучиво во надлежност на општината.

Исто како и во 2010 година, на првите пет места за најдобро оценети услуги од страна на општините се услуги од областа на образованието и една услуга од областа на социјална заштита (детските градинки). Треба да се потенцира фактот дека тоа се сè услуги

од новостекнатите надлежности на општините, што е особено важен показател за успешното преземање на надлежностите од страна на општините. Во продолжение на листата најдобро оценети услуги се најдоа и оние кои спаѓаат во делокругот на „традиционални“ општински услуги, како што се: улично осветлување, водоснабдување, канализација и справување со отпадот. Притоа, највисока оценка од граѓаните во 2011 г. е генералната оценка за основното образование (3,55), што всушност го потврди наодот од 2010 година кога основното образование повторно беше најдобро оценето со оценка 3,45. Подетален преглед на десетте најдобро оценети услуги од граѓаните во партнер-општините на проектот е даден во следнава табела:

Перцепција на услугата	Вкупно задоволство 2010	Вкупно задоволство 2011
Генерална оценка за основното образование	3,45	3,55
Квалитет и стручност на наставен кадар	3,37	3,51
Превоз на учениците	3,46	3,48
Градинки и згрижување на децата	3,28	3,45
Генерална оценка за средното образование	3,44	3,40
Јавното улично осветлување	3,29	3,32
Спорт и спортски објекти	3,03	3,27
Противпожарна заштита	3,10	3,26
Водоснабдување и канализација	3,30	3,24
Справување со отпадот (изнесување, транспорт и депонирање)	3,36	3,23

И листата на најслабо оценети услуги во 2011 е многу слична, дури идентична во двете истражувани години. Имено, резултатите од истражувањето покажаа дека трите најлошо оценети услуги од граѓаните од сите 12 општини се од областа на социјалната заштита – надлежност која не е сосема јасно и комплетно пренесена на локално ниво и која заеднички ја спроведуваат локалната и централната власт. Најлошо оценета услуга и во 2010 и во 2011 година е управувањето со домовите за деца без родители. Втората група на лошо оценети услуги се од областа на локалниот економски развој, а следат и неколку од областа на транспарентноста и отчетноста на општинското работење. Подетален преглед на најлошо оценетите услуги, во споредба 2010 година, е прикажан во следнава табела:

Перцепција на услугата	2010	2011
Домови за деца без родители	1,73	1,78
Установи за зависници од алкохол и дрога	1,78	1,97
Домови за стари лица	2,09	2,09
Справување со улични животни(кучиња-скитници)	1,94	2,14
Активности за зголемување на вработувањето	2,07	2,24
Справување со корупција	2,19	2,37
Запознавање на граѓаните за трошењето на општинскиот буџет	2,20	2,39
Промовирање на условите за развој на индустријата	2,24	2,42
Учеството на граѓаните и бизнисот при изработка на општинските стратешки документи за развој	2,23	2,43
Услуги за лица со посебни потреби	2,41	2,44

Понатаму, фокусот на истражувањето беше во насока на детектирање на задоволството на граѓаните од услугите групирани во области на надлежности, со цел да се направи процена на перцепцијата на граѓаните за разните надлежности. Во овој контекст, во понатамошниот текст се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги даваат општините по надлежности, а понатаму во извештајот се дава подетална анализа на сите услуги од секоја област на локалните надлежности. Покрај средната оцена на задоволство од услугите во конкретната област, во табелите е прикажана и структурата на тие оценки според процентуалното учество на оценките од 1 до 5.

Од табелата подолу се гледа дека и во 2010 и во 2011 година граѓаните се најзадоволни од услугите во областа на образованието, културата и спортот. Притоа средната оцена во 2011 (3,24) е зголемена во однос на 2010 (3,10) година. Слично на ова, услугите од социјалната заштита се најслабо оценети и во двете анализирани години, со средна оцена 2,31 (2010) и 2,39 (2011). Сепак, генералниот заклучок е дека сите надлежности без исклучок се подобро оценети во 2011 во однос на 2010 година. Ова укажува на фактот дека процесот на децентрализација од година во година придонесува граѓаните да добиваат подобри услуги од локалните власти, а како резултат на тоа е зголемено вкупното просечно задоволство на граѓаните од 2,71 во 2010, на 2,81 во 2011 година. Од друга страна, со оглед дека вкупната средна оцена сè уште е под просечната оцена (3) укажува на фактот дека сè уште постои многу простор за подобрување на локалните услуги преку стимулирање на процесот на децентрализација.

	2010	2011	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2011
<b>Образование, култура, спорт</b>	3,10	3,24	8,90%	18,15%	29,70%	26,43%	16,82%
Заштита...	2,84	2,95	10,18%	24,15%	35,23%	20,96%	9,48%
Комунални дејности	2,90	2,94	13,25%	23,62%	31,04%	20,07%	12,03%
Урбанизам	2,80	2,84	12,56%	27,44%	32,62%	18,34%	9,05%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,53	2,68	19,06%	26,63%	29,82%	15,99%	8,50%
Локален економски развој	2,32	2,48	20,74%	32,35%	29,64%	12,34%	4,92%
Социјална заштита	2,31	2,39	30,46%	27,21%	22,02%	13,48%	6,84%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,71</b>	<b>2,81</b>	<b>16,41%</b>	<b>25,21%</b>	<b>29,67%</b>	<b>18,53%</b>	<b>10,18%</b>

Во продолжение се дадени просечните оценки за задоволството на граѓаните од услугите што ги добиваат од општините во рамките на посебните области/надлежности, како и процентот на испитаници кои дале соодветни оценки за секоја од услугите.

### 1.2.1 Образование, култура, спорт и рекреација

Генерално сите услуги од оваа област, освен генералната оценка за средното образование, се подобро оценети во 2011 во однос на 2010 година. Во оваа група на услуги, граѓаните во 2011 година, исто како и во 2010, се најзадоволни од генералното спроведување на надлежностите во основното образование, како и од квалитетот на стручниот кадар и организацијата на превозот за учениците. Послабо се оценети услугите од областа на спортот и

одржувањето на спортските објекти, како и понудата на културни настани и работата на библиотеките и музеите. Сепак, најголемо зголемување на задоволството во однос на 2010 година се забележува токму во понудата на културни настани, како и работата на музеите и библиотеките. Најслаби оценки општините добиле за заштитата на историското и културно наследство и во делот на исхрана на учениците.

	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Образование, култура, спорт</b>	3,10	3,24	8,90%	18,15%	29,70%	26,43%	16,82%
Генерална оцена за основното образование	3,45	3,55	3,29%	11,80%	32,28%	32,28%	20,36%
Квалитет и стручност на наставен кадар	3,37	3,51	3,72%	12,11%	32,01%	34,26%	17,90%
Превоз на учениците	3,46	3,48	6,69%	15,34%	25,58%	28,10%	24,29%
Генерална оцена за средното образование	3,44	3,40	6,10%	13,12%	32,82%	31,03%	16,93%
Спорт и спортски објекти	3,03	3,27	7,67%	20,20%	28,97%	23,95%	19,22%
Понудата на културни настани во општината	2,88	3,12	10,51%	22,78%	28,42%	20,55%	17,73%
Библиотеки и музеи	2,75	2,99	13,21%	20,62%	32,16%	22,06%	11,95%
Заштита на историското и културното наследство	2,79	2,94	13,54%	24,91%	27,14%	22,56%	11,85%
Исхрана на учениците	2,72	2,89	16,06%	22,72%	27,74%	22,91%	10,57%

### 1.2.2 Урбанизам и урбанистичко планирање

Во областа на урбанизмот и урбанистичкото планирање, исто како и во 2010 година, граѓаните се најзадоволни од урбанистичката уреденост на општините и планирањето во урбаните средини, а значителен напредок е забележан во работата на катастарот и издавањето документи од областа на урбанизмот. Сепак, и понатаму како најслаба услуга се

перцепира урбанистичкото планирање во руралните средини. **Овие факти укажуваат дека многу поголем акцент се става на урбаните средини за сметка на руралните и дека децентрализацијата сè уште не придонесува за рамномерен развој како на ниво на региони така и на ниво на урбана/рурални средини во самите општини.**

	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Урбанизам</b>	2,80	2,84	12,56%	27,44%	32,62%	18,34%	9,05%
Урбанистичката уреденост на општината	3,15	3,02	10,03%	24,49%	32,24%	19,77%	13,47%
Работата на катастарот	2,76	2,97	10,37%	24,01%	34,05%	21,59%	9,98%
Урбанистичкото планирање во урбаната средина	2,94	2,91	10,64%	27,02%	33,31%	18,40%	10,64%
Издавањето на документи од областа на урбанизмот	2,69	2,87	11,49%	25,94%	35,13%	18,78%	8,67%
Надзорот и контролата при изградба/реконструкција на објекти	2,78	2,83	11,99%	27,64%	33,98%	17,95%	8,45%
Транспарентноста на постапките за распределба на земјиштата	2,60	2,71	15,15%	27,69%	34,00%	17,07%	6,10%
Урбанистичкото планирање во руралните средини	2,58	2,53	18,62%	35,40%	25,84%	14,76%	5,38%

### 1.2.3 Локален економски развој

Локалниот економски развој заедно со социјалните услуги се двете најслабо оценети области во текот на двете истражувани години. Сепак, за одбележување е дека ЛЕР покажува зголемување на средната оцена во 2011 година во однос на 2010 генерално, а и секоја поединечна услуга покажува подобри перформанси во 2011 година, според перцепцијата на граѓаните. **Од ова може да се извлече генерален заклучок дека**

**стимулирањето на ЛЕР и понатаму останува еден од главните предизвици на децентрализацијата во Република Македонија.**

Обезбедувањето услуги за развој на земјоделието е најдобро оценета услуга во текот на 2011, додека најслаби оцени, исто како и во 2010 година, добиле активностите за зголемување на вработувањето.

	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Локален економски развој</b>	2,32	2,48	20,74%	32,35%	29,64%	12,34%	4,92%
Обезбедување услуги за развој на земјоделието	2,47	2,69	15,06%	28,40%	35,04%	15,57%	5,93%
Промовирање на условите за развој на МСП	2,52	2,62	14,73%	31,71%	34,96%	13,80%	4,81%
Промовирање и стимулирање на локалниот економски развој	2,39	2,52	17,47%	34,14%	31,77%	11,75%	4,87%
Учеството на граѓаните и бизнисот при изработка на општинските стратешки документи за развој	2,23	2,43	24,33%	30,85%	28,09%	11,09%	5,65%
Промовирање на условите за развој на индустријата	2,24	2,42	22,74%	34,81%	25,65%	11,81%	4,99%
Активности за зголемување на вработувањето	2,07	2,24	29,81%	33,86%	22,69%	10,17%	3,47%

### 1.2.4 Социјална заштита

Услугите од областа на социјалната заштита се најслабо оценети во двете истражувања. Генерално, сите услуги од оваа надлежност бележат многу мало подобрување на средните оцени за 2011, освен услугата градинки и згрижување на децата која и во двете години била најдобро оценета и дополнително покажува најголемо зголемување во 2011 година, во однос на сите други услуги од оваа област. Двете најслабо оценети услуги и понатаму остануваат установите за зависници од алкохол и дрога, како и домовите за деца без родители. **Овие**

**результати потврдуваат дека децентрализацијата во државата генерално се одвива по институционален принцип наместо по функционален пристап. Имено, слабите оцени од граѓаните во делот на социјалната заштита покажуваат дека општините воопшто не можат самостојно да обезбедат испорака на овие услуги што се од нивна надлежност (функционален пристап), доколку во општините не постоеле вакви институции (институционален пристап) пред да се пренесат овие надлежности на општините со процесот на децентрализацијата.**



	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Социјална заштита</b>	2,31	2,39	30,46%	27,21%	22,02%	13,48%	6,84%
Градинки и згрижување на децата	3,28	3,45	5,55%	14,47%	30,50%	28,09%	21,40%
Социјална грижа и поддршка за сиромашните	2,43	2,49	20,42%	34,40%	26,85%	12,62%	5,71%
Социјална грижа и поддршка за стари и снеможени лица	2,35	2,46	21,99%	32,83%	26,63%	13,98%	4,58%
Услуги за лица со посебни потреби	2,41	2,44	24,88%	29,78%	26,73%	13,88%	4,72%
Домови за стари лица	2,09	2,09	41,40%	26,28%	18,60%	9,57%	4,15%
Установи за зависници од алкохол и дрога	1,78	1,97	46,42%	26,85%	14,45%	8,31%	3,96%
Домови за деца без родители	1,73	1,78	55,02%	25,60%	9,15%	7,24%	2,99%

### 1.2.5 Комунални дејности

Комуналните услуги во Република Македонија традиционално се услуги од локална надлежност. Најверојатно, токму поради овој факт, просечните оценки во двете анализирани години се многу слични, дури и идентични. Сепак, за одбележување е фактот дека најголемо намалување на оцената во 2011 година се забележува во услугата справување со отпадот (од 3,36 во 2010 на 3,23 во 2011), а исто така намалување се забележува и во услугите водоснабдување и канализација и пазарите за широка потрошувачка.

**Имајќи предвид дека директно одговорни за овие услуги се јавните комунални претпријатија, упатува на заклучокот дека граѓаните во 2011 година се помалку задоволни од работата на ЈКП во однос на 2010 година, иако овие услуги сè уште се високо на листата на надлежности во комуналната дејност. И во двете анализирани години, и понатаму најслабо оценети се одржувањето на каналите за наводнување/ одводнување, паркинг-просторите и справувањето со уличните животни (или кучињата-скитници).**

	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Комунални дејности</b>	2,90	2,94	13,25%	23,62%	31,04%	20,07%	12,03%
Јавното улично осветлување	3,29	3,32	4,68%	18,53%	34,87%	24,42%	17,49%
Водоснабдување и канализација	3,30	3,24	9,09%	16,26%	32,99%	24,42%	17,25%
Справување со отпадот (изнесување, транспорт и депонирање)	3,36	3,23	10,94%	16,87%	29,59%	23,20%	19,40%
Парковите и зелените површини	3,18	3,18	7,57%	22,06%	31,20%	22,76%	16,41%
Пазарите за широка потрошувачка (зелени пазари)	3,16	3,14	8,92%	19,80%	32,88%	24,85%	13,56%
Локалните патишта и улици и сообраќајната сигнализација	3,01	3,08	7,06%	23,90%	34,26%	23,21%	11,57%
Регулацијата на сообраќајот и јавниот превоз	2,99	3,03	7,24%	23,59%	38,94%	19,35%	10,88%
Одржување на гробиштата	2,76	2,89	13,49%	23,46%	33,61%	19,67%	9,77%



Одржување на речните корита	2,61	2,65	17,07%	31,16%	28,38%	16,42%	6,98%
Одржување на каналите за наводнување / одводување	2,56	2,65	16,84%	29,61%	31,51%	16,16%	5,88%
Паркинг просторот	2,50	2,62	18,10%	33,45%	24,79%	15,23%	8,42%
Справување со животните скитници	1,94	2,14	39,55%	26,66%	19,12%	9,86%	4,81%

### 1.2.6 Заштита

Во областа на заштитата на граѓаните, генерално се забележува зголемување на задоволството во сите три анализирани надлежности при што противпожарната заштита е оценета како најдобра услуга, а заштитата и спасувањето во услови на криза како најслаба. Имајќи предвид дека оваа услуга се остварува во соработка помеѓу локалната и централната власт, се наметнува

заклучок дека граѓаните се позадоволни од услугите кои се исклучиво во надлежност на општината (противпожарна заштита), за разлика од услугите кои се во „мешовита“ надлежност на централната и локалната власт (заштита на животната средина и заштита и спасување во услови на криза).

	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Заштита...</b>	2,84	2,95	10,18%	24,15%	35,23%	20,96%	9,48%
Противпожарна заштита	3,10	3,26	6,15%	17,17%	34,90%	28,32%	13,46%
Заштита на животната средина и природата	2,75	2,82	11,43%	27,77%	35,61%	17,77%	7,42%
Заштита и спасување во услови на криза	2,68	2,78	13,11%	27,63%	35,18%	16,59%	7,49%

### 1.2.7 Демократија, транспарентност и отчетност

Во делот на транспарентноста и отчетноста, генерално во сите услуги се забележуваат подобри резултати во 2011 година во однос на 2010. И понатаму достапноста на информациите од општините и информациите за општинските услуги и активности се двете најдобро рангирани услуги, и се пред достапноста до информации за државните услуги и активности. Ова е уште една потврда дека граѓаните многу полесно можат да добијат информации на локално ниво отколку на централно ниво, што го потврдува фактот дека локалната власт е секогаш поблиску до

граѓаните и може подобро да одговори на нивните барања и потреби. Сепак, општините треба да вложат дополнителни напори во насока на зголемување на учеството на граѓаните при носење стратешки одлуки на локално ниво, запознавање на граѓаните со трошењето на општинскиот буџет и справување со корупцијата, што се всушност трите најслабо оценети услуги од оваа област. Но, за одбележување е и фактот дека иако ова се трите најслабо оценети услуги, сепак зголемувањето на средните оценки за 2011 се всушност најголеми кај овие три услуги.

	2010	2011	1	2	3	4	5
<b>Демократија, транспарентност, отчетност</b>	2,53	2,68	19,06%	26,63%	29,82%	15,99%	8,50%
Достапност до информации од општината	2,91	3,04	12,31%	21,62%	30,74%	20,82%	14,51%
Достапност до информации за општинските услуги и активности	2,73	2,87	13,04%	24,46%	33,83%	19,62%	9,06%
Промовирање на соработката меѓу различните етнички заедници	2,70	2,80	15,43%	24,24%	33,31%	18,46%	8,55%
Достапност до информации за државните услуги и активности	2,62	2,79	12,37%	28,08%	34,05%	18,84%	6,66%
Достапност до информации за работата на Советот на општината	2,57	2,71	17,47%	26,26%	32,00%	16,03%	8,23%
Учеството на граѓаните при носење стратешки одлуки од локално значење	2,27	2,46	23,69%	32,38%	24,90%	12,58%	6,45%
Запознавање на граѓаните за трошењето на општинскиот буџет	2,20	2,39	29,59%	27,87%	23,98%	11,35%	7,21%
Справување со корупција	2,19	2,37	29,24%	28,41%	25,45%	9,83%	7,07%

### 1.3 Генерална оцена за задоволството од услугите

Граѓаните даваа и генерална оцена за тоа колку се генерално задоволни од услугите за коишто е надлежна општината. Во табелата се претставени одговорите на испитаниците од дванаесетте општини за општата перцепција на граѓаните за квалитетот на општинските услуги.

	Многу незадоволен	Незадоволен	Ниту задоволен ниту незадоволен	Задоволен	Многу задоволен
2010	3,63%	17,88%	50,06%	20,9%	7,56%
2011	4,71%	16,25%	42,52%	28,3%	8,19%

Како што може да се види од табелата, процентот на граѓани кои се „задоволни“ и „многу задоволни“ од општинските услуги во 2011 година изнесува 36,5% за разлика од 2010 кога изнесувал 28,5%, т.е. има зголемување за 8%. Истовремено, бројот на граѓани кои се „многу незадоволни“ и „незадоволни“ и во двете години изнесува околу 21%.

Споредбено со одговорите од 2010 и 2011 година, трите генерални заклучоци од одговорите на ова прашање може да се сублимираат како:

1. Во 2011 година поголем број граѓани се задоволни од услугите на локалните власти од бројот на граѓани што не се задоволни,

- Во 2011 година се намалил бројот на граѓани кои се индиферентни, т.е. „ниту задоволни, ниту незадоволни“ што укажува на фактот дека се зголемил бројот на граѓани кои можат (сакаат) критички да се осврнат на работата на локалната самоуправа, и
- Најголемиот процент од граѓаните и во двете анализирани години сè уште се индиферентни во однос на квалитетот на локалните услуги, што укажува на потребата од понатамошна работа со граѓаните (граѓанските здруженија) за нивно подобро запознавање со надлежностите и работата на локалните самоуправи за да можат подобро да ја следат работата на локалните власти, а со тоа да придонесат за нивна поголема транспарентност, одговорност и отчетност.

#### 1.4 Анализа на општото задоволство за 2010 и 2011

Подолу се дадени графички презентации и кратки заклучоци во однос на девет генерални прашања кои им беа поставени на испитаниците. Заради споредба на резултатите и мапирање на трендовите, во презентациите се дадени резултатите од истражувањата направени во 2010 и 2011 година.



Над 50% од испитаниците генерално прават разлика меѓу услугите што ги добиваат од централната и локалната власт, и овој процент бележи благо зголемување од 2,5% во 2011 година во однос на 2010. Околу 15% од испитаниците воопшто не прават

разлика за тоа кој е надлежен за испорака на услугите и во двете анализирани години.



Процентот на граѓани кои сметаат дека услугите од областа на урбанизмот се подобри или во најмала рака останале исти откако надлежноста е преземена од локалната власт е значително поголем од процентот на граѓани кои сметаат дека услугите се влошени. Имено, во 2010 година 72,5% од граѓаните сметале дека услугите се подобри (34,25%) или барем останале исти (37,32%), додека во 2011 година 78,3% проценти сметаат дека се подобри (38,89%) или останале исти (38,43%). Бројот на граѓани кои сметаат дека услугите се влошени се намалил од 10,31% во 2010 на 8,1% во 2011 година.



Во делот на образованието, слично како и во делот на урбанизмот, многу е поголем бројот на граѓани

кои сметаат дека има подобрување на услугите од моментот кога оваа надлежност ја презеле општините. Имено, 37,07% во 2010, и 42,27% во 2011 сметаат дека услугите во образованието се подобри, а 41,12% во 2010 и 37,17% во 2011 сметаат дека тие останале непроменети. **Значи, околу 80% од граѓаните и во двете анализирани години сметаат дека услугите во образованието се подобри или во најмала рака останале исти како и пред децентрализацијата на оваа надлежност.** Сепак, за одбележување е и фактот дека во 2011 година, бројот на граѓани кои сметаат дека услугите во образованието се влошени е за 2% поголем во однос на 2010 година.



Слично на образованието и урбанизмот, во делот на ЛЕР мнозинството од граѓаните гледаат подобрување на локалниот развој од 2005 година наваму. Така во 2010 г., вкупно 79,7% од граѓаните сметтат дека ЛЕР е подобрен (42,63%) или во најмала рака останал ист (37,05%) како пред 2005, а слично и во 2011 г. вкупно 78,2% сметаат дека е подобрен (37,89%) или останал ист (40,3%). Сепак и во овој случај, во текот на 2011 година, 12,4% од граѓаните сметаат дека ЛЕР од 2005 наваму е намален, за разлика од 10,02% во 2010 година кои го имале тоа мислење.



Во односна промоцијата на локалната култура, традиција и уметност, во 2011 се забележува мало намалување на трендот, т.е. помал е бројот на испитаници кои сметаат дека општината доволно ја промовира локалната култура (41,95%) отколку оние кои сметаат дека тоа е nedovolno (43,61%). За разлика од ова, односот во 2010 беше 44,24% (доволна промоција) наспроти 42,25% (nedovolna промоција). Сепак, **генерално може да се каже дека мислењето е еднакво поделено во однос на доволна и nedovolna промоција на локалната култура, традиција и уметност.**



Во однос на цените за комуналните услуги за водоснабдување и канализација, мислењата се речиси идентични во двете анализирани години. **Генералниот заклучок е дека мнозинството граѓани сметаат дека цените се или нормални (44,06% во 2010, 40,06% во 2011) или пак високи (45,25% во 2010, 43,15% во 2011),** додека многу мал процент граѓани сметаат дека цените за водоснабдување и канализација се ниски (3,58% во 2010 година, 8,71% во 2011 година).



Во однос на цените за комуналните услуги за отпад, слично како и за водоснабдувањето и канализацијата, мислењата се речиси идентични во двете анализирани години. Генералниот заклучок е дека мнозинството граѓани сметаат дека цените се или нормални (48,11% во 2010, 44,66% во 2011) или пак високи (33,94% во 2010, 35,38% во 2011). Многу е мал процентот на граѓани кои сметаат дека цените за отпад и јавна чистота се ниски.

**Еден заклучок што се наметнува во однос на цените на комуналните услуги е дека во 2011 година процентот на граѓани кои сметаат дека цените се ниски е два пати поголем во однос на одговорите добиени во 2010 година. Ова може да укажува на фактот дека сè поголем број граѓани стануваат свесни за значењето на овие комунални услуги и влијанието што го имаат врз квалитетот на живот и зачувувањето на животната средина, што секако е еден позитивен тренд.**



Процентот на граѓани кои се задоволни од квалитетот на услугите што ги добиваат од општината и во двете анализирани години е речиси идентичен (29,42% во 2010, и 28,56% во 2011). Сепак, бројот на оние кои сметаат дека за сметка на даноците што ги плаќаат добиваат услуги со слаб квалитет е зголемен од 48,28% во 2009 на 54,37% во 2011 г. **Генералниот заклучок овде би бил дека граѓаните не се задоволни од услугите што ги добиваат од локалните власти, што всушност се покажа и со деталните анализи претставени погоре, кога ретко која општинска услуга беше оценета со оцена поголема од 3 (на скала од 1 до 5).**



Најголем број од граѓаните со сигурност (25%) или најверојатно (40%) ќе ја препорачаат својата општина како добро место за живеење, додека околу 23% од граѓаните и во двете анализирани години нема да ја препорачаат општината како место за живеење.



ДЕМОГРАФИЈА НА ИСПИТАНИЦИТЕ	Вкупно		ПОЛ: МАЖИ		ПОЛ: ЖЕНИ		Старост: Од 18 до 25 години		Старост: Меѓу 26 и 45 години		Старост: Меѓу 46 и 65 години		Старост: Преку 65 години		Живеалиште: Урбана средина (град)		Живеалиште: Рурална средина (село)		Етничка припадност: Македонец		Етничка припадност: Албанец		Етничка припадност: Друго	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Вкупно	2,80	2,84	2,74	2,73	2,86	2,97	2,84	2,76	2,80	2,89	2,72	2,82	3,05	3,05	2,82	2,85	2,75	2,81	2,81	2,91	2,78	2,74	2,64	2,60
Урбанизам	3,15	3,02	3,07	2,87	3,23	3,21	3,18	2,87	3,16	3,07	3,06	3,07	3,55	3,36	3,21	3,06	3,01	2,94	3,24	3,20	2,95	2,71	2,74	2,73
Урбанистичка уреденост на општината	2,78	2,83	2,70	2,70	2,86	2,99	2,78	2,70	2,79	2,89	2,74	2,87	2,93	3,02	2,81	2,85	2,70	2,80	2,83	2,95	2,62	2,67	2,74	2,51
Надзор и контрола при изградба/реконструкција на објекти	2,94	2,91	2,88	2,79	3,01	3,07	3,00	2,80	2,94	2,95	2,87	2,93	3,21	3,32	2,95	2,92	2,93	2,91	2,97	3,04	2,88	2,70	2,95	2,68
Урбанистичко планирање во урбаната средина	2,58	2,53	2,55	2,44	2,60	2,64	2,74	2,52	2,54	2,62	2,46	2,42	2,83	2,38	2,59	2,53	2,54	2,53	2,54	2,51	2,75	2,59	2,27	2,36
Урбанистичко планирање во руралните средини	2,69	2,87	2,65	2,77	2,73	2,99	2,72	2,74	2,69	2,93	2,63	2,88	2,92	3,10	2,67	2,85	2,70	2,92	2,66	2,95	2,76	2,77	2,61	2,63
Издавање документи од областа на урбанизмот	2,60	2,71	2,56	2,61	2,65	2,84	2,63	2,75	2,59	2,75	2,55	2,59	2,82	2,87	2,61	2,74	2,57	2,66	2,57	2,67	2,67	2,85	2,56	2,40
Транспарентност на постапките за распределба на земјиштата	2,76	2,97	2,70	2,93	2,83	3,00	2,69	2,94	2,84	2,99	2,68	2,93	2,96	3,19	2,79	2,99	2,71	2,91	2,76	3,01	2,81	2,90	2,57	2,87

ДЕМОГРАФИЈА НА ИСПИТАНИЦИТЕ	Вкупно		ПОЛ: МАЖИ		ПОЛ: ЖЕНИ		Старост: Од 18 до 25 години		Старост: Меѓу 26 и 45 години		Старост: Меѓу 46 и 65 години		Старост: Преку 65 години		Живеалиште: Урбана средина (град)		Живеалиште: Рурална средина (село)		Етничка припадност: Македонец		Етничка припадност: Албанец		Етничка припадност: Друго	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Вкупно	2,32	2,48	2,29	2,41	2,35	2,57	2,34	2,49	2,31	2,56	2,33	2,36	2,30	2,37	2,34	2,48	2,27	2,50	2,34	2,48	2,25	2,54	2,29	2,26
Локален економски развој	2,07	2,24	2,11	2,19	2,03	2,28	2,11	2,26	2,09	2,32	2,03	2,10	2,03	2,08	2,08	2,23	2,04	2,26	2,05	2,21	2,14	2,33	2,05	2,00
Активности за зголемување на вработувањето	2,39	2,52	2,36	2,45	2,43	2,61	2,37	2,49	2,41	2,60	2,38	2,45	2,42	2,38	2,43	2,52	2,32	2,54	2,42	2,55	2,32	2,53	2,38	2,25
Промовирање и стимулирање на локалниот економски развој	2,47	2,69	2,45	2,57	2,50	2,84	2,43	2,62	2,43	2,76	2,59	2,65	2,44	2,71	2,51	2,72	2,38	2,63	2,54	2,77	2,26	2,58	2,45	2,47
Обезбедување услуги за развој на земјоделството	2,52	2,62	2,46	2,53	2,59	2,73	2,59	2,64	2,49	2,70	2,55	2,50	2,48	2,46	2,54	2,62	2,47	2,62	2,59	2,63	2,29	2,63	2,59	2,47
Промовирање на условите за развој на МСП	2,24	2,42	2,18	2,35	2,31	2,48	2,28	2,46	2,22	2,52	2,25	2,23	2,33	2,15	2,23	2,35	2,26	2,54	2,26	2,39	2,21	2,52	2,22	2,14
Промовирање на условите за развој на индустрија	2,23	2,43	2,20	2,36	2,26	2,49	2,29	2,48	2,23	2,49	2,20	2,26	2,03	2,51	2,28	2,45	2,10	2,40	2,21	2,33	2,30	2,65	2,05	2,26
Учество на граѓаните и бизнисот при изработка на општинските стратешки документи за развој																								







ДЕМОГРАФИЈА НА ИСПИТАНИЦИТЕ	Вкупно		ПОЛ: МАЖИ		ПОЛ: ЖЕНИ		Старост: Од 18 до 25 години		Старост: Меѓу 26 и 45 години		Старост: Меѓу 46 и 65 години		Старост: Преку 65 години		Живеалиште: Урбана средина (град)		Живеалиште: Рурална средина (село)		Етничка припадност: Македонец		Етничка припадност: Албанец		Етничка припадност: Друго	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Вкупно	2,84	2,95	2,79	2,88	2,90	3,04	2,66	2,85	2,91	3,03	2,89	2,94	3,02	3,03	2,98	3,02	2,57	2,83	3,05	3,06	2,30	2,78	2,66	2,78
Заштита...	2,75	2,82	2,67	2,73	2,83	2,92	2,64	2,74	2,82	2,89	2,73	2,78	2,93	2,90	2,89	2,88	2,46	2,70	2,93	2,91	2,24	2,66	2,58	2,65
Заштита на животната средина и природата	2,68	2,78	2,64	2,71	2,73	2,85	2,48	2,64	2,75	2,86	2,75	2,78	2,78	2,93	2,77	2,81	2,50	2,72	2,85	2,91	2,26	2,55	2,53	2,65
Заштита и спасување во услови на криза	3,10	3,26	3,05	3,20	3,15	3,33	2,85	3,17	3,17	3,32	3,17	3,26	3,34	3,28	3,27	3,36	2,76	3,07	3,37	3,34	2,39	3,12	2,87	3,03

ДЕМОГРАФИЈА НА ИСПИТАНИЦИТЕ	Вкупно		ПОЛ: МАЖИ		ПОЛ: ЖЕНИ		Старост: Од 18 до 25 години		Старост: Помеѓу 26 и 45 години		Старост: Помеѓу 46 и 65 години		Старост: Преку 65 години		Живеалиште: Урбана средина (град)		Живеалиште: Рурална средина (село)		Етничка припадност: Македонец		Етничка припадност: Албанец		Етничка припадност: Друго	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Вкупно	2,53	2,68	2,49	2,62	2,58	2,76	2,46	2,67	2,53	2,73	2,59	2,62	2,57	2,64	2,66	2,75	2,28	2,55	2,61	2,70	2,36	2,69	2,29	2,37
Демократија, транспарентност, отчетност	2,91	3,04	2,82	2,95	3,01	3,15	2,85	3,00	2,89	3,11	3,03	2,96	2,98	3,00	3,06	3,11	2,62	2,89	3,05	3,14	2,56	2,90	2,60	2,56
Достапност до информации од општината	2,73	2,87	2,66	2,78	2,80	2,99	2,70	2,83	2,72	2,94	2,78	2,82	2,75	2,78	2,88	2,99	2,43	2,65	2,85	2,92	2,45	2,81	2,39	2,57
Достапност до информации за општинските услуги и активности	2,57	2,71	2,52	2,65	2,62	2,79	2,43	2,72	2,59	2,75	2,65	2,67	2,58	2,57	2,73	2,81	2,26	2,52	2,69	2,75	2,26	2,70	2,41	2,38
Достапност до информации за работата Советот на општината	2,62	2,79	2,56	2,72	2,68	2,89	2,54	2,75	2,66	2,85	2,65	2,77	2,39	2,61	2,78	2,89	2,27	2,61	2,72	2,87	2,36	2,66	2,37	2,64
Достапност до информации за државните услуги и активности	2,27	2,46	2,26	2,38	2,27	2,55	2,20	2,54	2,23	2,47	2,34	2,37	2,38	2,29	2,36	2,52	2,07	2,34	2,28	2,41	2,28	2,61	2,05	2,15
Учество на граѓаните при носење стратешки одлуки од локално значење	2,20	2,39	2,18	2,37	2,23	2,40	2,14	2,42	2,18	2,44	2,28	2,28	2,37	2,25	2,34	2,45	1,91	2,26	2,24	2,30	2,13	2,65	1,95	1,97
Заложување на граѓаните за трошењето на општинскиот буџет	2,70	2,80	2,68	2,75	2,73	2,87	2,62	2,73	2,72	2,83	2,75	2,82	2,81	3,02	2,78	2,86	2,54	2,70	2,75	2,87	2,61	2,72	2,51	2,50
Промовирање на соработката меѓу различните етнички заедници	2,19	2,37	2,17	2,34	2,21	2,41	2,10	2,31	2,22	2,45	2,22	2,28	2,15	2,53	2,26	2,37	2,04	2,38	2,21	2,33	2,16	2,48	2,04	2,17
Справување со корупција																								

## 2. ЗАДОВОЛСТВО НА ГРАЃАНИТЕ ОД ОПШТИНСКИТЕ УСЛУГИ ПО ОПШТИНИ

### 2.1 Општина Куманово

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Куманово, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,14	3,18	4,94%	6,58%	19,80%	17,29%	39,64%	36,11%	27,84%	31,29%	7,78%	8,73%
Урбанизам	2,60	2,74	15,07%	15,11%	30,96%	26,73%	34,71%	31,19%	17,14%	22,58%	2,13%	4,39%
Локален економски развој	2,29	2,45	21,42%	26,26%	36,76%	25,80%	34,19%	28,78%	7,16%	15,05%	0,47%	4,11%
Социјална заштита	2,42	2,83	20,25%	11,44%	35,83%	24,60%	27,84%	37,05%	13,50%	23,00%	2,59%	3,91%
Комунални дејности	2,88	2,96	12,08%	9,57%	22,59%	21,41%	35,24%	38,01%	25,28%	25,74%	4,81%	5,27%
Заштита...	2,83	2,99	6,41%	7,48%	28,04%	21,90%	43,66%	41,77%	19,49%	22,31%	2,40%	6,53%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,26	2,57	24,00%	21,70%	37,86%	25,72%	27,52%	30,99%	9,63%	17,16%	0,99%	4,43%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,65</b>	<b>2,83</b>	<b>15,16%</b>	<b>13,74%</b>	<b>29,50%</b>	<b>23,05%</b>	<b>33,96%</b>	<b>34,70%</b>	<b>17,97%</b>	<b>23,14%</b>	<b>3,42%</b>	<b>5,39%</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Куманово е зголемено во 2011 година (средна оцена 2,83) во однос на 2010 година (средна оцена 2,65). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 3,14 (2010) и 3,18 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите во областите на локален

економски развој, како и областа на демократијата, транспарентноста и отчетноста на општината, но сепак во 2011 година се забележува подобрување на средната оцена и кај овие услуги во однос на 2010.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Куманово се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	0,76%	4,03%	12,98%	19,35%	59,92%	45,16%	24,8%	28,6%	1,53%	2,82%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 60%, додека во 2011 овој процент е намален на 45%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се зголемил од 0,76% (2010) на 4,03% (2011), но исто така има зголемување и во процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 1,53% (2010) на 2,82% (2011). Слична е ситуацијата и со бројот на граѓани кои се „незадоволни“ или пак „задоволни“, т.е. процентот во 2011 и во двете категории е поголем во однос на 2010 година.

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак е јасен заклучокот дека сè поголем е бројот на граѓаните од општина Куманово кои имаат критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една позитивна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво. Со цел обезбедување на што поголема транспарентност и отчетност во работата на општината, пожелно е ваквиот тренд да се стимулира и во иднина.

## 2.2 Општина Тетово

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Тетово, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	2,95	2,99	10,61%	8,66%	20,38%	25,13%	39,05%	33,93%	23,28%	23,37%	6,68%	8,91%
Урбанизам	2,81	2,53	9,22%	13,50%	25,67%	33,59%	43,15%	39,53%	18,44%	12,66%	3,52%	0,71%
Локален економски развој	2,43	2,44	17,98%	13,21%	35,00%	39,38%	34,34%	38,35%	11,37%	8,59%	1,32%	0,48%
Социјална заштита	2,36	1,93	21,09%	35,70%	34,79%	40,98%	32,83%	18,69%	10,10%	3,74%	1,20%	0,90%
Комунални дејности	2,77	2,45	12,68%	18,98%	26,82%	31,56%	37,56%	36,80%	16,69%	11,19%	6,25%	1,47%
Заштита...	2,42	2,65	22,50%	13,34%	28,82%	34,43%	34,41%	30,15%	12,79%	17,63%	1,47%	4,45%

Демократија, транспарентност, отчетност	2,41	2,43	20,21%	18,00%	34,23%	35,07%	33,00%	34,52%	9,57%	11,00%	2,98%	1,41%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,63</b>	<b>2,49</b>	<b>0,15</b>	<b>0,18</b>	<b>0,29</b>	<b>0,34</b>	<b>0,37</b>	<b>0,34</b>	<b>0,15</b>	<b>0,13</b>	<b>0,04</b>	<b>0,03</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Тетово е намалено во 2011 година (средна оцена 2,49) во однос на 2010 година (средна оцена 2,63). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 2,95 (2010) и 2,99 (2011) што претставува благо зголемување на средната оцена. Од друга страна пак, и во двете години најслабо се оценети услугите

во областа на социјалната заштита при што во 2011 година има дополнително и значително намалување во однос на 2010 година од 2,36 на 1,93.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Тетово се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	2,69%	7,51%	19,73%	18,78%	56,05%	53,99%	17,0%	19,7%	4,48%	0,01%

Податоците од табелата укажуваат дека не постојат големи разлики во оцените на граѓаните во 2010 и 2011 година. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 56%, додека во 2011 овој процент е 54%. Процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се зголемил од 2,69% (2010) на 7,51% (2011), но исто така се намалил и бројот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 4,48% (2010) на 0,01% (2011).

### 2.3 Општина Гостивар

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Гостивар, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	2,54	2,31	24,54%	25,77%	26,74%	32,21%	26,49%	30,40%	14,59%	8,15%	7,65%	3,47%
Урбанизам	2,44	2,22	17,60%	23,80%	33,42%	39,52%	38,20%	29,33%	8,59%	5,31%	2,18%	2,04%
Локален економски развој	1,85	1,76	39,60%	48,32%	39,06%	32,80%	18,34%	15,02%	2,39%	2,52%	0,62%	1,34%
Социјална заштита	1,96	1,80	47,73%	50,82%	24,82%	26,43%	15,51%	16,72%	7,40%	4,26%	4,53%	1,77%
Комунални дејности	2,92	2,37	15,17%	19,91%	22,63%	36,48%	37,04%	32,49%	15,21%	8,68%	9,95%	2,44%
Заштита...	2,90	2,18	13,34%	24,96%	22,03%	40,32%	37,46%	28,80%	15,43%	3,84%	11,74%	2,08%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,04	2,15	37,26%	31,45%	33,60%	31,92%	21,01%	29,02%	4,53%	5,39%	3,60%	2,22%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,37</b>	<b>2,14</b>	<b>0,28</b>	<b>0,31</b>	<b>0,29</b>	<b>0,34</b>	<b>0,28</b>	<b>0,27</b>	<b>0,10</b>	<b>0,06</b>	<b>0,06</b>	<b>0,02</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Гостивар е намалено во 2011 година (средна оцена 2,14) во однос на 2010 година (средна оцена 2,37). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено комуналните услуги, и тоа 2,92 (2010) и 2,37 (2011) што сепак укажува на намалување на средната оцена во 2011 година и за комуналните дејности. Од друга страна

пак, и во двете години најслабо се оценети услугите во областа на локалниот економски развој при што во 2011 година има дополнително намалување во однос на 2010 година од 1,85 на 1,76.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Гостивар се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	5,38%	9,95%	24,66%	30,77%	60,99%	43,44%	7,2%	14,0%	1,79%	1,81%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 61%, додека во 2011 овој процент е намален на 44%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се зголемил од 5,38% (2010) на 9,95% (2011), но исто така има благо зголемување и во процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 1,79% (2010) на 1,82 (2011). Слична е ситуацијата и со бројот на граѓани кои се „незадоволни“ или пак „задоволни“, т.е. процентот во 2011 и во двете категории е поголем во однос на 2010 година.

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак јасен е заклучокот дека сè поголем е бројот на граѓаните од општина Гостивар кои имаат

критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една позитивна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво. Со цел обезбедување на што поголема транспарентност и отчетност во работата на општината, пожелно е ваквиот тренд да се стимулира и во иднина.

## 2.4 Општина Карпош

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Карпош, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги. Треба да се истакне фактот дека општина Карпош има добиено највисока средна оцена за 2011 година (3,82) од сите 12 општини кои беа опфатени со теренското истражување.

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,74	4,17	2,99%	0,60%	10,97%	3,08%	24,18%	17,64%	32,61%	36,26%	29,25%	42,42%
Урбанизам	3,51	3,94	6,17%	1,78%	13,10%	7,74%	30,41%	20,92%	24,57%	33,37%	25,76%	36,19%
Локален економски развој	3,00	3,22	12,31%	7,87%	21,11%	20,60%	34,72%	29,00%	18,39%	26,51%	13,47%	16,01%
Социјална заштита	3,16	3,44	18,28%	9,17%	16,73%	14,80%	18,96%	22,92%	22,53%	28,94%	23,50%	24,16%
Комунални дејности	3,71	4,13	5,62%	2,22%	11,49%	5,34%	22,32%	15,18%	27,89%	32,18%	32,68%	45,08%
Заштита...	3,62	3,94	5,10%	1,37%	14,81%	5,03%	24,27%	21,28%	24,76%	42,56%	31,07%	29,75%
Демократија, транспарентност, отчетност	3,35	3,66	8,34%	4,12%	18,97%	12,61%	25,48%	24,96%	24,01%	30,21%	23,19%	28,11%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>3,46</b>	<b>3,82</b>	<b>0,08</b>	<b>0,04</b>	<b>0,15</b>	<b>0,10</b>	<b>0,25</b>	<b>0,21</b>	<b>0,26</b>	<b>0,32</b>	<b>0,26</b>	<b>0,33</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Карпош е зголемено во 2011 година (средна оцена 3,82) во однос на 2010 година (средна оцена 3,46). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 3,74 (2010) и 4,17 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите во областите на

локалниот економски развој, но сепак во 2011 година се забележува подобрување на средната оцена и кај овие услуги во однос на 2010 од 3,00 на 3,22.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Карпош се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	0,00%	0,63%	5,06%	1,26%	22,78%	15,09%	44,9%	49,1%	27,22%	33,96%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 23%, додека во 2011 овој процент е намален на 15%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се зголемил од 0% (2010) на незначителни 0,6% (2011), но исто така има значително зголемување и во процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 27,2% (2010) на 34% (2011). Бројот на граѓани кои се „незадоволни“ се намалил на 1,26% во 2011 (5,06% во 2010) додека процентот на „задоволни“ се зголемил од 45% (2010) на 49% (2011).

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак јасен е заклучокот дека сè поголем

е бројот на граѓаните од општина Карпош кои имаат критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една позитивна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво. За одбележување е и фактот дека бројот на индиферентните испитаници е најмал во општина Карпош во однос на 12-те општини опфатени со истражувањето.

## 2.5 Општина Струмица

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Струмица, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,60	3,61	4,78%	4,80%	12,31%	9,52%	28,96%	28,49%	26,49%	34,17%	27,46%	23,03%
Урбанизам	3,42	3,40	5,88%	4,97%	16,47%	17,75%	29,96%	30,02%	24,86%	26,88%	22,83%	20,39%
Локален економски развој	3,01	2,99	10,01%	8,97%	23,96%	24,52%	31,61%	37,12%	23,51%	16,91%	10,91%	12,49%
Социјална заштита	2,78	2,65	19,31%	20,63%	25,02%	28,64%	27,59%	24,14%	14,98%	18,38%	13,10%	8,21%
Комунални дејности	3,52	3,47	6,38%	6,74%	14,42%	11,97%	27,30%	29,97%	25,10%	30,19%	26,80%	21,13%
Заштита...	3,43	3,42	5,60%	4,09%	15,73%	14,87%	29,31%	34,48%	28,88%	28,02%	20,47%	18,53%
Демократија, транспарентност, отчетност	3,41	3,42	5,26%	7,52%	18,98%	15,44%	29,17%	28,96%	22,76%	23,36%	23,83%	24,72%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>3,32</b>	<b>3,29</b>	<b>0,08</b>	<b>0,09</b>	<b>0,18</b>	<b>0,17</b>	<b>0,29</b>	<b>0,30</b>	<b>0,23</b>	<b>0,26</b>	<b>0,22</b>	<b>0,19</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Струмица и во двете анализирани години е приближно еднакво, т.е. во 2011 година средната оцена е 3,29, а во 2010 средната оцена е 3,32. И во двете години највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 3,60 (2010) и 3,61 (2011). Од друга страна пак, најслабо се

оценети услугите во областа на социјалната заштита, која бележи намалување во 2011 година во однос на 2010 од 2,78 на 2,65.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Струмица се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	1,94%	1,29%	9,68%	5,81%	36,13%	35,48%	27,1%	35,5%	25,16%	21,94%



Податоците од табелата укажуваат дека нема значителни отстапувања од добиените резултати во двете анализирани години. Имено, во двете години бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 36%. Бројот на „многу незадоволни“ се намалил од 1,94% во 2010 на 1,29% во 2011, исто како и бројот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 25% (2010) на 22 (2011). Бројот на граѓани кои се

„незадоволни“ се намалил на 5,81% во 2011 (9,7% во 2010) додека процентот на „задоволни“ се зголемил од 27% (2010) на 35,5% (2011).

## 2.6 Општина Велес

Во табелата подолу се претставени вкупните оцени за квалитетот на услугите што ги дава општина Велес, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оцени за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,41	3,51	3,53%	2,95%	15,22%	14,18%	32,23%	29,95%	23,88%	35,13%	13,85%	17,78%
Урбанизам	2,56	2,68	14,83%	7,72%	39,12%	33,40%	34,14%	44,37%	16,82%	12,47%	8,44%	2,05%
Локален економски развој	2,11	2,40	32,26%	17,26%	40,09%	42,76%	26,57%	25,84%	9,57%	10,69%	3,83%	3,45%
Социјална заштита	2,30	2,35	37,13%	27,94%	29,89%	35,75%	21,46%	18,91%	11,20%	8,18%	6,65%	9,22%
Комунални дејности	2,81	2,82	17,12%	15,65%	27,68%	27,81%	30,86%	26,83%	19,88%	17,83%	11,64%	11,89%
Заштита...	2,89	3,02	9,61%	4,96%	19,91%	17,24%	35,83%	52,16%	17,76%	22,63%	8,77%	3,02%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,78	2,59	16,67%	23,19%	28,48%	25,95%	26,39%	25,69%	12,91%	18,71%	7,93%	6,47%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,71</b>	<b>2,77</b>	<b>0,19</b>	<b>0,15</b>	<b>0,29</b>	<b>0,28</b>	<b>0,29</b>	<b>0,30</b>	<b>0,16</b>	<b>0,18</b>	<b>0,09</b>	<b>0,09</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Велес е незначително зголемено во 2011 година (средна оцена 2,77) во однос на 2010 година (средна оцена 2,71). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, а тоа 3,41 (2010) и 3,51 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите во областите на локалниот

економски развој, како и социјалните услуги, но сепак во 2011 година се забележува подобрување на средната оцена и кај овие услуги во однос на 2010.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Велес се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	6,41%	4,71%	30,13%	16,25%	46,79%	42,52%	12,18%	28,3%	4,49%	8,19%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 47%, додека во 2011 овој процент е намален на 42%. За сметка на тоа, има зголемување и во процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 4,5% (2010) на 8,2 (2011). Слична е ситуацијата и со бројот на граѓани кои се „задоволни“, т.е. процентот во 2011 се зголемил на 28,3% во споредба со 12% во 2010 година. Следствено, бројот на „незадоволни“ граѓани се намалил во 2011 (16%) во споредба со 2010 година (30%).

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак јасен е заклучокот дека сè поголем

е бројот на граѓаните од општина Велес кои имаат критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една позитивна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво. Со цел обезбедување на што поголема транспарентност и отчетност во работата на општината, пожелно е ваквиот тренд да се стимулира и во иднина.

## 2.7 Општина Охрид

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Охрид, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,07	3,03	9,82%	13,40%	17,30%	21,17%	38,44%	28,72%	24,47%	22,10%	9,97%	14,61%
Урбанизам	2,31	2,29	25,45%	25,84%	33,87%	34,79%	28,36%	26,48%	8,82%	10,59%	3,51%	2,28%
Локален економски развој	2,16	2,14	28,07%	27,77%	39,49%	39,19%	22,84%	24,81%	7,29%	7,57%	2,31%	0,66%
Социјална заштита	2,50	2,32	23,50%	33,33%	25,92%	30,41%	31,55%	14,52%	14,76%	14,43%	4,27%	7,31%
Комунални дејности	3,04	3,04	10,30%	12,79%	20,03%	19,08%	33,75%	31,88%	26,92%	23,46%	8,99%	12,79%

Заштита...	3,16	3,05	5,52%	10,72%	17,51%	22,38%	41,73%	30,30%	26,14%	24,01%	9,11%	12,59%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,75	2,36	17,39%	26,84%	25,78%	31,73%	29,01%	24,94%	19,76%	11,37%	8,06%	5,13%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,73</b>	<b>2,63</b>	<b>0,17</b>	<b>0,21</b>	<b>0,25</b>	<b>0,28</b>	<b>0,32</b>	<b>0,26</b>	<b>0,19</b>	<b>0,17</b>	<b>0,07</b>	<b>0,08</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Охрид е намалено во 2011 година (средна оцена 2,63) во однос на 2010 година (средна оцена 2,73). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на заштитата (противпожарна заштита и заштита на животната средина) и тоа 3,16 (2010) и 3,05 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети

услугите во областите на локалниот економски развој и урбанизмот, каде се забележува и понатамошно намалување на средната оцена во 2011 година во споредба со 2010 година.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Охрид се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	4,08%	5,06%	15,65%	22,78%	57,14%	51,27%	18,4%	14,6%	4,76%	6,33%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 57%, додека во 2011 овој процент е намален на 51%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се зголемил од 4% (2010) на 5% (2011), но исто така има зголемување и во процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ од работата на општината, т.е. од 4,7% (2010) на 6,3 (2011). Слична е ситуацијата и со бројот на граѓани кои се „незадоволни“, т.е. процентот во 2011 (23%) е поголем во однос на 2010 година (16%). Бројот на „задоволни“ граѓани се намалил од 18% (2010) на 14% (2011).

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак јасен е заклучокот дека сè поголем е бројот на граѓаните од општина Охрид кои имаат критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една позитивна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво.

## 2.8 Општина Боговиње

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Боговиње, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	2,46	3,47	36,25%	0,38%	20,00%	15,93%	18,00%	37,14%	13,38%	29,11%	12,38%	17,44%
Урбанизам	3,01	3,02	6,13%	0,00%	21,15%	29,89%	46,25%	44,26%	18,58%	19,39%	7,91%	6,46%
Локален економски развој	1,96	2,96	26,39%	0,19%	54,08%	31,33%	16,95%	44,47%	2,36%	19,89%	0,21%	4,13%
Социјална заштита	1,40	2,09	68,29%	40,89%	23,39%	21,02%	8,01%	27,91%	0,31%	8,21%	0,00%	1,97%
Комунални дејности	2,17	3,03	34,75%	1,25%	27,91%	27,42%	25,14%	44,87%	10,17%	20,23%	2,03%	6,23%
Заштита...	2,02	3,16	28,31%	0,00%	50,00%	31,30%	14,71%	35,88%	5,51%	17,94%	1,47%	14,89%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,41	2,98	28,62%	0,14%	27,93%	31,91%	23,97%	43,16%	12,59%	19,66%	6,90%	5,13%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,23</b>	<b>2,97</b>	<b>0,34</b>	<b>0,06</b>	<b>0,29</b>	<b>0,26</b>	<b>0,22</b>	<b>0,40</b>	<b>0,10</b>	<b>0,20</b>	<b>0,05</b>	<b>0,08</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Боговиње е зголемено во 2011 година (средна оцена 2,97) во однос на 2010 година (средна оцена 2,23). Во 2011 година, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, културата и спортот, додека во 2010 највисока оцена обезбедиле услугите во областа на урбанизмот, при што високата средна оцена (3,02) ја задржале и во 2011 година. Од друга

страна пак, и во двете години најслабо се оценети услугите во областа на социјалната заштита, но сепак постои значително зголемување на оцената од 1,4 (2010) на 2,09 (2011).

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Боговиње се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	2,27%	0,00%	26,14%	6,90%	50,00%	52,87%	19,3%	37,9%	2,27%	2,30%

За разлика од другите анализирани општини, податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година не е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал 50%, додека во 2011 овој процент е зголемен на 53%. Процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се намалил од 2,2% (2010) на 0% (2011), како и бројот на граѓани кои се „незадоволни“ се намалил од 26% (2010) на 7% (2011). За сметка на ова

бројот на „задоволни“ граѓани е значително зголемен од 19% (2010) на 38% (2011), додека бројот на „многу задоволни“ е идентичен во двете анализирани години (2,3%).

## 2.9 Општина Дебар

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Дебар, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	2,62	3,20	20,42%	8,21%	24,93%	21,61%	33,10%	31,27%	15,35%	20,03%	6,20%	18,88%
Урбанизам	2,43	2,92	16,82%	3,65%	37,57%	26,54%	33,08%	48,27%	11,21%	16,92%	1,31%	4,62%
Локален економски развој	2,06	2,57	29,75%	9,26%	42,19%	36,81%	23,21%	43,06%	2,32%	9,26%	2,53%	1,62%
Социјална заштита	1,99	2,36	43,24%	33,21%	27,75%	23,80%	18,20%	24,35%	8,47%	11,44%	2,34%	7,20%
Комунални дејности	2,26	2,58	25,05%	13,68%	36,84%	35,12%	27,60%	33,37%	8,17%	14,77%	2,34%	3,06%
Заштита...	2,14	2,96	29,49%	5,78%	32,26%	21,33%	33,64%	48,44%	3,69%	19,56%	0,92%	4,89%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,28	2,74	25,16%	9,03%	32,48%	27,08%	32,32%	46,18%	8,92%	16,67%	1,11%	1,04%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,28</b>	<b>2,75</b>	<b>0,27</b>	<b>0,12</b>	<b>0,33</b>	<b>0,28</b>	<b>0,29</b>	<b>0,38</b>	<b>0,09</b>	<b>0,15</b>	<b>0,03</b>	<b>0,06</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Дебар е зголемено во 2011 година (средна оцена 2,75) во однос на 2010 година (средна оцена 2,28). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 2,62 (2010) и 3,20 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите во областа на социјалната заштита,

но сепак во 2011 година се забележува подобрување на средната оцена и кај овие услуги во однос на 2010 од 1,99 на 2,36.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Дебар се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	16,00%	3,95%	25,33%	14,47%	41,33%	36,84%	12,0%	39,5%	5,33%	5,26%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 41%, додека во 2011 овој процент е намален на 37%. Исто така, процентот на граѓани кои се „многу незадоволни“ се намалил од 16% (2010) на 4% (2011), како и бројот на „незадоволни“ граѓани кој се намалил од 25% на 14%. За сметка на ова има драстично зголемување на процентот на „задоволни“ граѓани

од 39% (2011) за разлика од 12% (2010), додека бројот на „многу задоволни“ останал приближно ист и во двете години (5%).

## 2.10 Општина Неготино

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Неготино, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,36	3,83	4,98%	3,48%	16,89%	8,96%	30,62%	18,08%	32,43%	39,97%	15,08%	29,52%
Урбанизам	3,35	3,46	9,51%	7,79%	16,16%	14,07%	22,62%	22,05%	33,08%	36,12%	18,63%	19,96%
Локален економски развој	1,91	2,31	42,12%	21,58%	30,67%	38,25%	22,25%	29,06%	4,32%	10,26%	0,65%	0,85%
Социјална заштита	2,48	3,29	27,12%	8,14%	30,00%	19,27%	19,04%	25,27%	15,96%	30,41%	7,88%	16,92%
Комунални дејности	2,86	3,04	15,45%	14,61%	24,92%	19,66%	26,77%	26,10%	23,83%	26,85%	9,03%	12,78%
Заштита...	2,94	2,92	6,39%	9,24%	26,94%	24,37%	39,27%	38,24%	21,00%	21,43%	6,39%	6,72%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,14	2,60	29,42%	14,74%	39,23%	31,85%	21,54%	34,07%	7,88%	17,27%	1,93%	2,06%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,74</b>	<b>3,11</b>	<b>0,19</b>	<b>0,11</b>	<b>0,26</b>	<b>0,21</b>	<b>0,25</b>	<b>0,26</b>	<b>0,20</b>	<b>0,27</b>	<b>0,09</b>	<b>0,14</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Неготино е зголемено во 2011 година (средна оцена 3,11) во однос на 2010 година (средна оцена 2,74). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 3,36 (2010) и 3,83 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите во областите на локалниот

економски развој, како и областа на демократијата, транспарентноста и отчетноста на општината, но сепак во 2011 година се забележува подобрување на средната оцена и кај овие услуги во однос на 2010.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Неготино се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	6,25%	1,25%	15,00%	17,50%	50,00%	28,75%	27,5%	41,3%	1,25%	11,25%

Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година драстично е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 50%, додека во 2011 овој процент е намален на 29%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ се зголемил од 1,25% (2010) на 11,25% (2011), но исто така има зголемување и во процентот на граѓани кои се „задоволни“ од работата на општината, т.е. од 27% (2010) на 41% (2011). Бројот на граѓани кои се „незадоволни“ останал приближно ист во двете години (15%), додека има намалување на процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ од 6% (2010) на 1% (2011).

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак јасен е заклучокот дека сè поголем

е бројот на граѓаните од општина Неготино кои имаат критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една позитивна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво. Со цел обезбедување на што поголема транспарентност и отчетност во работата на општината, пожелно е ваквиот тренд да се стимулира и во иднина.

## 2.11 Општина Илинден

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Илинден, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	3,43	3,84	12,38%	8,04%	11,99%	9,69%	23,60%	15,90%	24,56%	23,03%	27,47%	43,33%
Урбанизам	3,21	3,78	13,28%	5,71%	14,32%	11,14%	31,77%	18,00%	19,01%	29,71%	21,61%	35,43%
Локален економски развој	3,21	3,40	12,81%	8,58%	16,71%	18,64%	25,91%	22,49%	25,63%	25,15%	18,94%	25,15%
Социјална заштита	1,87	1,83	57,59%	61,84%	18,97%	14,47%	10,04%	9,43%	5,80%	7,46%	7,59%	6,80%
Комунални дејности	2,95	3,46	24,72%	13,89%	12,85%	14,14%	24,85%	17,55%	17,38%	20,71%	20,20%	33,71%
Заштита...	2,67	2,68	28,36%	22,22%	17,16%	26,11%	26,12%	22,22%	15,67%	20,00%	12,69%	9,44%
Демократија, транспарентност, отчетност	2,53	3,15	32,54%	20,79%	20,33%	15,35%	21,77%	18,32%	12,44%	19,06%	12,92%	26,49%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,83</b>	<b>3,20</b>	<b>0,27</b>	<b>0,20</b>	<b>0,16</b>	<b>0,15</b>	<b>0,23</b>	<b>0,17</b>	<b>0,17</b>	<b>0,20</b>	<b>0,18</b>	<b>0,27</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Илинден е зголемено во 2011 година (средна оцена 3,20) во однос на 2010 година (средна оцена 2,83). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 3,43 (2010) и 4,84 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите во областа на социјалната заштита каде што се бележи дополнително благо намалување на оцената во 2011 во однос на 2010 од

1,87 на 1,83. Она што е за одбележување во општина Илинден е драстично поголемата средна оцена во областа на локалниот економски развој во однос на другите анализирани општини, при што во 2011 има дополнително зголемување во однос на 2010 година од 3,21 на 3,40.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Илинден се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	4,23%	0,00%	14,08%	8,57%	42,25%	18,57%	31,0%	52,9%	8,45%	20,00%



Податоците од табелата укажуваат дека во 2011 година значително е зголемен бројот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, во 2010 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 42%, додека во 2011 г. овој процент е намален на 18%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ се зголемил од речиси 8% (2010) на значителни 20% (2011), но исто така има значително зголемување и во процентот на граѓани кои се „задоволни“ од работата на општината, т.е. од 31,2% (2010) на 53% (2011). Бројот на граѓани кои се „незадоволни“ се намалил од 14% (2010) на само 8% (2010), додека процентот на „многу незадоволни“ е 0%.

Врз основа на овие податоци, битно е да се напомене дека граѓаните на општина Илинден, заедно со граѓаните на општина Карпош, покажале најголемо задоволство од квалитетот на услугите што ги добиваат од локалните власти.

## 2.12 Општина Старо Нагоричане

Во табелата подолу се претставени вкупните оценки за квалитетот на услугите што ги дава општина Старо Нагоричане, како и процентите на испитаниците кои дале соодветни оценки за секоја од областите на услуги:

	Вкупно Задоволство 2010	Вкупно Задоволство 2011	1 = Многу слаба 2010	1 = Многу слаба 2011	2 = Слаба 2010	2 = Слаба 2011	3 = Добра 2010	3 = Добра 2011	4 = Многу добра 2010	4 = Многу добра 2011	5 = Одлична 2010	5 = Одлична 2011
Образование, култура, спорт	2,98	2,95	16,19%	12,11%	18,17%	22,81%	30,22%	32,98%	22,12%	22,46%	13,31%	9,65%
Урбанизам	2,26	2,34	28,10%	25,80%	25,98%	29,28%	38,67%	30,72%	6,65%	13,91%	0,60%	0,29%
Локален економски развој	1,95	2,05	36,43%	32,67%	36,18%	35,40%	23,51%	25,99%	3,88%	5,69%	0,00%	0,25%
Социјална заштита	1,29	1,50	78,05%	64,49%	15,61%	22,72%	5,43%	10,70%	0,90%	2,09%	0,00%	0,00%
Комунални дејности	2,22	2,10	38,45%	35,96%	19,61%	29,00%	26,84%	25,07%	11,35%	8,53%	3,74%	1,44%
Заштита...	2,32	2,57	23,56%	17,35%	27,75%	25,51%	41,36%	42,86%	7,33%	11,22%	0,00%	3,06%
Демократија, транспарентност, отчетност	1,59	1,76	54,39%	50,19%	33,97%	30,08%	10,21%	14,56%	0,95%	4,21%	0,48%	0,96%
<b>Вкупна средна вредност</b>	<b>2,10</b>	<b>2,15</b>	<b>0,40</b>	<b>0,36</b>	<b>0,24</b>	<b>0,27</b>	<b>0,24</b>	<b>0,24</b>	<b>0,08</b>	<b>0,10</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>

Како што се гледа од табелата, просечното задоволство на граѓаните во општина Старо Нагоричане е благо зголемено во 2011 година (средна оцена 2,15) во однос на 2010 година (средна оцена

2,10). И во двете години, највисоки оценки имаат добиено услугите од областа на образованието, спортот и културата, и тоа 2,98 (2010) и 2,95 (2011). Од друга страна пак, најслабо се оценети услугите

во областите на социјалната заштита, како и областа на демократијата, транспарентноста и отчетноста на општината, но сепак во 2011 година се забележува подобрување на средната оцена и кај овие услуги во однос на 2010.

Генералната оцена за тоа колку се задоволни од услугите за коишто е надлежна општина Старо Нагоричане се дадени во следнава табела:

	Многу незадоволен		Незадоволен		Ниту задоволен ниту незадоволен		Задоволен		Многу задоволен	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Општа перцепција на квалитетот на сите услуги	1,47%	9,59%	22,06%	17,81%	61,76%	60,27%	11,8%	12,3%	2,94%	0,00%

Податоците од табелата укажуваат дека во двете анализирани години многу е мал процентот на граѓани кои имаат одреден став во однос на услугите што ги добиваат од општината. Имено, и во 2010 и 2011 година бројот на граѓаните кои биле индиферентни во однос на услугите во општината („ниту задоволен ниту незадоволен“) изнесувал околу 60%. За сметка на тоа, процентот на граѓани кои се „многу задоволни“ или „задоволни“ се движи меѓу 12% и 13%, а бројот на „незадоволни“ се намалил од 22% (2010) на 17% (2011), но процентот на „многу незадоволни“ се зголемил од 1,5% (2010) на речиси 10% (2011).

Без да се навлегува во подетална анализа на овие податоци, сепак јасен е заклучокот дека многу е голем бројот на граѓаните од општина Старо Нагоричане кои немаат критички став (без разлика дали е позитивен или негативен) во однос на работата на општината, што треба да се смета како една негативна придобивка во однос на демократските движења на локално ниво. Со цел обезбедување на што поголема транспарентност и отчетност во работата на општината, пожелно е ваквиот тренд да се смени и да се стимулираат граѓаните да даваат критичка оцена, без разлика дали е позитивна или негативна, за работата на локалните власти.





20 ГОДИНИ FOUNDATION ФОНДАЦИЈА  
OPEN OTBORENO OPENTBOPENO  
SOCIETY OPIITESTBO OPIITESTBO  
MACEDONIA MAKEDONIJA