



Република Северна Македонија

Министерство за
локална самоуправа

ИЗВЕШТАЈ ЗА ИСТРАЖУВАЊЕТО НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ ЗА ЗАДОВОЛСТВОТО НА ГРАЃАНИТЕ ОД ЛОКАЛНИТЕ УСЛУГИ

Јули, 2020



GAME CHANGERS



Содржина	
Основни информации за проектот и цели на истражувањето	3
Методологија на истражување	4
Демографска структура на учесниците	5
Контекст на извршување на бранот на истражувањето 2020	7
Резултати	8
<i>Целосно задоволство од животот во општината</i>	8
<i>Задоволство од услугите кои ги обезбедува општината</i>	13
Генерално задоволство од услугите што ги дава општината	13
Задоволство од одредени услуги кои ги обезбедуваат општините	15
Образование	16
Локален економски развој	20
Комунални услуги	21
Социјална заштита	23
Заштита на животната средина	25
Здравство и здравствена заштита	26
Демократија, транспарентност и отчетност во работата	27
Малцинства и ранливи категории на граѓани	29
<i>Механизми за учество на граѓаните во процесот на донесување одлуки во општините</i>	29
<i>E—услуги и останати иновативни услуги на општината</i>	31
<i>Невладини организации/Граѓански здруженија</i>	32
<i>Перцепциите на граѓаните за локалните услуги и COVID-19</i>	35
Основни перцепции	35
Образование и култура	36
Локален економски развој	38
Комунални услуги	41
Социјална заштита	42
Здравство и здравствена заштита	43
Демократија, транспарентност и отчетност во работата	46
Учество на граѓаните во процесот на донесување одлуки	47
Клучни наоди	48
<i>Целосно задоволство од квалитетот на живот во општината</i>	48
<i>Задоволство од услуги обезбедени на локално ниво</i>	48
Образование и култура	49
Урбанизам и урбанистичко планирање	49
Локален економски развој	49
Комунални услуги	50
Социјална заштита	50
Заштита на животната средина	50
Здравство и здравствена заштита	50
Демократија, транспарентност и отчетност во работата	51
Малцинства и ранливи групи	51
<i>Механизми за учество на граѓаните во процесот на донесување одлуки</i>	51

<i>Е-услуги и други иновативни услуги на општината</i>	51
<i>Невладини организации / Граѓански здруженија</i>	51
Анекс	53
<i>Листа на графикони</i>	53
<i>Листа на табели</i>	55

Основни информации за проектот и цели на истражувањето

Главната цел на задачата е да се надоврзе на моделот за истражување на јавното мислење од 2017, 2018 и 2019 година и да се опфати истражувањето на јавното мислење за задоволството на граѓаните од локалните услуги за 2020 година. Оваа задача пред сè беше насочена кон обезбедување тековни податоци за степенот на задоволство на граѓаните од локалните услуги обезбедени од општините во земјата, како и мерење на влијанието на кризата од пандемијата со COVID-19 врз квалитетот на обезбедување локални услуги. Очекуваниот резултат од задачата е идентификување на влезни параметри за областите на испорака на услуги за кои се очекува подобрување. Во исто време, се очекува активностите кои се вршат преку оваа задача, да придонесат за развој на нова Програма за децентрализација и одржлив локален развој 2021-2025 и унапредување на напорите за креирање политики засновани на докази во областа на локалното управување.

Земајќи ги предвид локалните околности со COVID-19 во земјата и светот, посебно внимание беше насочено кон перцепцијата на граѓаните за услугите кои се обезбедени на локално ниво во однос на (или како дел од) мерките и активностите преземени за справување со вирусот.

Темите на истражувањето и структурата на прашалникот го следеа моделот од претходните години. Во прашалникот и овој извештај беше воведен дополнителен дел кој го опфаќа COVID-19.

Теми опфатени во извештајот:

1. Целосно задоволство од квалитетот на животот во општината
2. Задоволство од услугите обезбедени од општината
3. Механизми за учество на граѓаните и учество во процесот на донесување одлуки во општините
4. Информирање за работата и услугите во општината
5. Е-услуги и други иновативни услуги на општината
6. Невладини организации – граѓански здруженија
7. Перцепциите на граѓаните за COVID-19 и одговорот на локалните самоуправи

Подолу се прикажани темите и целосните резултати кои се добиени од вкупниот национален примерок на испитаници во 2020, како и споредби со претходните истражувања каде што биле достапни податоци (поради промената на методологијата за собирање податоци и воведувањето на делот за COVID-19, следењето на трендовите беше достапно само за одреден број индекси/прашања). Резултатите од истражувањето се изразени во проценти.

Методологија на истражување

За целите на ова истражување беше употребена методологија на квантитативно истражување со репрезентативен квотен примерок. Техничкиот преглед на извршеното истражување е претставен како што следува:

- Метод на собирање податоци: CATI
- Тип на примерок: национален репрезентативен квотен примерок по пол, возраст, регион (NUTS3 класификација за Северна Македонија), тип на населено место и етничка припадност на испитаникот
- Големина на примерок: 1000 извршени интервјуа
- Целна популација: Жители на Северна Македонија на возраст над 18 години
- Единица на испитување: еден член од домаќинство од избраните квоти
- Статистичка грешка: +/- 3,2 %
- Просечно времетраење на интервју: 20 мин.
- Време на извршување на истражувањето: 1 – 17 јули 2020
- Јазик на спроведување на анкетата: македонски и албански

Истражувањето беше извршено од професионални и искусни CATI анкетари, на македонски и албански јазик. На овој проект работеа вкупно 40 анкетари.

Како дел од квантитативното истражување, беа преземени следниве активности:

- Креирање на прашалникот и пилот тест прашалник
- Креирање на национален репрезентативен примерок
- Планирање на теренската работа и логистика
- Теренска работа и собирање податоци
- Надзор и контрола на квалитет
- Анализа, резултати и извештај за истражувањето

Демографска структура на учесниците

ПОЛ	Вкупно
Број	1000
Машки	49,58
Женски	50,42
Вкупно	100%

ВОЗРАСТ	Вкупно
Број	1000
18-24	13,85
25-34	20,48
35-44	20,16
45-54	18,29
55-64	11,48
65+	15,73
Вкупно	100%

РЕГИОН	Вкупно
Број	1000
Вардарски	7,7
Источен	9,46
Југозападен	10,68
Југоисточен	8,39
Пелагониски	12,36
Полошки	13,86
Североисточен	8,52
Скопски	29,02
Вкупно	100%

ТИП НА НАСЕЛЕНО МЕСТО	Вкупно
Број	1000
Урбано	64,3
Рурално	35,7
Вкупно	100%

ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ	Вкупно
Број	1000
Македонец	68,34
Албанец	21,9
Друго	9,75
Вкупно	100%

ОБРАЗОВАНИЕ	Вкупно
Број	1000
Основно или незавршено основно образование	13,63
Средно	55,04
Високо	30,59
Нема одговор	0,75
Вкупно	100%

СТАТУС НА ВРАБОТУВАЊЕ	Вкупно
Број	1000
Вработен во јавен сектор	17,21
Вработен во приватен сектор	27,91
Вработен во невладина организација/граѓански сектор	0,54
Земјоделец	3,94
Домаќинка	4,1
Пензионер	17,55
Ученик, студент	7,87
Невработен	18
Друго	1,07
Нема одговор	1,81
Вкупно	100%

НЕТО ПРИХОД ВО ДОМАЌИНСТВОТО	Вкупно
Број	1000
До 9.000 ден.	4,94
9.001 – 15.000 ден.	10,57
15.001 – 21.000 ден.	14,13
21.001 – 27.000 ден.	13,44
27.001 – 35.000 ден.	15,67
35.001 – 41.000 ден.	5,62
Повеќе од 41.000 ден.	11,52
Нема одговор	24,11
Вкупно	100%

Контекст на извршување на бранот на истражувањето 2020

Толкувањето на резултатите од кое било квантитативно истражување, особено ако вклучува и следење на трендовите во одреден период, мора да се изврши земајќи го предвид поширокиот контекст во кој се спроведуваше бранот на истражувањето. А во овој случај, контекстот беше навистина специфичен и карактеристичен:

- 2020 година започна со назначување на техничка (привремена) влада со задача да ги спроведе предвремените избори во април. Предвремените избори првично беа закажани за 12 април 2020 година (подоцна беа одложени за 15 јули 2020 година);
- На 26 февруари откриен е првиот случај на COVID 19 во МК;
- Градот Дебар, првиот голем кластер, е под целосен карантин - 13 март,
- Претседателот на државата прогласи вонредна состојба во државата за првпат од независноста - 18 март;
- Одложени се предвремените избори закажани за средината на април - 18 март;
- Мерки за полициски час на целата територија на земјата - 22 март;
- Вонредната состојба во државата е продолжена за 30 дена - 16 април;
- Вонредната состојба во државата е продолжена за 14 дена - 16 мај;
- Вонредната состојба во државата е продолжена за 14 дена - 30 мај;
- Ден на изборите - 15 јули.

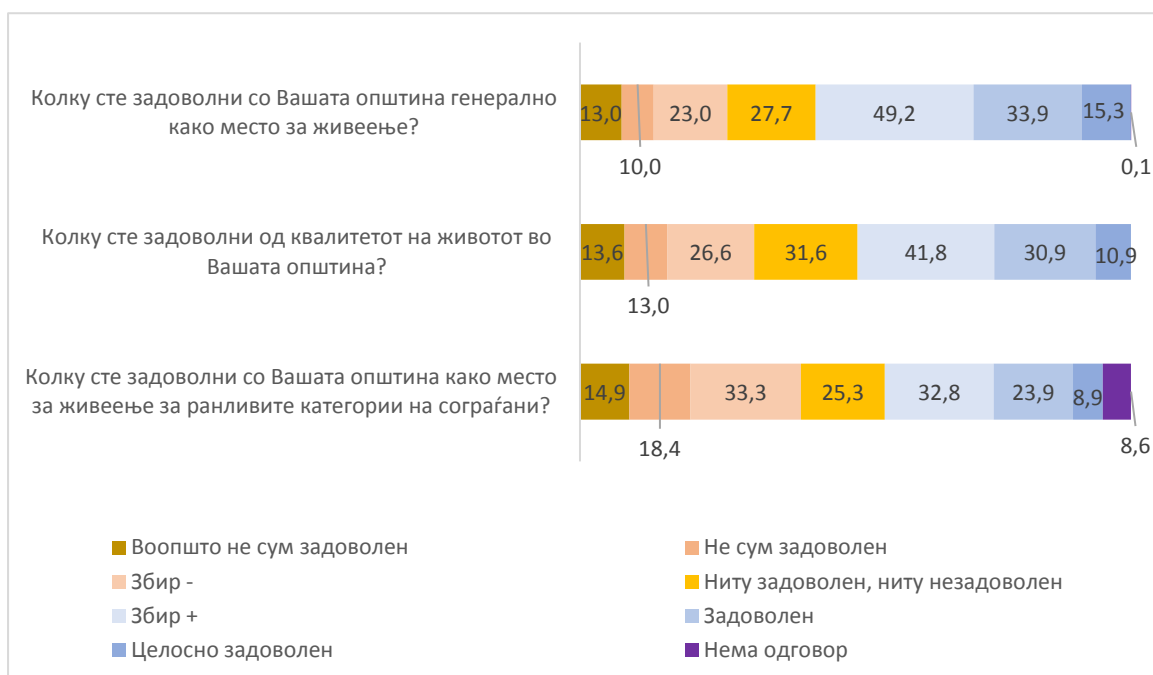
Овие настани треба да се земат предвид при анализата на резултатите. Специфичните околности во кои беше спроведено истражувањето за 2020 година, даваат доволен увид во капацитетот на локалните органи да одговорат на големи кризи. Во исто време, со оглед на ваквиот социјален контекст, споредбата со претходните бранови треба да се врши претпазливо, и генерално, споредбата секогаш треба внимателно да се зема предвид.

Резултати

Целосно задоволство од животот во општината

Една од главните цели на ова истражување беше да се открие степенот на задоволство на граѓаните во општините во кои живеат. Речиси половина од граѓаните (49,2%) генерално се задоволни од нивната општина како место за живеење, но откако ќе се навлезе подлабоко во квалитетот на животот во општината, процентот на задоволни граѓани се намалува. Во овој поглед, 41,8% од граѓаните се делумно или целосно задоволни од квалитетот на живот во нивната општина, додека помал процент од луѓето се задоволни од нивната општина како место за живеење на сограѓаните од ранливите групи.

Графикон 1: Степен на задоволство од квалитетот на живот (%)



Деталниот преглед на податоци покажува статистички значајна разлика во зависност од регионот, каде што граѓаните од пелагонискиот регион ги оценија нивните општини како место за живеење со просечна оценка 3,1, а граѓаните од скопскиот регион – 3,4.

Таб1: Генерално, колку сте задоволни од Вашата општина како место за живеење? – просечна оценка по регион

	Вкупно население	Регион							
		Вардарски	Источен	Југозапад	Југоисточ	Пелагониски	Полошки	Северозападен	Скопски
Просечна оценка	3,3	3,4	3,3	3,3	3,2	3,1	3,3	3,1	3,4

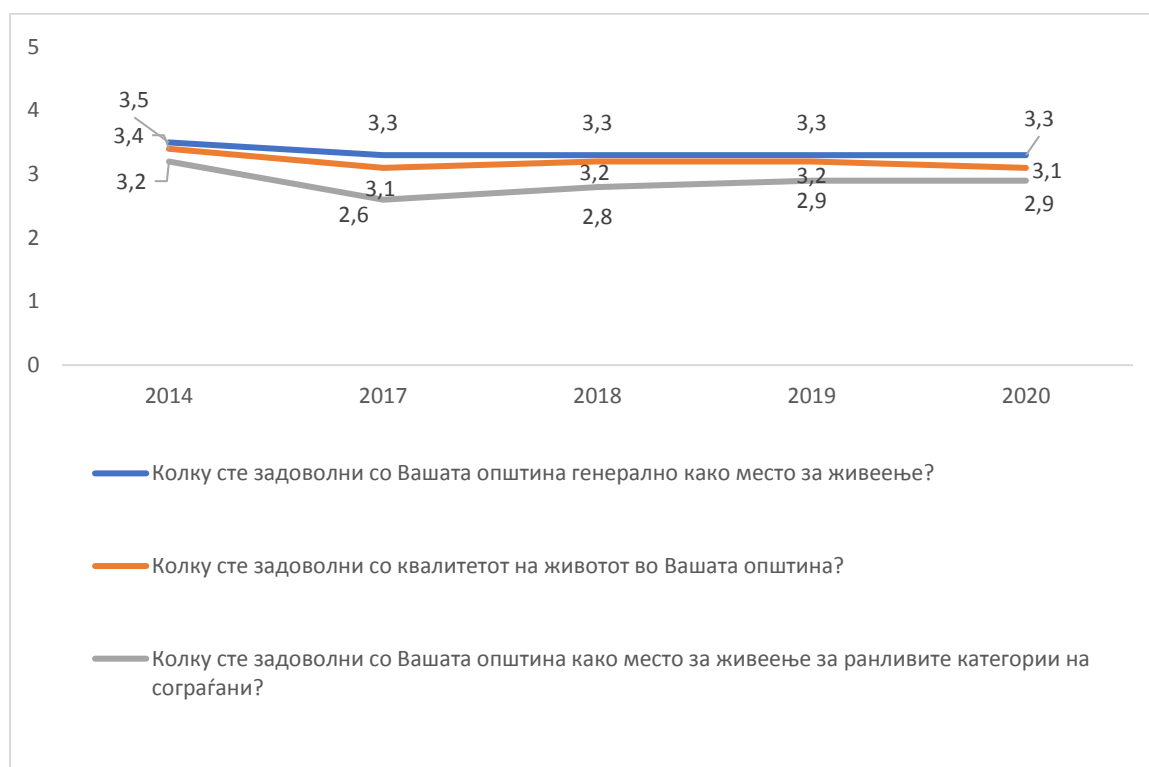
Очекуваната разлика во просечната оценка врз основа на типот на населено место (урбано/рурално) е потврдена, но е во рамките на истиот интервал на статистичка значајност: урбано (3,3), рурално (3,2).

Просечната оценка за перцепцијата на граѓаните за квалитетот на живот во 2020 изнесува 3,1, пониска во споредба со 2019, но конзистентна со просекот од брановите 2017-2019. Оттука, и покрај малата разлика, може дека се заклучи дека трендот на квалитет на живот во општините е стабилен.

Табела 2: Преглед на трендот на задоволство од квалитетот на живот во општината?

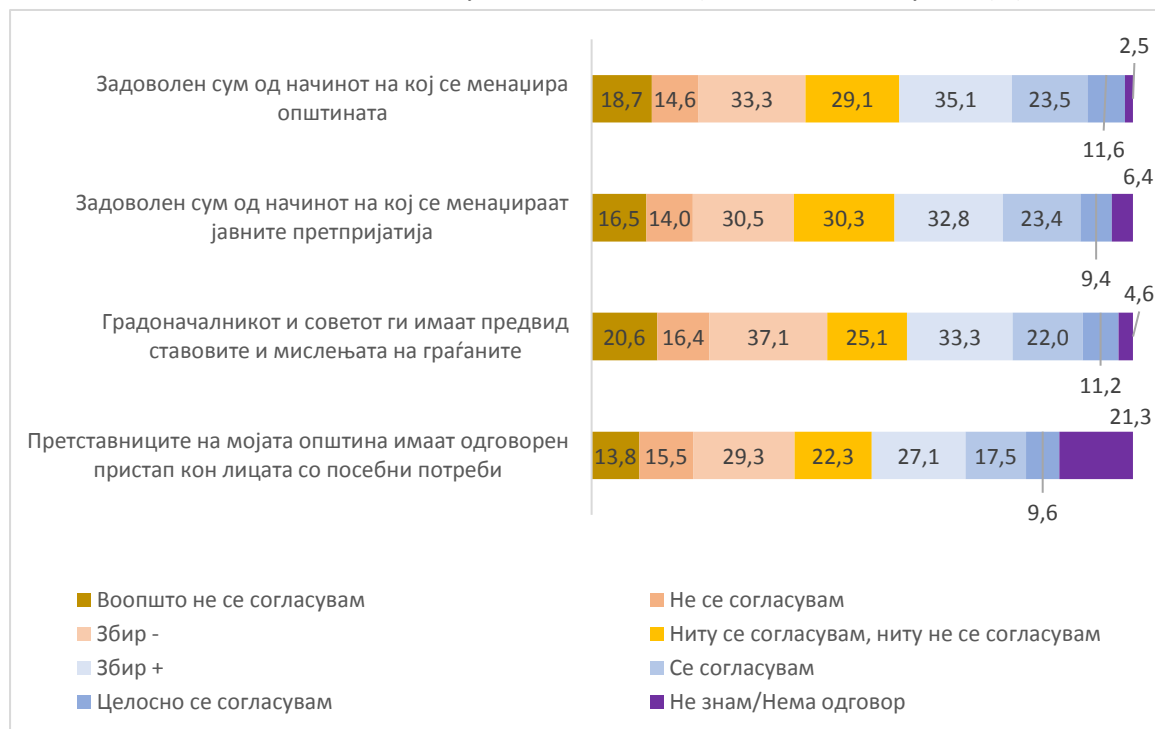
Просечна оценка	2014	2017	2018	2019	2020
Колку сте задоволни од квалитетот на живот во Вашата општина?	3,4	3,1	3,2	3,2	3,1

Графикон 2: Споредба на просечните оценки за задоволство од животот во општината во текот на брановите 2014 - 2020 (просечна оценка)



Следниве прашања се осврнуваат на неколку други аспекти на задоволство на граѓаните од основните услуги на локалните органи.

Графикон 3: Ве молиме оценете до кој степен се согласувате со следниве изјави и одберете го бројот кој е најблиску до Вашето мислење и до Вашата позиција на скала од 1 до 5, каде што 1 значи “воопшто не се согласувам”, а 5 значи “целосно се согласувам”(%)



35,1% од граѓаните се целосно или делумно задоволни од начинот на кој се менаџира со општината, слично на процентот на граѓани кои се целосно или делумно задоволни од начинот на кој се менаџираат јавните претпријатија. Една третина од граѓаните (33,3%) се согласуваат дека градоначалникот ги зема предвид нивните ставови и мислења, додека 27,1% од граѓаните целосно или делумно се согласуваат со ставот дека претставниците на нивната општина имаат одговорен пристап кон лицата со посебни потреби.

Разлики меѓу граѓаните се забележани во однос на нивната возраст. Графиконот подолу покажува дека граѓаните на возраст од 54-65 години се покритички настроени од нивните помлади сограѓани, давајќи пониски просечни оценки за повеќето варијабли поврзани со задоволство од животот во нивната општина, како и генералното задоволство од начинот на менаџирање со нивната општина.

Графикон 4: Просечни оценки за варијаблите на генерално задоволство врз основа на возраста на испитаникот



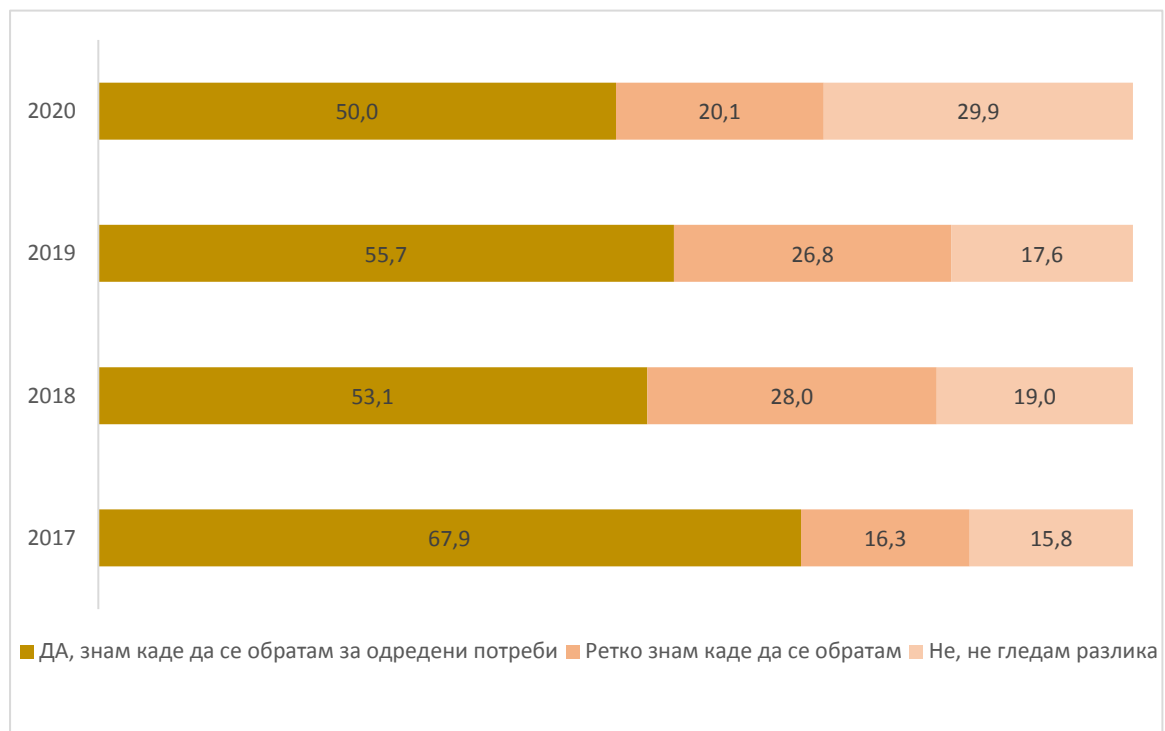
Споредбата на податоците со претходните бранови укажува на мало зголемување на задоволството на граѓаните од начинот на кој градоначалниците и советите на општините ги земаат предвид мислењата на граѓаните, како и од пристапот на претставниците на општините кога станува збор за грижата за потребите на лицата со посебни потреби.

Графикон 5: Компаративен преглед на просечниот степен на задоволството на граѓаните од одредени аспекти на основните одговорности на општината во рамките на брановите 2014 - 2020 (просечна оценка)



Во однос на познавањето на граѓаните за тоа кои услуги се под одговорност на локалната самоуправа, 29,9% од учесниците во истражувањето во 2020 година изјавиле дека не можат да направат никаква разлика помеѓу услугите обезбедени од локалната и/или централната власт, додека дополнителни 20,1% изјавиле дека ретко знаат каде да се обратат во случај да им треба одредена услуга. Процентот на граѓани кои се јасно запознаени каде да се обратат (на централно или локално ниво) е 50% и е најнизок од 2014 година. Една од причините за помалата запознаеност со тоа кои услуги се одговорност на локалната самоуправа, може да биде поврзана со одговорот на централната власт на COVID-19 и фактот дека некои од мерките на централната власт влијаеја во голема мера на услугите на локално ниво.

Графикон 6: Дали можете да направите разлика помеѓу услугите обезбедени од централната власт и услугите обезбедени од локалната самоуправа т.е. општините? (Компаративни резултати 2020 - 2017)



Задоволство од услугите кои ги обезбедува општината

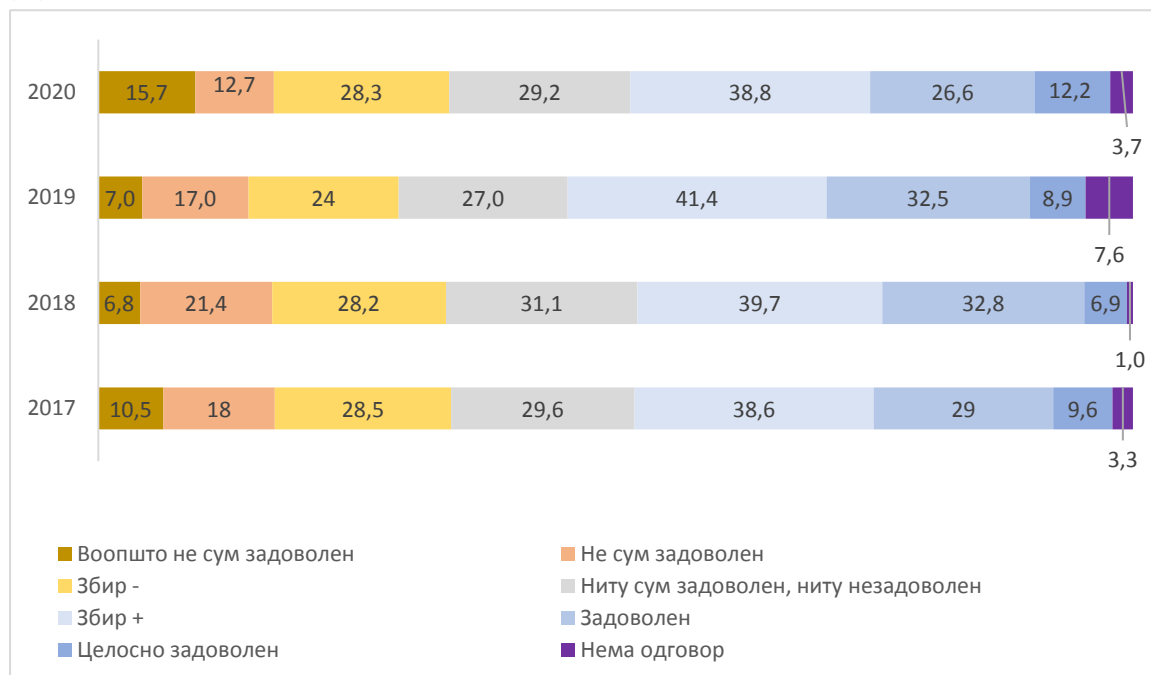
Втората тема на истражувањето се однесува на генералното задоволство на граѓаните од услугите кои ги обезбедуваат општините, како и нивото на задоволство на граѓаните од одредени услуги кои ги обезбедува или нуди општината. Опфатени беа неколку конкретни услуги и аспекти на работата на локалната самоуправа:

- Образование
- Урбанизам и урбанистичко планирање
- Локален економски развој
- Комунални услуги
- Социјална заштита
- Здравство и здравствена заштита
- Заштита на животната средина
- Демократија, транспарентност и отчетност

Генерално задоволство од услугите што ги дава општината

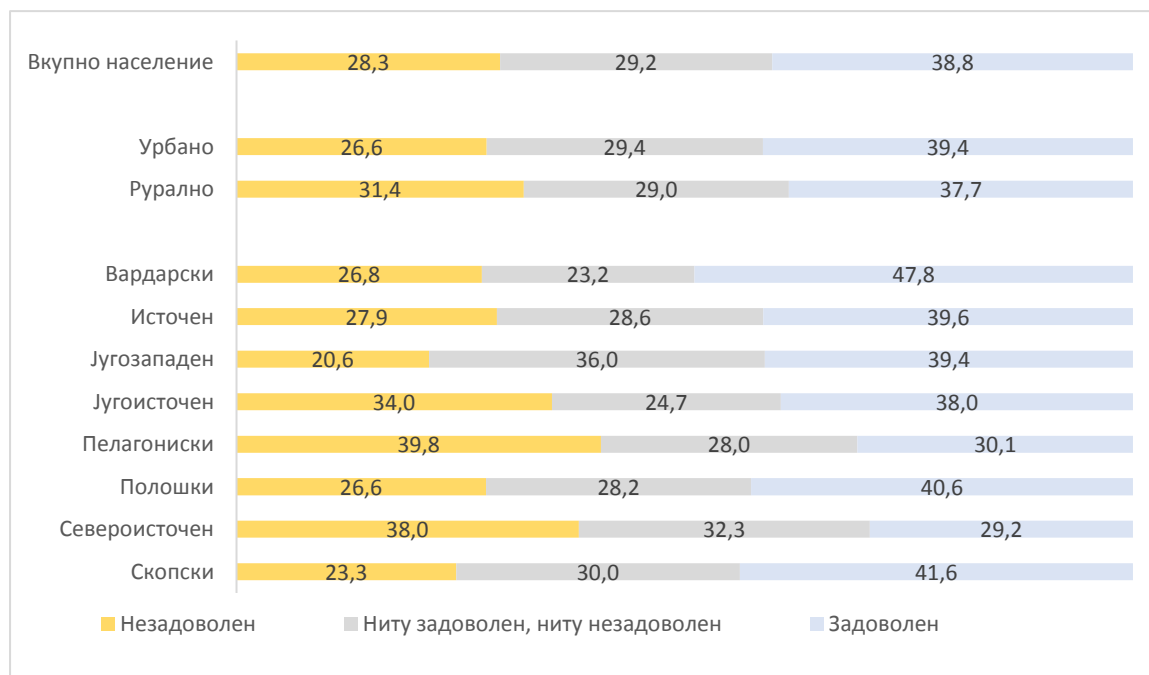
Генералното задоволство од услугите обезбедени од општината беше измерено на скала 1-5, при што 1 е “Воопшто не сум задоволен”, а 5 е “Целосно задоволен”. 38,8% од граѓаните се генерално задоволни (целосно или делумно) од услугите кои ги обезбедува нивната општина, во споредба со 28,3% од граѓаните кои изјавиле дека се донекаде или целосно незадоволни.

Графикон 7: Колку сте ГЕНЕРАЛНО задоволни од услугите што ги дава Вашата општина? (%)



Мислењата на граѓаните не се разликуваат значително врз основа на типот на населено место, додека пак, регионалната поделба на одговори покажува дека граѓаните од пелагонискиот и североисточниот регион се значително помалку задоволни од услугите што ги обезбедуваат општините, за разлика од граѓаните во другите региони. Најзадоволни се граѓаните од вардарскиот регион, додека пак граѓаните во другите региони имаат слично ниво на задоволство од услугите што ги обезбедува општината.

Графикон 8: Колку сте ГЕНЕРАЛНО задоволни од услугите што ги обезбедува Вашата општина? – резултати од 2020, според тип на населено место и регион (%)



Споредбата со податоците од претходните години покажува дека трендот на зголемување на задоволството кој започна во 2017 година, сега го изгуби својот интензитет. Во иднина останува да се види дали ова намалување на целокупното задоволство се должи на моменталните околности со COVID-19.

Таб3: Преглед на трендот на генералното задоволство на граѓаните од услугите што ги обезбедуваат општините

Просечна оценка	2014	2017	2018	2019	2020
Колку сте ГЕНЕРАЛНО задоволни од услугите што ги обезбедува Вашата општина?	3,34	3,09	3,12	3,21	3,07

Задоволство од одредени услуги кои ги обезбедуваат општините

Бранот на истражување кој беше спроведен во 2020 година не ги вклучи сите индикатори за задоволство кои беа дел од истражувањето на јавното мислење спроведено во 2019 година. На пример, во 2020 година, доменот на образованието, културата, спортот и рекреацијата беше сведен само на индикатори поврзани со образованието (три индикатори на задоволство од претходните години беа дел од истражувањето за 2020 година: генерално задоволство од основното образование, генерално задоволство од средното образование и квалитет и стручност на наставниците). Најголемата конзистентност на бројот на индикатори за задоволство е во доменот на социјалната заштита (само еден индикатор за задоволство беше изоставен во истражувањето за 2020 година). Земајќи го предвид сето ова, споредбата со резултатите од 2019 година и претходните бранови треба да се направи со голема претпазливост, и само за областа на социјалната заштита.

Највисока просечна оценка во 2020 година е дадена за образованието (3,43), додека најниска за локалниот економски развој (2,59).

Кај социјалната заштита беше забележано зголемување на просечната оценка од 2,58 во 2019 година, на 2,81 во 2020 година.

Таб4: Просечни оценки – генерално задоволство од општинските услуги и задоволство во одредени области – споредба (2014-2017-2018-2019)

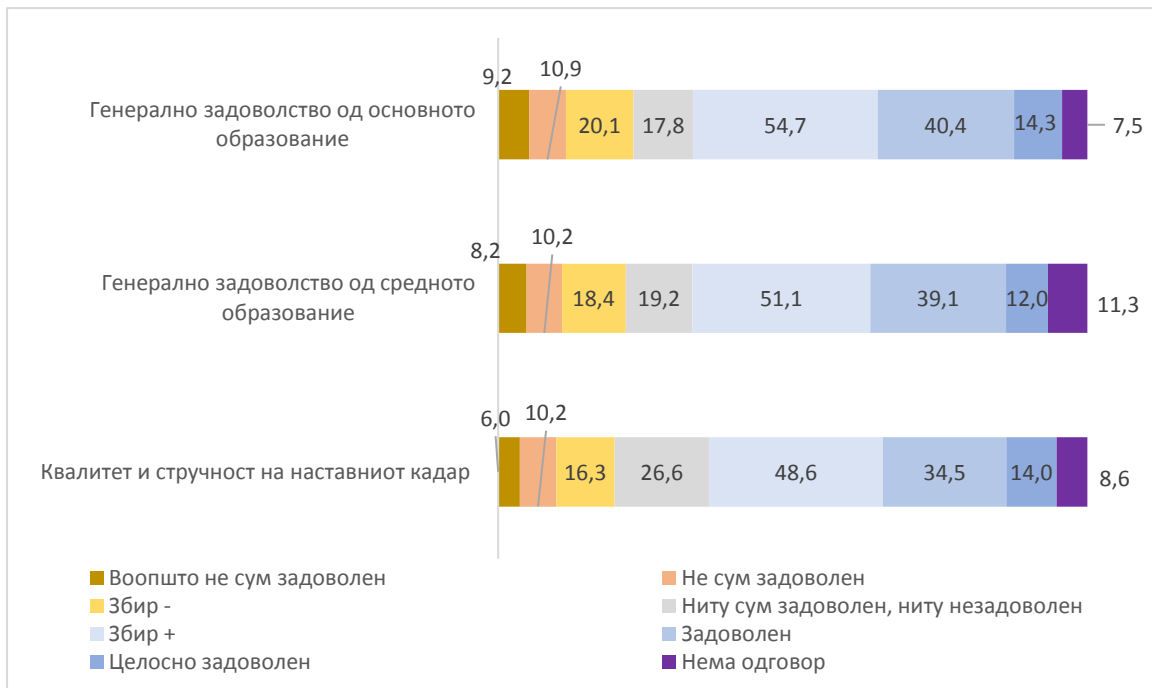
Година	2014	2017	2018	2019	2020
Генерално задоволство од услугите што ги обезбедува општината	3,34	3,09	3,12	3,21	3,07
Образование	3,58	3,16	3,15	3,20	3,43
Урбанизам и урбанистичко планирање	3,26	2,67	2,78	2,73	2,93
Локален економски развој	2,90	2,44	2,43	2,46	2,59
Комунални услуги	3,30	2,89	2,94	2,99	3,02
Социјална заштита	2,99	2,33	2,32	2,58	2,81
Противпожарна заштита	3,80	3,50	3,50	3,36	NA
Здравство и здравствена заштита	3,25	3,08	3,07	3,01	3,13
Заштита на животната средина	3,22	2,52	2,48	2,68	2,74
Демократија, транспарентност и отчетност во работата	3,04	2,54	2,61	2,70	2,70
Просечни оценки	3,27	2,82	2,84	2,89	2,94

Образование

Како што споменавме претходно, поради промената од f2f кон CATI методот за собирање податоци и воведувањето нови индикатори поврзани со COVID-19, бројот на индикатори на истражувањето (прашања) од претходните години, беше малку намален во ова истражување. Со цел да се оцени задоволството на граѓаните од најопштите образовни услуги, беа измерени три индикатори: задоволство од основното образование, задоволство од средното образование и задоволство од квалитетот и стручноста на наставниот кадар.

При изразувањето на своето задоволство од образованието, веројатно е дека граѓаните ги зеле предвид променетите околности во кои школската година беше завршена поради пандемијата со COVID-19. Ова резултираше со унифицирано и еднакво оценување на сите три индикатори со просечна оценка 3,43. Сепак, мислењата се најмногу поделени кога станува збор за успехот на процесот на онлајн учење во основните училишта. Граѓаните изразија речиси еднакво задоволство од услугите обезбедени во основното (54,7%) и средното образование (51,1%), додека пак, 48,6% се задоволни од квалитетот и стручноста на наставниот кадар.

Графикон 9: Задоволство од образовните услуги (%)



Податоците подолу покажуваат конзистентност на задоволството на граѓаните од основното и средното образование, како и од квалитетот и стручноста на наставниот кадар.

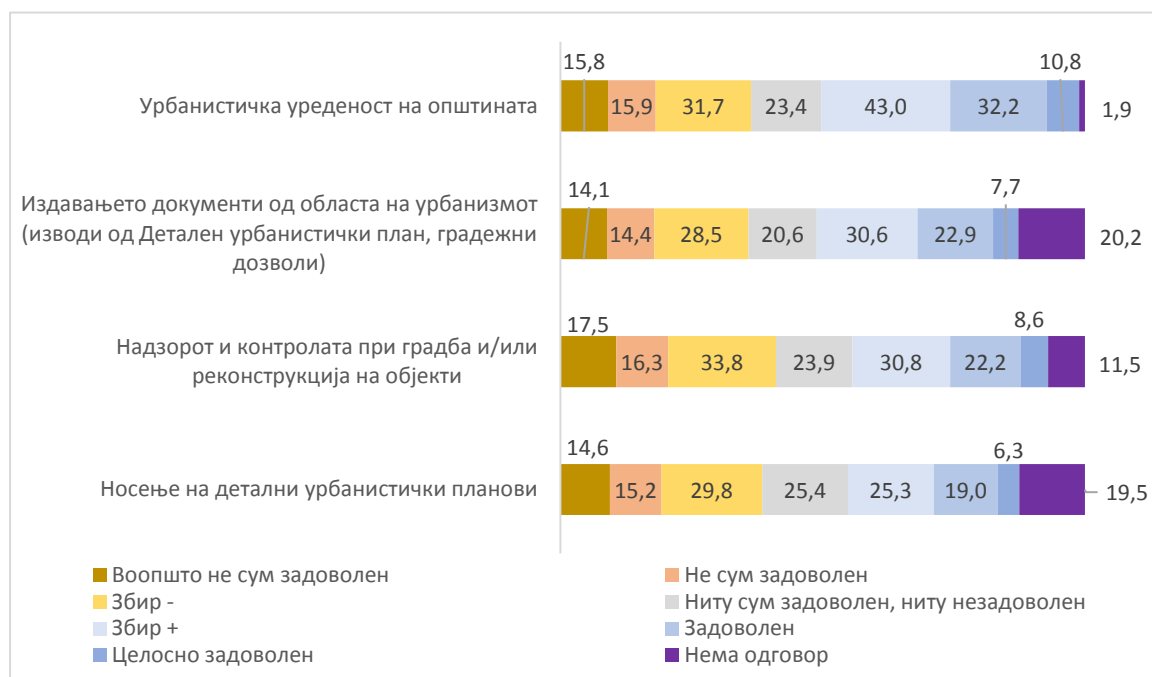
Графикон 10: Компаративен преглед на задоволството на граѓаните од образовните услуги (просечна оценка)



Урбанизам и урбанистичко планирање

Вкупната просечна оценка за задоволство на граѓаните од услугите од областа на урбанизмот и урбанистичкото планирање изнесува 2,93, што претставува зголемување од 2,73 во 2019 година. Вкупно, 43% од граѓаните се задоволни (делумно или целосно) од урбанистичката уреденост на општината во која живеат. Сепак, процентот на задоволни граѓани во однос на другите аспекти и општинските одговорности во врска со урбанизмот и урбанистичкото планирање е значително помал. Само 25,3% од граѓаните изразиле задоволство од одлуките за деталните урбанистички планови, додека околу 30% од граѓаните се задоволни од надзорот и контролата при градежните активности и од начинот на издавање документи за урбанизам во нивната општина.

Графикон 11: Задоволство од урбанистички услуги (%)



И покрај генерално пониското ниво на задоволство од овие општински услуги, урбанистичкото планирање и урбанизмот е една област на услуги каде задоволството на граѓаните малку се подобрило во споредба со претходните години.

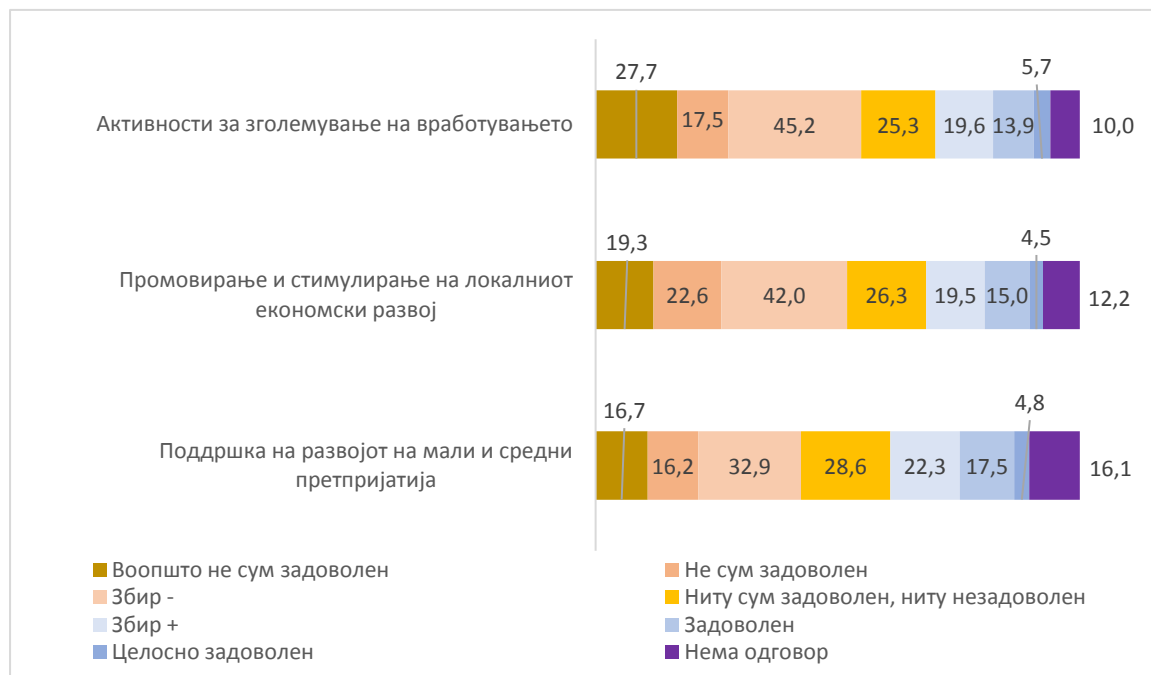
Графикон 12: Преглед на трендот на задоволство од урбанизмот и урбанистичкото планирање (просечна оценка)



Локален економски развој

Со вкупна просечна оценка од 2,59, задоволството на граѓаните од услугите во областа на локалниот економски развој останува да биде аспект на локалните услуги со најниско просечно задоволство. Граѓаните генерално не се задоволни од активностите на локалните самоуправи за подобрување на локалната економска ситуација. Само 19,5% од нив се целосно или делумно задоволни од промовирањето и стимулирањето на локалниот економски развој, а еднаков е и процентот на граѓани кои се задоволни од активностите за зголемување на вработувањето.

Графикон 13: Задоволство од локалниот економски развој (%)



Сепак, треба да се напомене дека во споредба со претходната година, просечната оценка за активности за зголемување на вработувањето е зголемена од 2,46 во 2019 година, на 2,59 во 2020 година. Најголем пораст е забележан во промовирањето и стимулирањето на локалниот економски развој од 2,4 на 2,6. Оценката на граѓаните исто така се подобри во врска со поддршката на општината за развој на мали и средни претпријатија, од 2,6 во 2019 година, на 2,7 во 2020 година.

Графикон 14: Преглед на трендот на задоволство од локалниот економски развој (просечна оценка)



Комунални услуги

Напорите на општините да го подобрат животот на своите граѓани се највидливи во доменот на комуналните услуги. Иако повеќето од граѓаните изразуваат релативно повисоко ниво на задоволство од нив, сепак има многу простор за подобрување.

Граѓаните се најзадоволни од водоснабдувањето - 67% од нив изјавија дека се делумно или целосно задоволни од водоснабдувањето. Овој процент е помал кога станува збор за канализацијата (56,6%) и дополнително се намалува кога станува збор за одржување на речните корита, одржување на каналите за наводнување/одводнување и справување со уличните животни (соодветно: 35,4%, 27,4% и 16,7 %).

60% од граѓаните се целосно или делумно незадоволни од третманот на уличните животни во нивната општина.

Графикон 15: Задоволство од комунални услуги (%)



Јазот во комуналната инфраструктура и развојот е сеуште присутен и потврден со значителната разлика помеѓу просечните оценки на граѓаните од урбаните и руралните средини.

Таб5: Просечна оценка на задоволството од комуналните услуги според тип на населено место

	Вкупно население	Тип на населено место	
		Урбано	Рурално
Водоснабдување	3,6	3,8	3,3
Канализација	3,4	3,6	2,9
Одржување на речни корита	3,0	3,1	2,8
Одржување на каналите за наводнување/одводнување	2,9	3,1	2,7
Справување со уличните животни	2,2	2,2	2,2

Споредбата на податоците со претходните бранови укажува на мали подобрувања на речиси сите комунални услуги. Најголеми подобрувања се забележани во одржувањето на речните корита и каналите за наводнување/одводнување, додека помали подобрувања се забележани во однос на водоснабдувањето. Нивото на задоволство од канализацијата е конзистентно со претходните години.

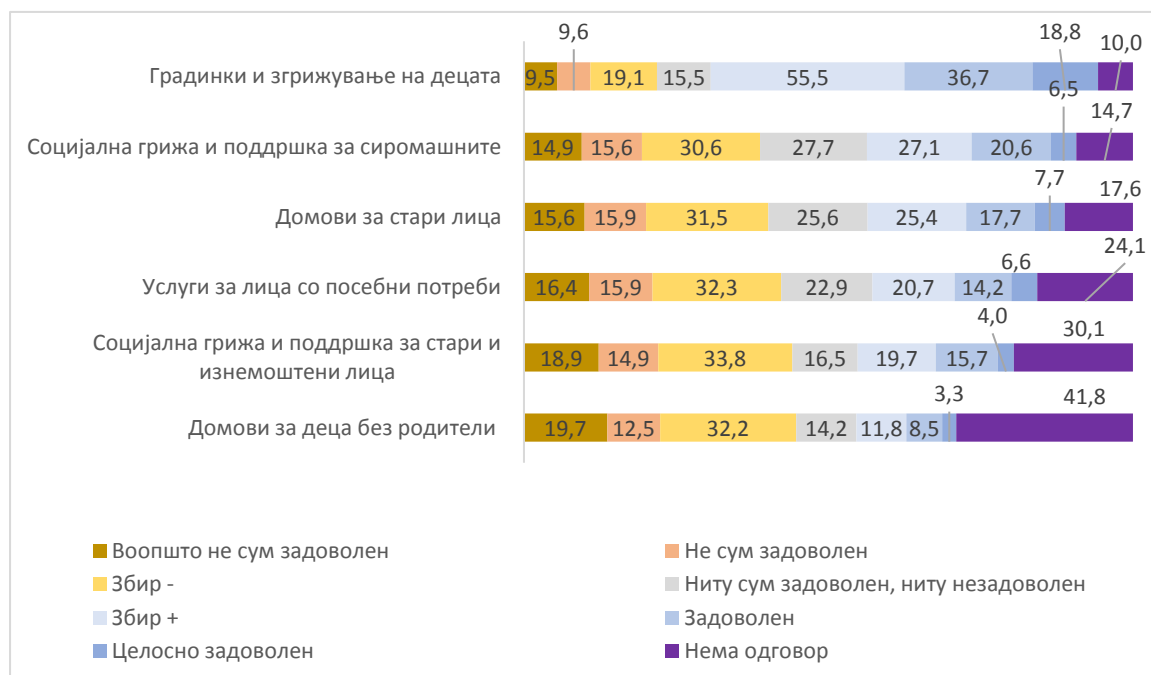
Графикон 16: Преглед на трендот на задоволство од комунални услуги (просечна оценка)



Социјална заштита

Социјалната заштита е уште една област каде граѓаните го оценија своето задоволство од услугите поповолно за разлика од претходните бранови. Од сите одговорности за социјална заштита, граѓаните се најзадоволни од градинките и згрижувањето на децата, но нивното ниво на задоволство се намалува на прашањето за ранливите социјални групи. Во тој поглед, 55,5% од граѓаните се делумно или целосно задоволни од детските градинки и услугите за згрижување на децата кои ги обезбедуваат општините, но само 11,8% се задоволни од домовите за деца без родители, што укажува повторно на отсуство на такви установи во повеќето општини.

Графикон 17: Задоволство од социјалната заштита (%)



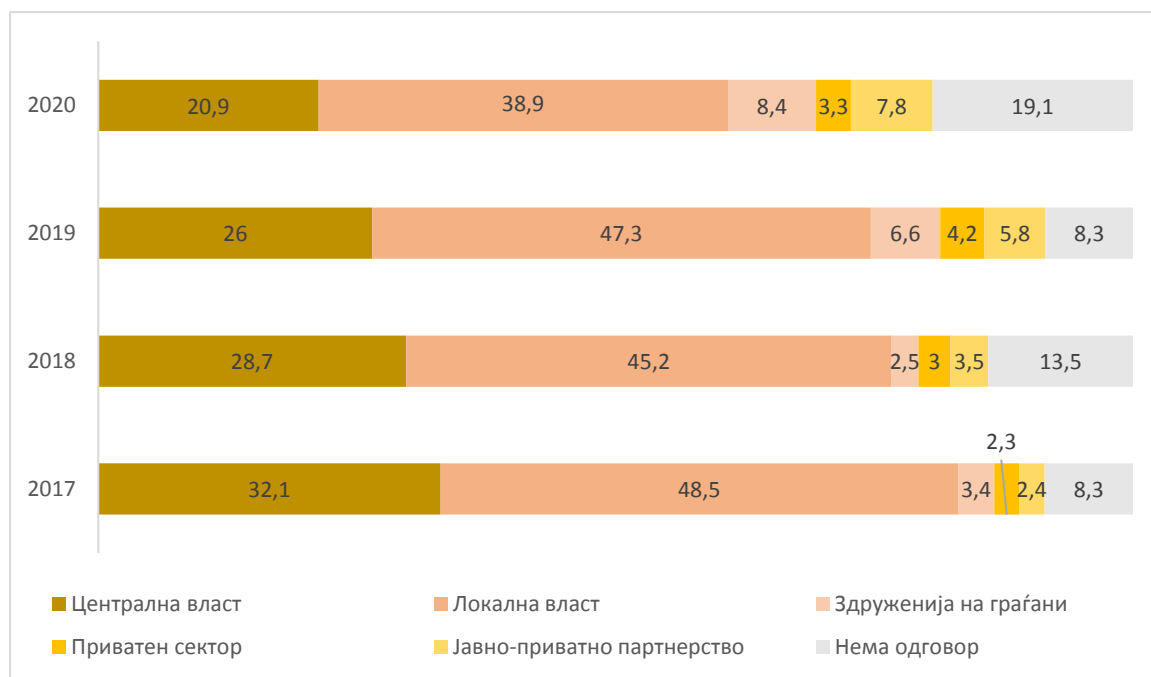
Споредбата со податоците од претходните бранови укажува на зголемување на задоволството на граѓаните од општинските услуги во доменот на социјална заштита. Во споредба со просечната вредност од брановите 2017 - 2019 година, најголемо зголемување на задоволството на граѓаните е забележано во однос на социјалната грижа и заштита на старите лица (просечна оценка 2,8 во 2020 година, во споредба со просекот од 2017 - 2019 година, од 2,3), додека пак, второто најголемо зголемување на задоволството на граѓаните е забележано кај домовите за деца без родители. При толкувањето на релативното зголемување на задоволството на граѓаните мора да се земе предвид мобилизацијата на централната власт и на општините во борбата против COVID-19, а особено во однос на достапноста на одредени социјални услуги и воведувањето на неколку привремени мерки наменети за најранливите групи граѓани.

Графикон 18: Преглед на трендот на задоволство од комунални услуги (просечна оценка)



Податоците подолу покажуваат дека има намалување на процентите кај Централната власт и зголемување на процентите кај граѓанските здруженија и јавно приватни партнерства, што може да подразбира зголемување на задоволството на граѓаните од овие подгрупи како опција за управување со услуги од ваков вид.

Графикон 19: Според Вас, кој би бил најсоодветен испорачател на услуги (%)

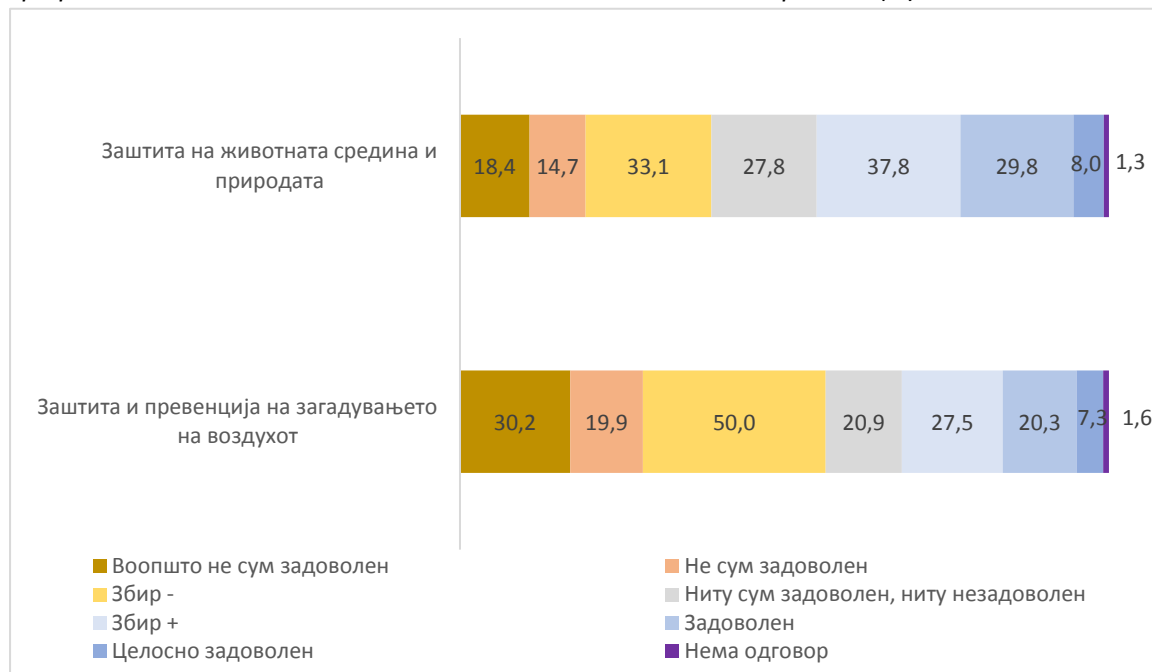


Заштита на животната средина

Вкупното просечно задоволство на граѓаните од заштитата на животната средина изнесува 2,74 и претставува мало зголемување во споредба со минатогодишното истражување, кога просечната оценка беше 2,68.

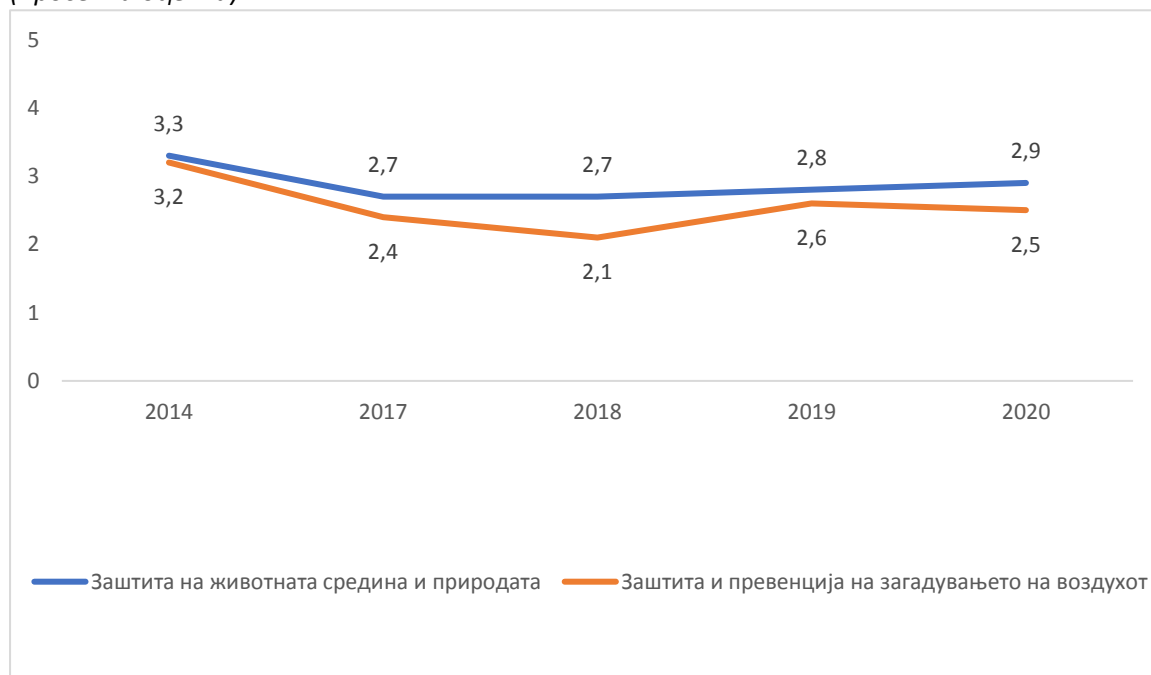
Во споредба со другите услуги, граѓаните се генерално помалку задоволни од услугите што ги обезбедуваат локалните самоуправи во однос на заштитата на животната средина. Една третина од нив (33,1%) се целосно или делумно незадоволни од заштитата на животната средина и природата, додека 50% од граѓаните не се задоволни од заштитата и превенцијата на загадувањето на воздухот.

Графикон 20: Задоволство од заштитата на животната средина (%)



Иако може да се каже дека нивото на задоволство на граѓаните е малку подобро во споредба со 2019 година, кога станува збор за заштитата на животната средина и природата, податоците сугерираат на стагнација во однос на заштитата и превенцијата на загадувањето на воздухот, иако ова беше популарно прашање за време на последните локални избори.

Графикон 21: Преглед на трендот на задоволство од заштитата на животната средина (просечна оценка)

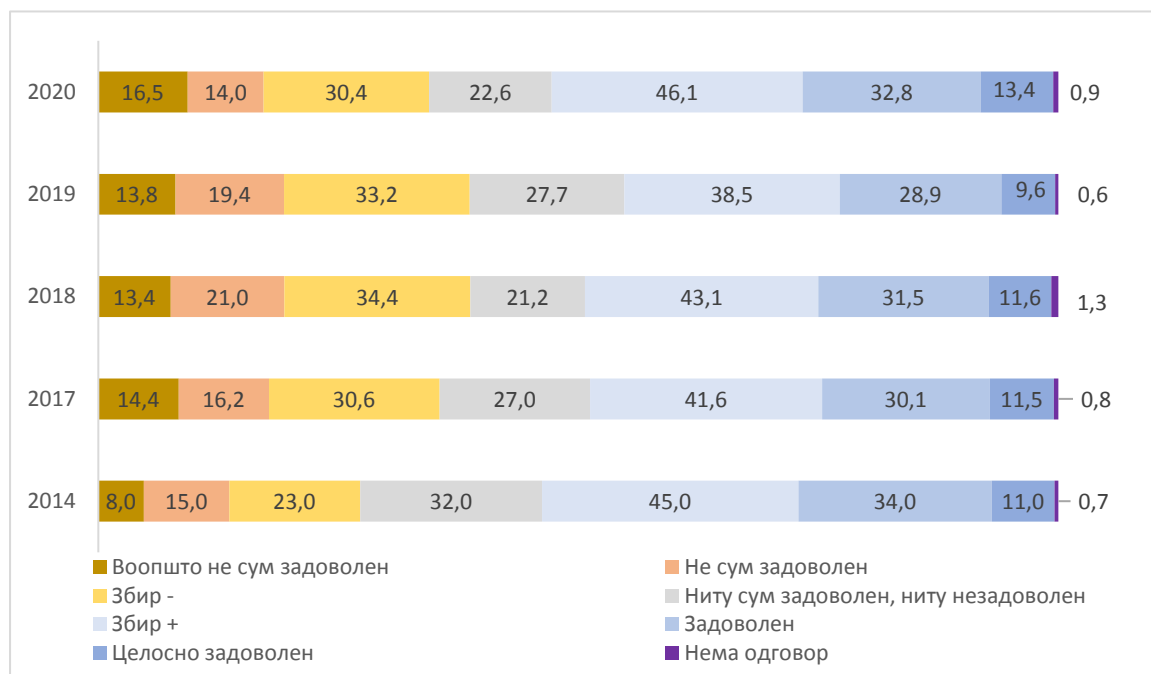


Здравство и здравствена заштита

Просечната оценка за задоволството на граѓаните од здравствените услуги на локално ниво е 3,1 и се врати на истото ниво од брановите 2018 и 2017. Сепак, вреди да се напомене дека

процентот на граѓани кои се целосно или делумно задоволни од здравствените услуги е значително зголемен на 46,1% во 2020 година. При толкувањето на овие резултати треба да се земе предвид фактот дека кризата со COVID-19 поттикна огромна реакција од здравствениот систем на сите можни нивоа.

Графикон 22: *Задоволство од здравствените услуги (%)*



Демократија, транспарентност и отчетност во работата

Просечната оценка за задоволството на граѓаните од демократијата, транспарентноста и отчетноста во работата на локално ниво е 2,70, и останува на истото ниво како во 2019 година. Сепак, треба да се земе предвид дека бројот на индикатори е намален од 8 во 2019 година, на 3 во 2020 година.

Ако ги погледнеме резултатите од ова истражување за 2020 година, можеме да заклучиме дека граѓаните се најмалку задоволни од информациите кои ги добиваат за трошењето на општинските буџети (44,1% не се задоволни), како и од учеството во донесување стратешки одлуки од локално значење (36,8 % не се задоволни). Од друга страна, достапноста до информациите од општината е сегмент од кој граѓаните се најзадоволни (38,4%).

Графикон 23: Задоволство од транспарентноста и отчетноста во работата (%)



Споредбата со податоците од претходните години покажува дека позитивните трендови на учество на граѓаните во донесувањето одлуки и информирањето на граѓаните за трошењето на општинскиот буџет се стабилизирани. Во исто време, нивото на задоволство од достапноста на информации од општината покажува позитивни разлики, што може да укаже на воспоставување позитивен тренд во иднина.

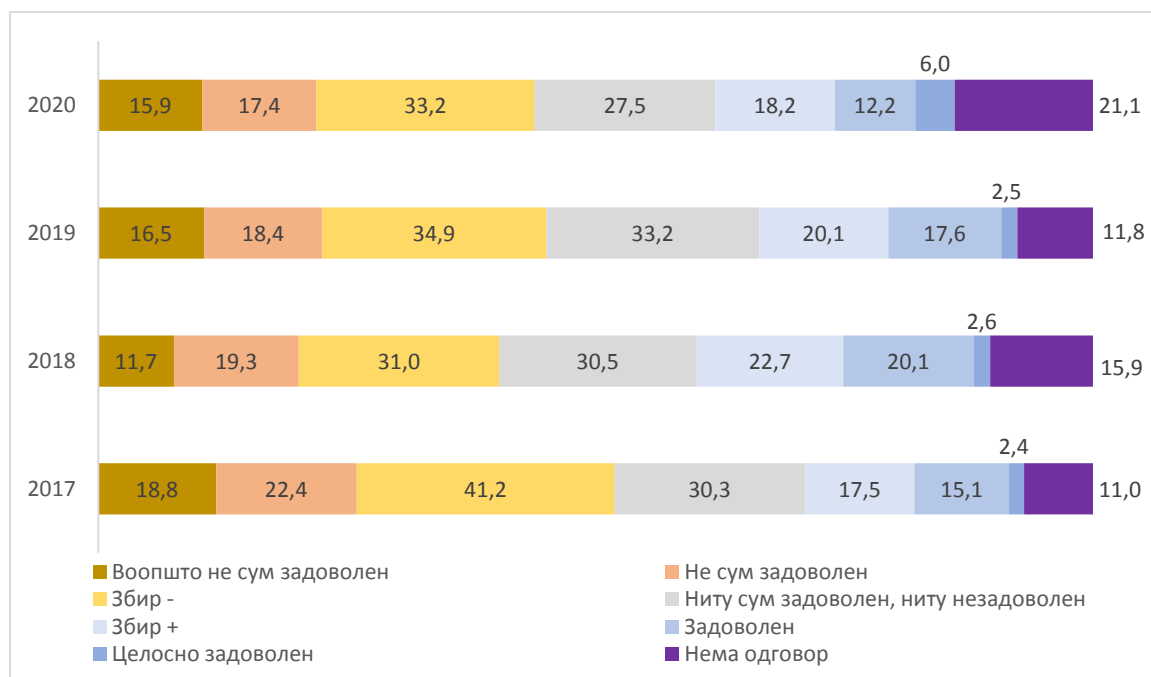
Графикон 24: Преглед на трендот на задоволство од демократијата, транспарентноста и отчетноста во работата (просечна оценка)



Малцинства и ранливи категории на граѓани

Задоволството на граѓаните од општинските активности за помагање на малцинствата и ранливите категории на граѓани беше, исто така, во фокусот на истражувањето оваа година. Како што може да се види од Графиконот 25, негативниот тренд утврден во извештајот од истражувањето од 2019 година, повторно беше потврден и оваа година. Бројот на граѓани кои сметаат дека општината се грижи за квалитетот на животот на малцинствата и ранливите категории на граѓани постојано се намалува во периодот 2018 - 2020 година (од 22,7% во 2018 година, на 18,2% во 2020 година). Процентот на граѓани кои не можат да дадат оценка на ова прашање е 21,1%, што е највисоко од тогаш. Останува дополнително да се анализира дали релативно високото ниво на несигурност кај луѓето за оцена на овој аспект е на некој начин поврзано со кризата од COVID - 19 или пак, поврзано е со други фактори.

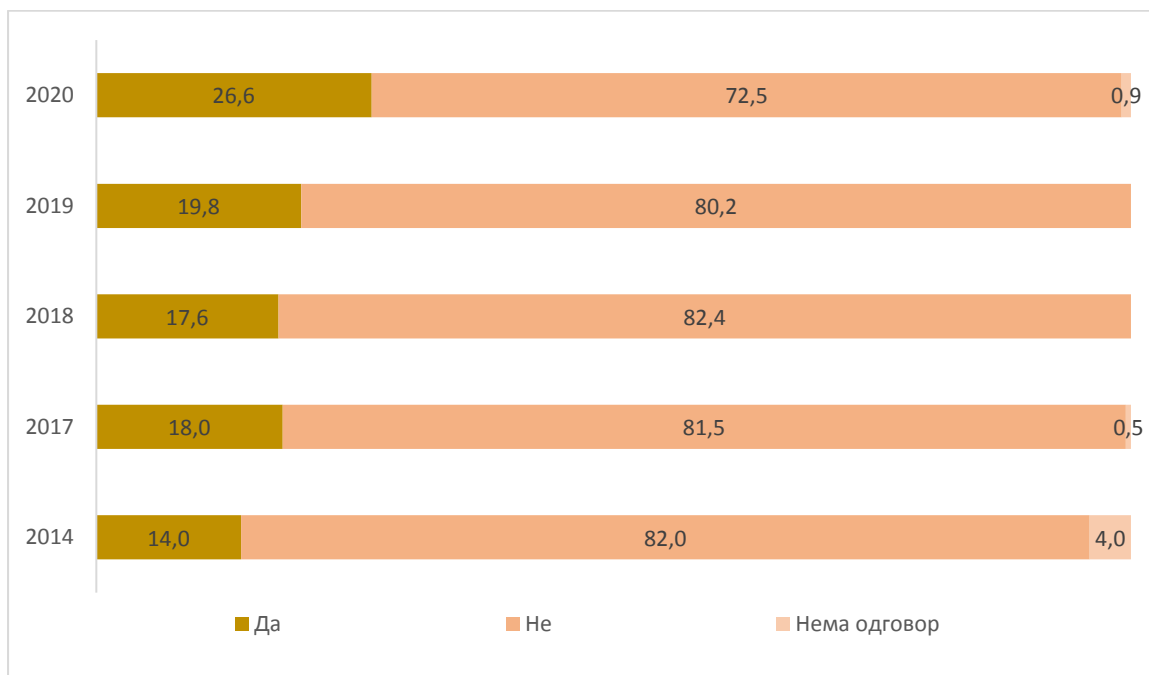
Графикон 25: Колку сте задоволни од активностите што општината ги презема за подобрување на квалитетот на живот на малцинствата и ранливите категории на граѓани? (%)



Механизми за учество на граѓаните во процесот на донесување одлуки во општините

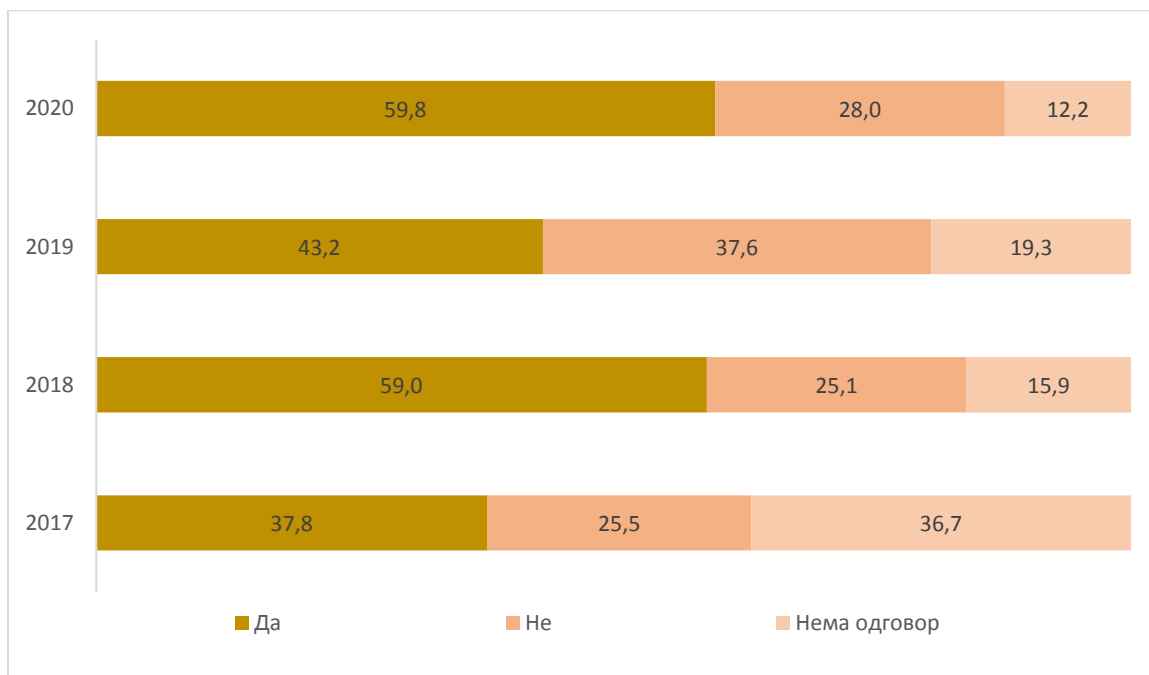
Промените и предизвиците што COVID-19 ги наметна во општеството предизвикаа чувства кај поединецот за потреба да се направи нешто“. Социјалната одговорност, солидарноста и индивидуалната мотивација за поширок социјален ангажман беа интензивирани кај граѓаните, што резултираше со зголемен број граѓани во 2020 година кои изјавија дека тие лично ѝ предложиле иницијатива на општината (26,6%).

Графикон 26: Дали Вие лично некогаш сте предложили иницијатива за решавање на некој проблем (прашање) под надлежност на општината? (%)



Мотивацијата да се иницира одредено прашање од важност за јавноста беше речиси подеднакво присутна и кај двата пола, додека кризата наметната од COVID-19 направи простор за поинтензивно учество на жените во општинските активности. Ова може да биде една од главните причини зошто бројот на граѓани кои сметаат дека жените подеднакво учествуваат во процесот на донесување одлуки на локалната власт, како и мажите, е значително зголемен на 59,8% во 2020 година.

Графикон 27: Дали жените подеднакво учествуваат во процесот на донесување одлуки од страна на локалната власт, како и мажите? (%)

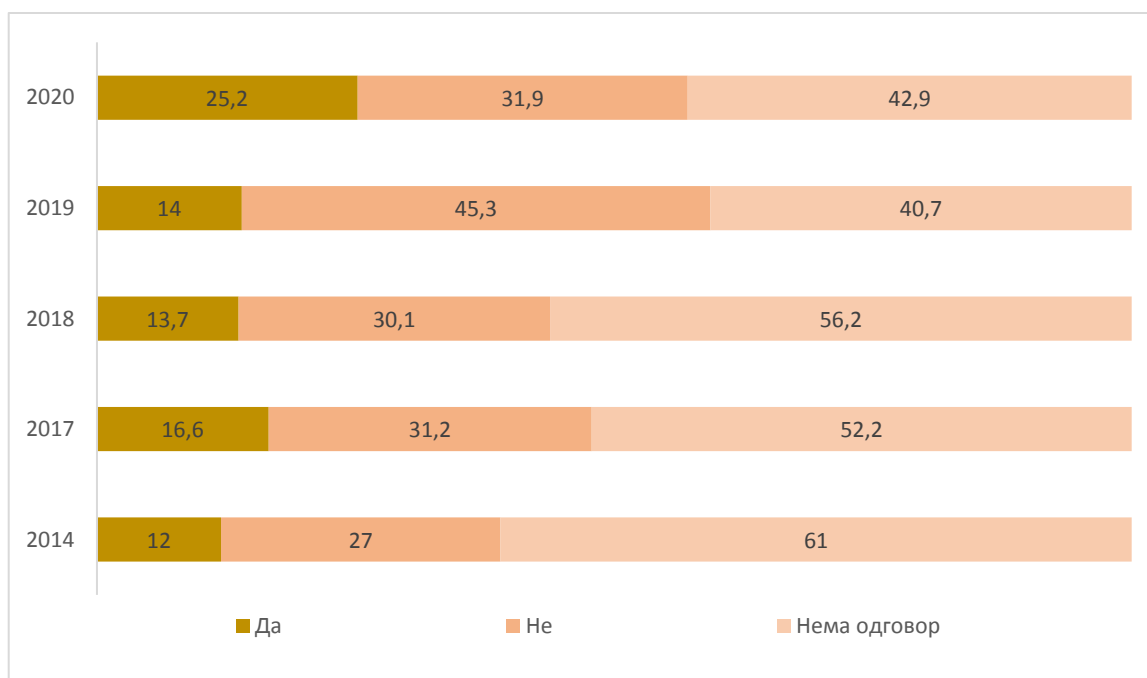


Е—услуги и останати иновативни услуги на општината

Кризата како резултат на COVID-19 многу влијаеше на начинот на кој услугите беа обезбедени до граѓаните. Многу од услугите кои ги користат граѓаните се дигитализирани (на пр. финансиски услуги од банките), а процесот на преминување кон онлајн работење беше забележан во сите сегменти на услугите (малопродажба, финансии, образование). Во исто време, интеракцијата помеѓу општините и граѓаните беше значително намалена поради мерките за полициски час.

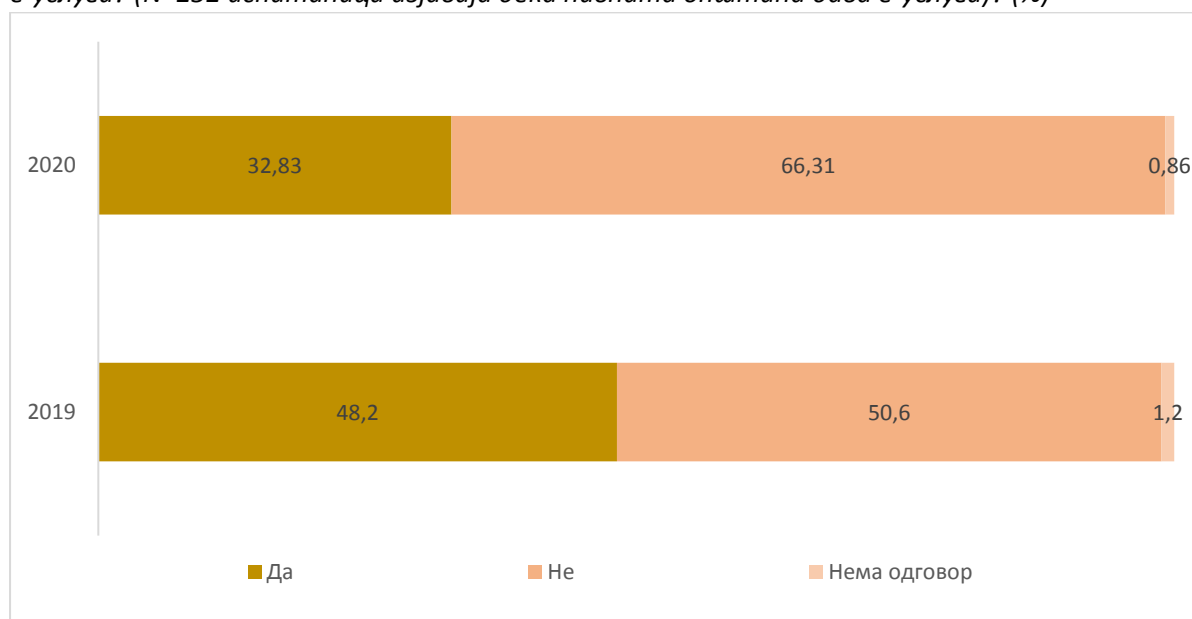
Овој контекст влијаеше на обемот, видот и начините на кои општините обезбедуваа услуги до своите граѓани. Во некои домени, општините го зголемија бројот на локални услуги кои можат да се вршат онлајн (на пр. регистрација на продавници за намирници и аптеки кои работат за време на полициски час), додека во други домени, процедурите беа делумно дигитализирани со цел да се избегнат физички контакти меѓу граѓаните. Ова резултираше со значително поголем процент на граѓани кои изјавија дека нивната општина обезбедува е-услуги (25,2% во 2020 година).

Графикон 28: Дали Вашата општина дава е-услуги? (%)



Од друга страна, процентот на испитаници кои реално ги користеле е-услугите на општината изнесува 32,8%, во споредба со 48,2% во 2019 година.

Графикон 29: Дали Вашата општина дава е-услуги. Дали Вие лично користите некоја од тие е-услуги? (N=252 испитаници изјавија дека нивната општина дава е-услуги)? (%)

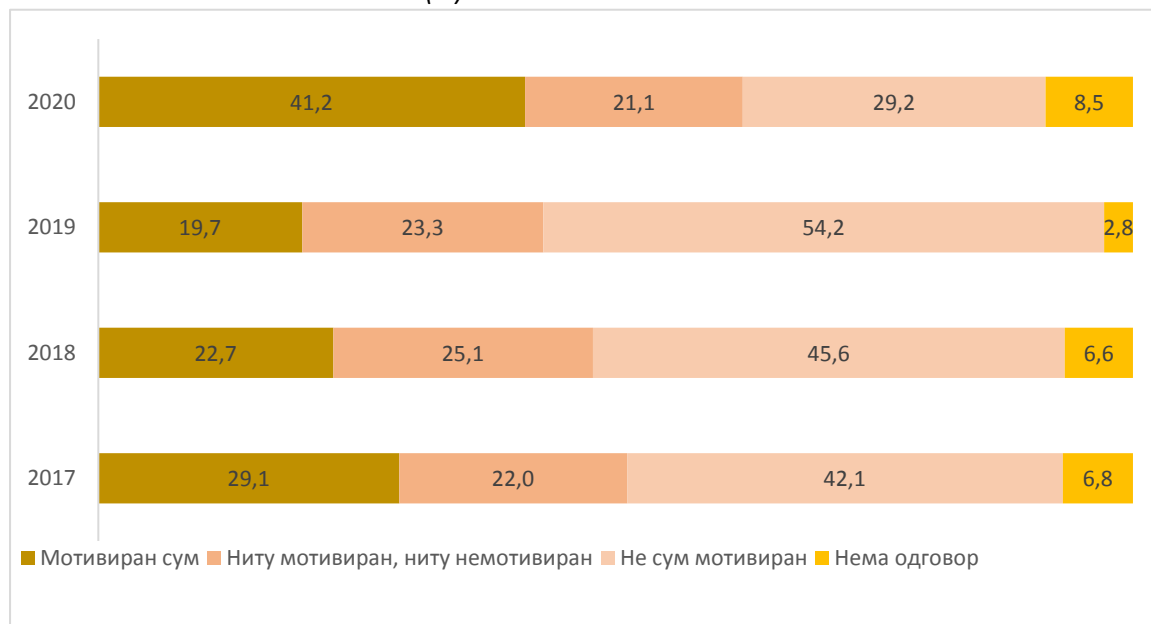


Невладини организации/Граѓански здруженија

Индикаторите за мотивацијата на граѓаните да се вклучат во граѓански активности беа во фокусот и на истражувањето за 2020 година. Како што покажува Графиконот 30, процентот на граѓани кои се чувствуваат мотивирани да се вклучат во активности од заеднички интерес е значително зголемен од 19,7% во 2019 година, на 41,2% во 2020 година. Содржините во медиумите за време на вонредната состојба, каде што доминираа вести и информации за глобалните и националните напори за справување со вирусот, можеби доведоа до зголемен интерес и подготвеност на граѓаните да учествуваат во граѓански активности за решавање на прашања од заеднички интерес. Сепак, овој потенцијал треба внимателно да се следи и анализира во иднина.

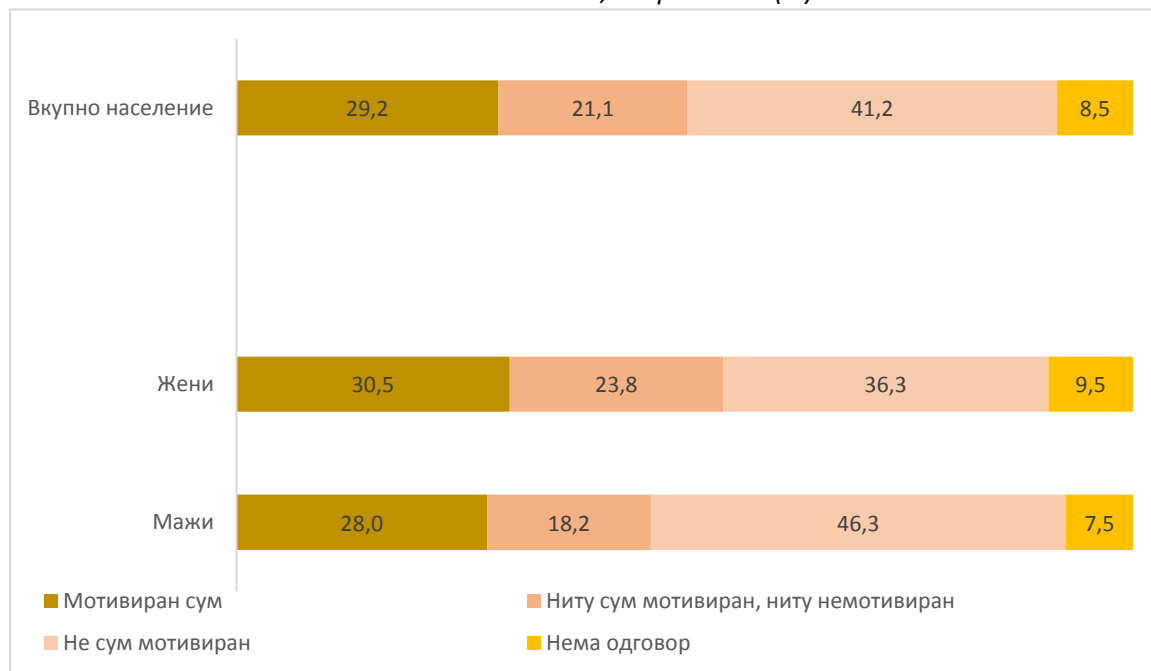
Графикон 30: Колку Вие лично сте подготвени (мотивирани) да се ангажирате во активности на граѓанските здруженија за прашања што Вие сметате дека имаат

важност за Вашата општина? (%)



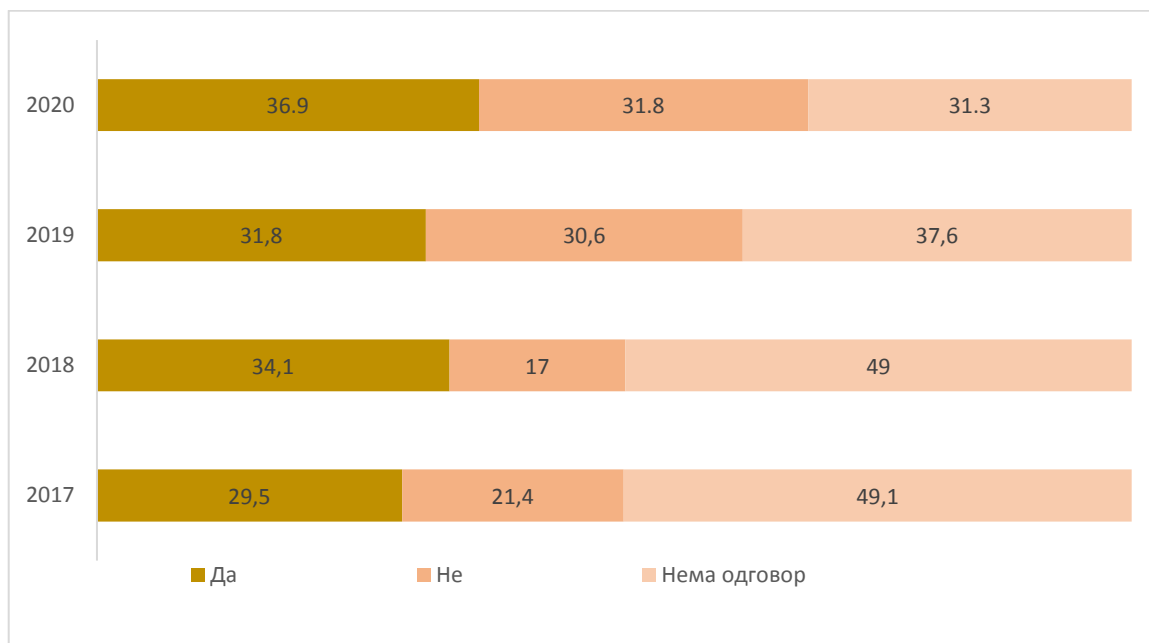
Постојат значителни разлики во одговорите во зависност од полот на испитаниците. Имено, 46,3% од граѓаните од машки пол се чувствуваат немотивирано да учествуваат во активности на граѓанските здруженија, додека овој процент кај жените изнесува 36,3%.

Графикон 31: Колку Вие лично сте подготвени (мотивирани) да се ангажирате во активности на граѓанските здруженија за прашања што Вие сметате дека имаат важност за Вашата општина во 2020 година, според пол? (%)



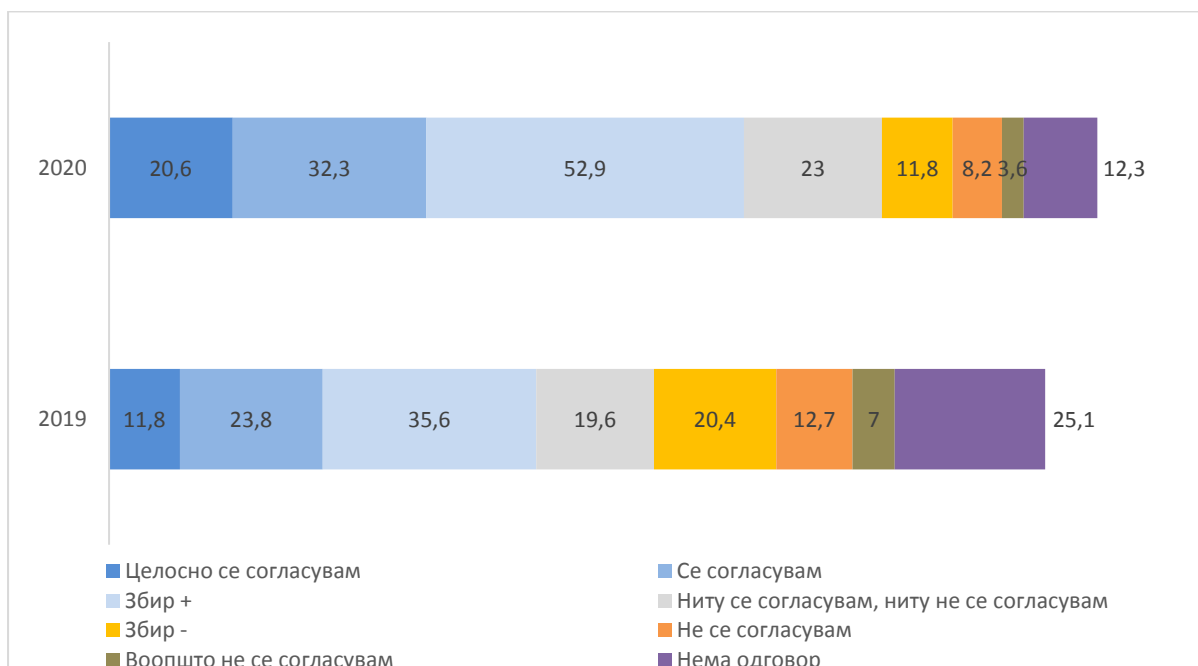
Кога станува збор за нивото на соработка помеѓу општините и граѓанските организации за прашања од интерес на граѓаните, 36,9% од граѓаните се согласуваат дека постои соработка, што е значително зголемување во споредба со 31,8% од граѓаните кои се согласија дека постои соработка во 2019 година.

Графикон 32: Дали постои соработка помеѓу општината и граѓанските здруженија/НВО за прашања од интерес на граѓаните? (%)



Покрај ова, граѓаните сè повеќе стануваат свесни дека соработката помеѓу граѓанските здруженија/НВО и општините ќе придонесе за подобрување на услугите кои локалната самоуправа им ги нуди на своите граѓани. Процентот на граѓани кои се согласуваат со ваквиот став се зголеми од 35,6% во 2019 година, на 52,9% во 2020 година.

Графикон 33: Во која мера се согласувате со следниот став: Соработката помеѓу граѓанските здруженија/НВО и општината ќе ги подобри услугите што ги нуди општината? (%)



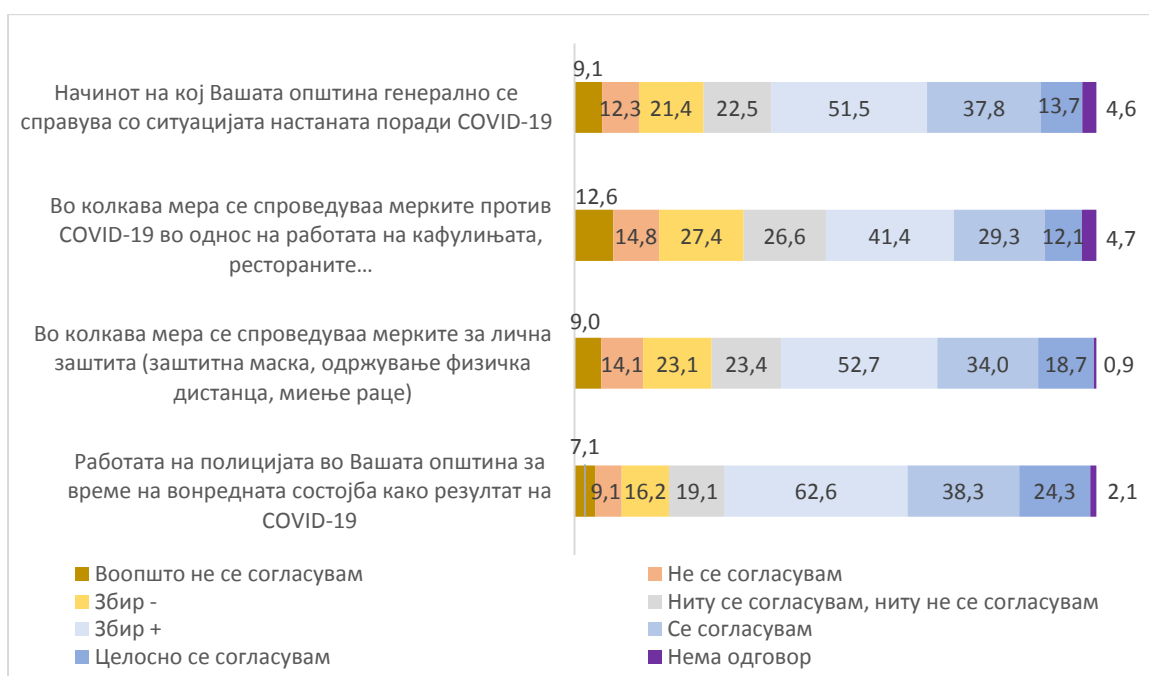
Перцепциите на граѓаните за локалните услуги и COVID-19

Основни перцепции

Просечната оценка за повеќе аспекти на одговорот на општините на кризата со COVID-19 од кои граѓаните изразија задоволство, изнесува 3,4.

Граѓаните искажаа најголемо задоволство од работата на полицијата во општината за време на полицискиот час, каде што 62,6% од нив изразија задоволство од тоа како се обезбедуваше оваа услуга за време на полицискиот час. Секој втор граѓанин (51,5%) е целосно или делумно задоволен од начинот на кој нивната општина се справува со ситуацијата. Покрај тоа, 52,7% од граѓаните се задоволни од употребата на мерки за лична заштита, како што е носењето маска и одржувањето физичко растојание. За крај, граѓаните се најмалку задоволни од тоа во колкава мера се спроведуваат мерките против COVID - 19 кога станува збор за работењето на кафулињата и рестораните (задоволни се 41,4%).

Графикон 34: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 на Вашата Општина во поглед на следново? (%)



Граѓаните имаат различни мислења во зависност од регионот во кој живеат. Како што покажува табелата Таб б, граѓаните од југозападниот регион се помалку задоволни од просекот на вкупното население за кој било од измерените аспекти на одговор на општината кон COVID-19. Највисоката просечна оценка за генерално задоволство од одговорот на општината кон COVID-19 е забележана во вардарскиот и источниот регион, додека најниска во скопскиот регион. Спроведувањето на мерките за работа на кафулињата и рестораните е оценето со најниска просечна оценка од граѓаните во полошкиот регион (2,9 во споредба со просекот на вкупното население - 3,1), исто како и употребата на мерки за лична заштита во овој регион. За крај, иако работата на полицијата беше оценета поповолно во општините од пелагонискиот и северозападниот регион (со просечна оценка 3,8), граѓаните од југозападниот регион го оценија тоа најмалку поволно (просечна оценка 3,4).

Таб 6: Задоволство од одговорот на општината кон COVID-19 по регион

		Начинот на кој Вашата општина генерално се справува со ситуацијата настаната поради COVID-19	Во колкава мера се спроведуваат мерките против COVID-19 во однос на работата на кафулињата, рестораните ...	Во колкава мера се спроведуваат мерките за лична заштита	Работата на полицијата во Вашата општина	Просечната оценка
Вкупно население		3,4	3,1	3,4	3,6	3,4
Регион	Вардарски	3,7	3,1	3,4	3,5	3,4
	Источен	3,6	3,1	3,3	3,6	3,4
	Југозападен	3,3	3	3,2	3,4	3,2
	Југоисточен	3,4	3,3	3,8	3,6	3,5
	Пелагониски	3,5	3,3	3,5	3,8	3,5
	Полошки	3,3	2,9	3,2	3,7	3,3
	Северозападен	3,5	3	3,2	3,8	3,4
Скопски		3,2	3,3	3,5	3,7	3,4

Образование и култура

Задоволството на граѓаните од сите образовни и културни аспекти на одговорот на општината кон COVID - 19 е оценето со просечна оценка од 3,6.

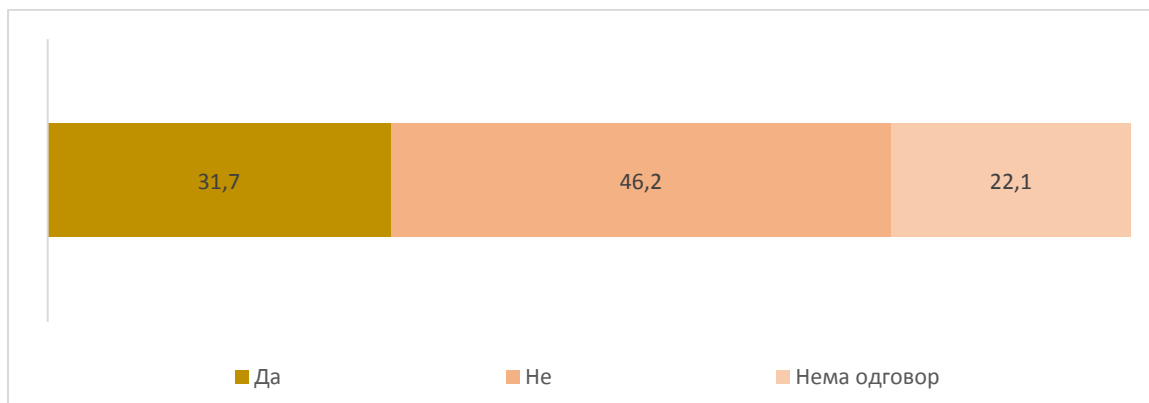
Влијанието на COVID - 19 врз образовниот процес беше огромно и нормалното завршување на школската година беше нарушено. Во такви околности, централните органи одлучија да ја завршат школската година онлајн, но мораа да подготват протоколи за упис на деца во основните и средните училишта. Онлајн наставата во основните и средните училишта имаше најголемо влијание врз животот на граѓаните и создаде поделени мислења меѓу граѓаните. 39,7% од граѓаните се задоволни од онлајн наставата, во споредба со 22,3% кои изразија делумно или целосно незадоволство. Имајќи предвид дека развојот на дигиталните вештини е силно поврзан со возраста на учениците/студентите, треба понатаму да се истражи дали задоволството од онлајн наставата се разликува помеѓу основното и средното образование. Како што може да се види од Графиконот 35, воведувањето протоколи и уписот на деца и ученици во градинки, основни и средни училишта создаде слични проценти на задоволни граѓани. 30,7% од граѓаните се задоволни од начинот и честотата на дезинфекции во градинките и училиштата.

Графикон 35: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 на Вашата Општина во однос на следново? (%)



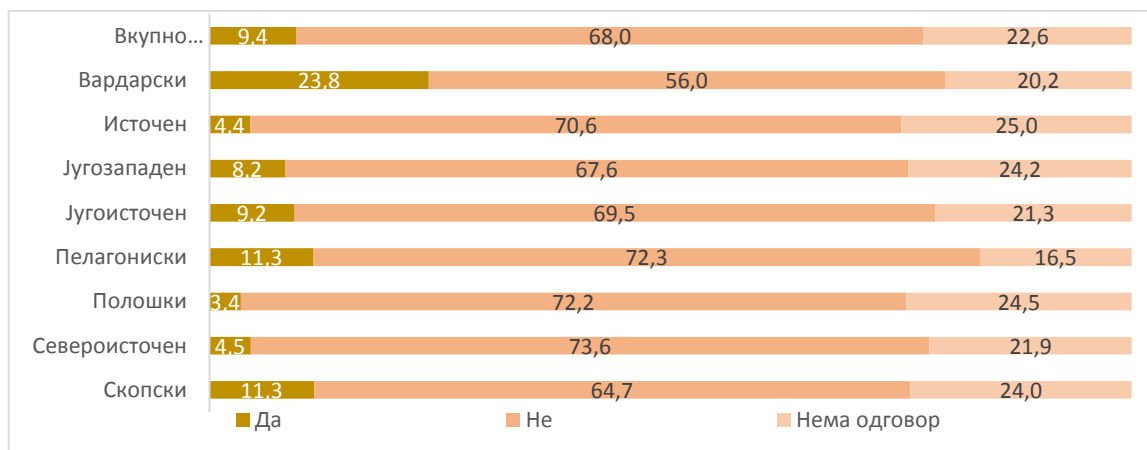
Речиси половина од граѓаните (46,2%) сметаат дека општините не се подготвени за почетокот на новата школска година во изменети околности. Овој висок процент на одговори би можел да биде заснован на општата претпоставка дека локалните органи немаат доволно време да ги направат соодветните прилагодувања во образовниот систем за претстојната школска година.

Графикон 36: Дали сметате дека општината е подготвена за отпочнување на школската година во изменети околности? (%)



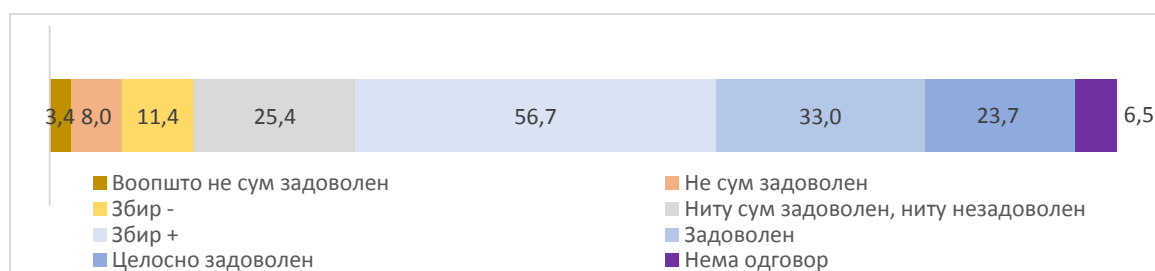
За време на полицискиот час, граѓаните ретко имаа прилика да видат било какви културни настани во нивните општини. Само околу 10% од нив изјавија дека нивната општина организира културен настан во нивната општина. Нивните мислења значително се разликуваат во зависност од регионот во кој живеат. Како што покажува Графиконот 37, граѓаните од полошкиот, источниот и североисточниот регион најретко имале можност да проследат културен настан организиран од нивната општина.

Графикон 37: Дали имаше некакви настани во Вашата општина (културни или други) кои им го олеснија времето на граѓаните во услови на вонредна состојба? (%)



Во општините во кои беа организирани културни настани, граѓаните се генерално задоволни од начинот на кој истите беа организирани (56,7%).

Графикон 38: Колку сте задоволни од начинот на кој културните настани беа организирани во Вашата општина? (%) – испитаниците кои одговорија “Да” на прашањето дали општината организираше настани во услови на вонредна состојба (N=94)

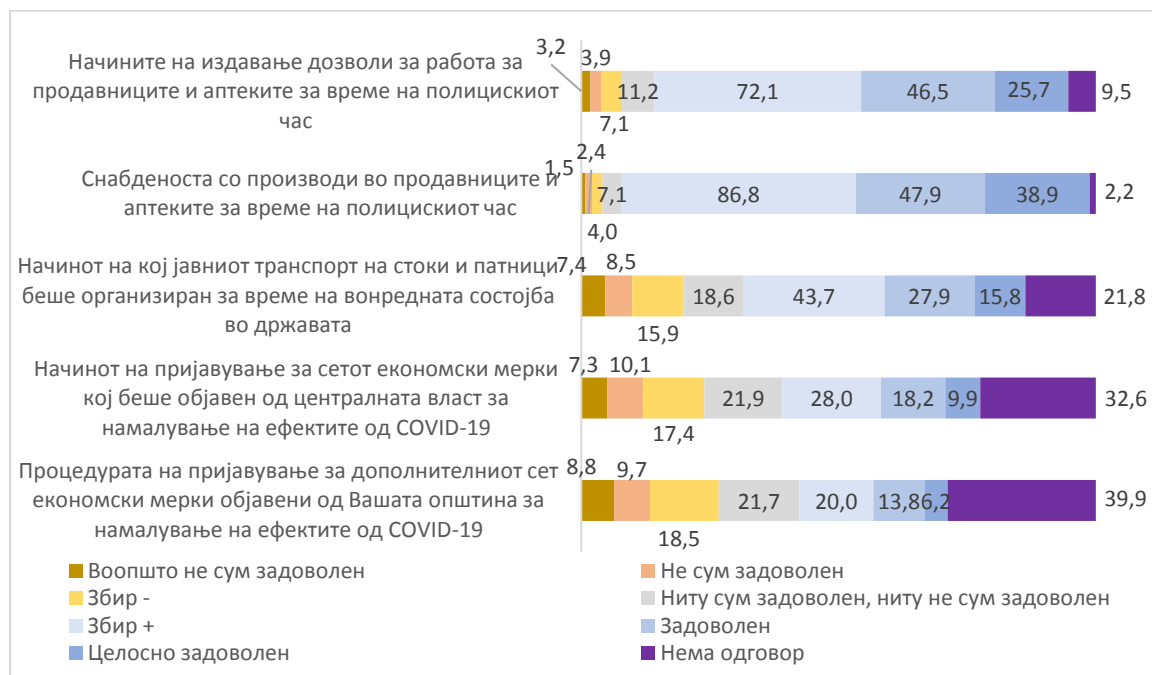


Локален економски развој

Граѓаните го искажаа своето задоволство од економскиот одговор на COVID-19 со вкупна просечна оценка на сите измерени индикатори од 3,6.

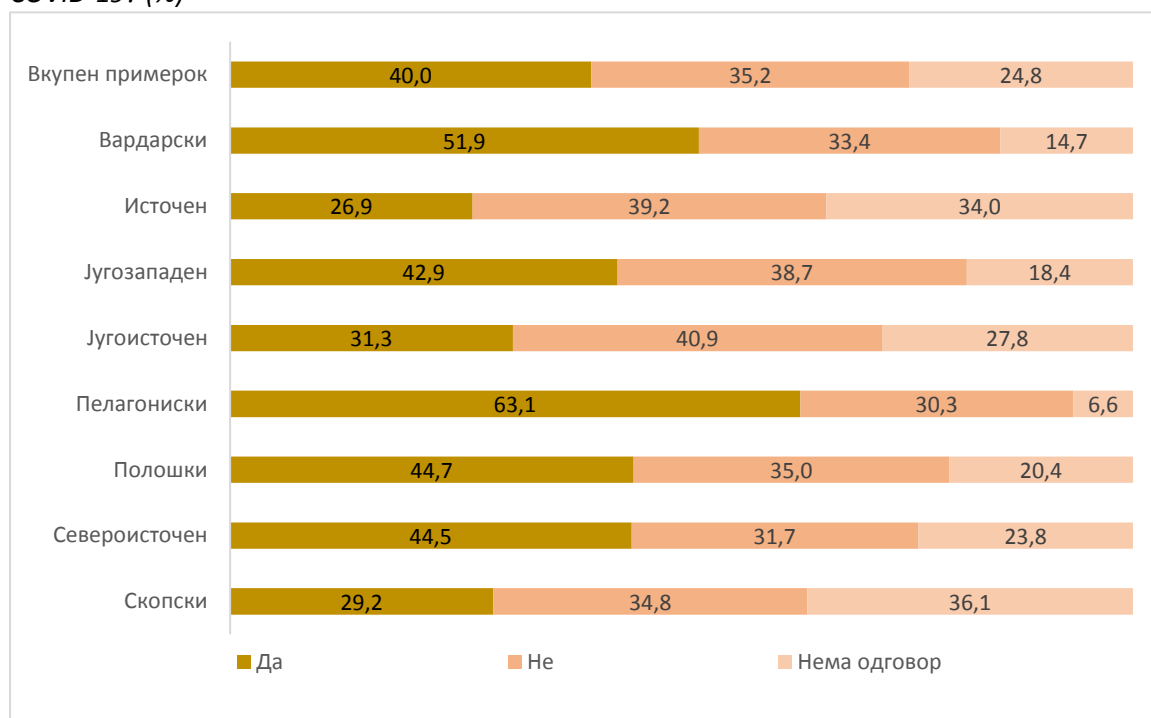
Како што е прикажано на Графиконот 39, граѓаните се задоволни од ефикасноста на издавање на дозволи за работа за продавници и аптеки за време на полицискиот час (72,1% од нив се целосно или делумно задоволни) и од нивната снабденост со производи (86,8%, соодветно). Сепак, само 28% од граѓаните изразија задоволство од процедурите за пријавување за мерките за економска помош објавени од централната власт, а само 20% од процедурите за пријавување објавени од општината.

Графикон 39: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во поглед на следново? (%)



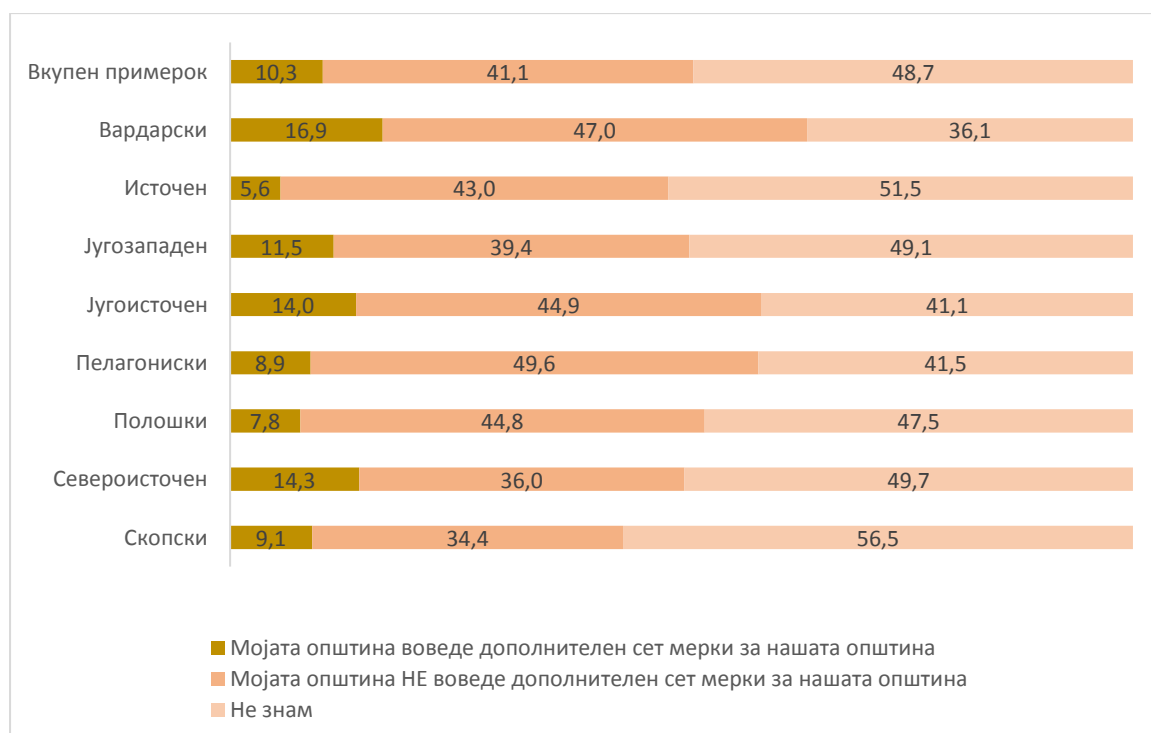
Прашањето кое се користеше за мерење на влијанието на COVID - 19 врз работните места, не се однесува на тоа дали испитаникот лично ја изгубил својата работа, туку на општата перцепција на испитаникот дали воопшто имало масовни отпуштања во општината. Во тој контекст, 40% од граѓаните изјавија дека имало масовни отпуштања во нивната општина за време на кризата со COVID-19. Податоците значајно варираат статистички во зависност од регионот: граѓаните во источниот и скопскиот регион во помал степен изјавија дека имало отпуштања во нивните општини (26,9% и 29,2% соодветно), додека пак, овој процент на граѓани во пелагонискиот регион изнесува 63,1 %.

Графикон 40: Дали имаше масовни отпуштања во Вашата општина за време на кризата со COVID-19? (%)



Процентот на граѓани кои се запознаени дали нивната општина вовела дополнителен сет економски мерки значително се разликува и по региони. Вардарскиот регион има најголем процент граѓани кои се запознаени со дополнителните економски мерки воведени на локално ниво (16,9%), во споредба со источниот регион, каде процентот на информираност на граѓаните е најмал (5,6%).

Графикон 41: Освен економскиот сет мерки од централната власт, дали знаете дали Вашата општина воведува дополнителен сет економски мерки за општината? (%)

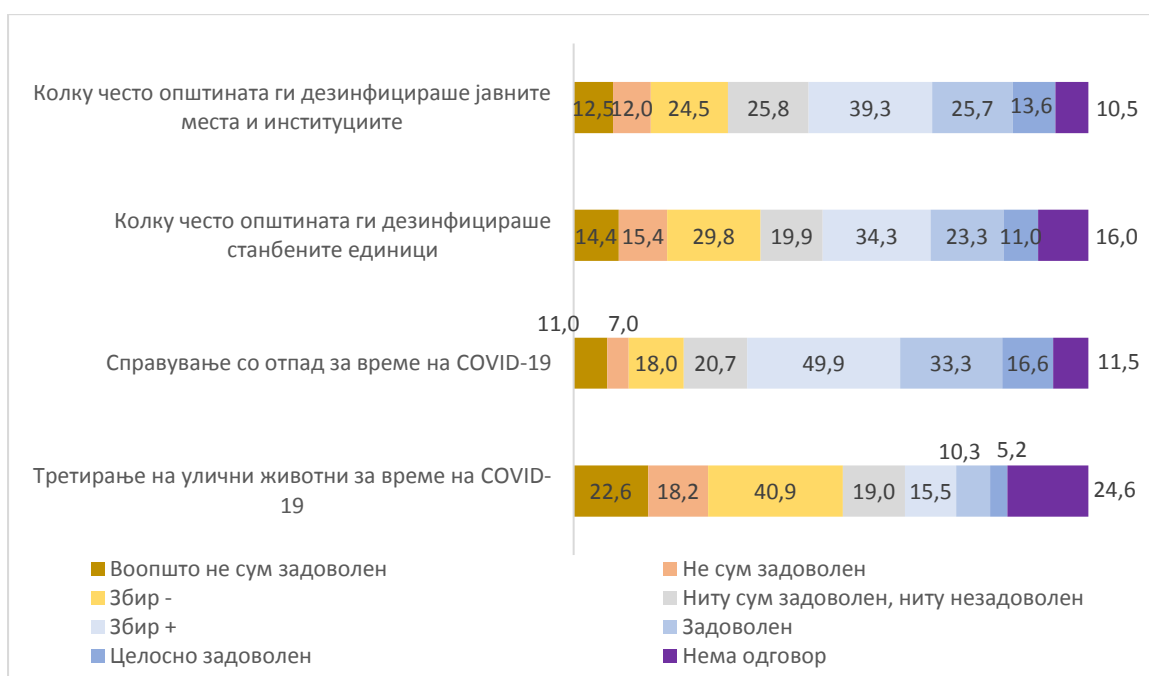


Комунални услуги

Просечната оценка за задоволството на граѓаните од сите комунални услуги за време на кризата со COVID-19 е 3,0.

Секој втор граѓанин (49,9%) е целосно или делумно задоволен од справувањето со отпадот за време на полицискиот час поради COVID-19. Граѓаните се, исто така, релативно задоволни (39,3% од нив целосно или делумно) од дезинфекцијата на јавните места и институциите. Мислењата на граѓаните беа поделени околу нивното задоволство од тоа колку често општината ги дезинфицираше станбените единици (29,8% се делумно или целосно незадоволни, во споредба со 34,3% кои се целосно или делумно задоволни). Сепак, 40,9% од граѓаните се незадоволни од справувањето со улични животни за време на полицискиот час поради COVID-19.

Графикон 42: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)



Деталниот преглед на податоците врз основа на регионот на испитаникот открива дека општините од различни региони ги исполниле очекувањата на своите граѓани во различна мера.

Таб 7: Задоволство од одговорот на општината во доменот на комуналните услуги за време на COVID-19, по регион

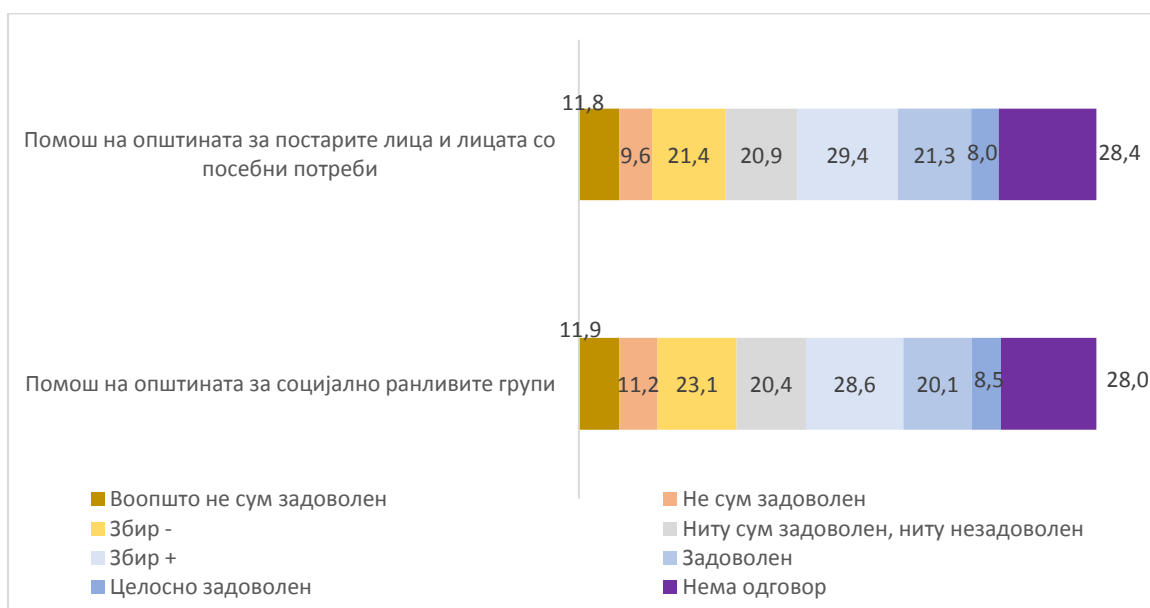
		Колку често општината ги дезинфицираше јавните места и институции	Колку често општината ги дезинфицираше станбените единици	Справување со отпад за време на COVID-19	Третирање на улични животни за време на COVID-19	Просек
Вкупно население		3,2	3,0	3,4	2,4	3,0
Регион	Вардарски	3,7	3,6	3,7	2,8	3,5
	Источен	3,4	3,2	3,7	2,5	3,2
	Југозападен	3,2	3,2	3,3	2,4	3,0
	Југоисточен	3,2	3,2	3,6	3,0	3,3
	Пелагониски	3,0	3,0	3,7	2,6	3,1
	Полошки	3,1	2,8	3,1	2,1	2,8
	Северозападен	3,0	2,7	3,5	2,4	2,9
	Скопски	3,1	2,9	3,3	2,3	2,9

Социјална заштита

Вкупната просечна оценка за задоволството на граѓаните во областа на социјалната заштита за време на COVID-19 е 3,1.

Напорите за справување со кризата со COVID-19 вклучуваат, исто така, и зголемена грижа за постарите лица, лицата со посебни потреби и социјално ранливите групи. Овие напори беа презентирани во медиумите како дел од глобалната и сеопфатна битка против болеста и вестите за бројот на новоинфицирани лица кои доминираа во медиумите. Оттука, бројот на граѓани кои не можат да го изразат своето задоволство за овие две прашања е околу 28%. Задоволството на граѓаните во однос на двете прашања е многу слично, каде што 29,4% се задоволни од укажаната помош за стари лица и лица со посебни потреби, а 28,6% се задоволни од помошта за социјално ранливите групи.

Графикон 43: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)



Повторно, забележани се значителни разлики помеѓу граѓаните само во однос на регионот. Додека граѓаните од скопскиот, северозападниот и пелагонискиот регион ја оценуваат социјалната заштита со најниска просечна оценка од 2,9, граѓаните од вардарскиот регион се далеку позадоволни и ја оценуваат социјалната заштита за време на кризата со COVID - 19 со збирна просечна оценка од 3,5. Во однос на видот на населеното место, податоците не покажуваат статистички значајни разлики во просечното ниво на задоволство на граѓаните од социјалната заштита.

Таб 8: Задоволство од социјалната заштита по регион (просечна оценка)

		Помош од општината за постарите лица и лицата со посебни потреби	Помош од општината за социјално ранливите групи	Просек
Вкупно население		3,1	3,0	3,1
Регион	Вардарски	3,6	3,4	3,5
	Источен	3,2	3,0	3,1
	Југозападен	3,2	3,2	3,2
	Југоисточен	3,3	3,2	3,3
	Пелагониски	3,0	2,7	2,9
	Полошки	3,0	3,2	3,1
	Северозападен	2,9	2,9	2,9
	Скопски	2,9	2,9	2,9

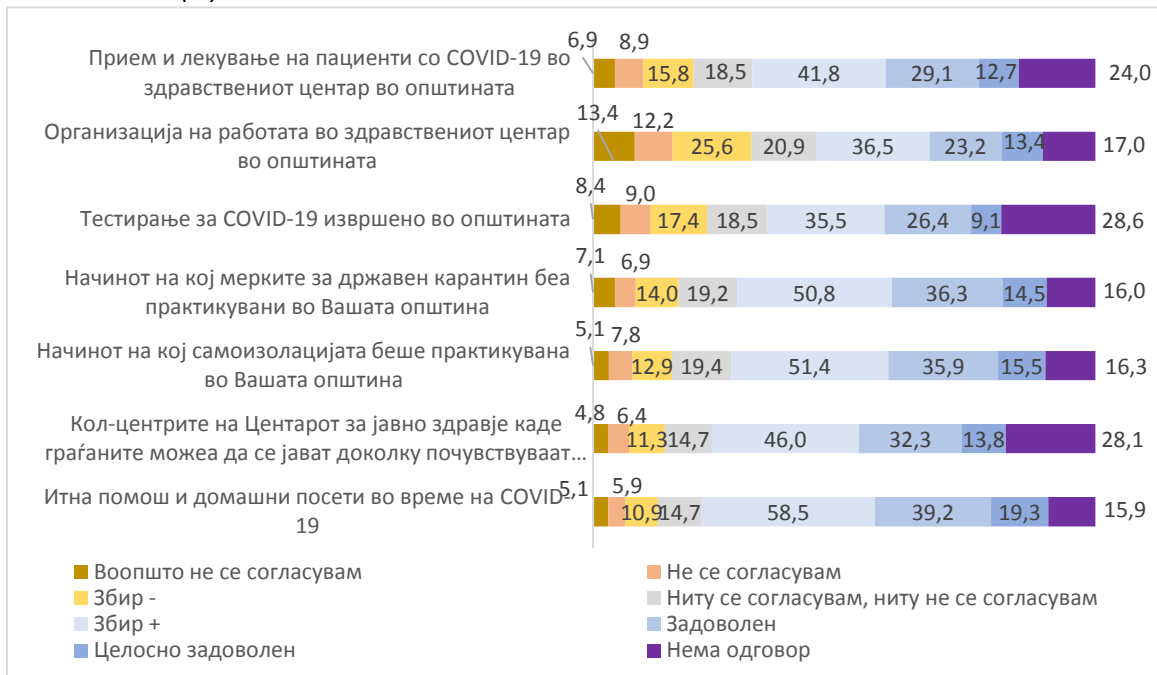
Здравство и здравствена заштита

Здравствениот систем и здравствените услуги беа доменот на услуги кои беа погодени од кризата со COVID - 19 во најголем степен.

Генералното задоволство на граѓаните од здравствената заштита за време на COVID - 19 е оценето со просечна оценка од 3,5.

Граѓаните се најзадоволни од начинот на работење на итната медицинска помош и домашните посети за време на вонредната состојба - 58,5% од граѓаните го оценија нивното задоволство како целосно или делумно. Покрај тоа, граѓаните генерално се задоволни од начинот на организирање на државен карантин во општината (50,8%) и како се практикуваше мерката за самоизолација од страна на поединци во општината (51,4%). Од друга страна, само 35,5% од граѓаните се задоволни од начинот на спроведување на тестирање за COVID-19 во нивната општина.

Графикон 44: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 на Вашата Општина во однос на следново? (%)



Статистички значајни разлики во мислењата на граѓаните од урбаните и руралните области се забележани кај два индикатора: прием и лекување на пациенти кои не се заболени со COVID-19 и работата на итната медицинска помош и домашните посети за време на COVID-19. Постојат мали разлики во нивото на задоволство на граѓаните во урбаните и руралните области за други прашања поврзани со здравствената заштита, но тие немаат статистичко значење.

Таб 9: Задоволство од здравствената заштита според тип на населено место (просечна оценка)

	Прием и лекување на пациенти со COVID-19 во здравствениот центар во општината	Прием и лекување на пациенти кои не се заболени со COVID-19 во здравствениот центар во општината	Тестирање за COVID-19 извршено во општината	Начинот на кој мерката за државен карантин беше практикувана во Вашата општина	Начинот на кој самоизолацијата беше практикувана во Вашата општина	Кол-центрите на Центарот за јавно здравје каде граѓаните можеа да се јават доколку почувствуваат симптоми или имаат сомнеж за COVID-19	Итната медицинска помош и домашните посети за време на COVID-19
Вкупно население	3,4	3,1	3,3	3,5	3,6	3,6	3,7
Вид на населено место	Урбано	3	3,2	3,5	3,5	3,6	3,8
	Рурално	3,4	3,3	3,3	3,6	3,7	3,6

Сепак, задоволството на граѓаните значително се разликува кога ќе се спореди по региони. Како што може да се види од табелата Таб 9 подолу, граѓаните од вардарскиот регион се најмалку задоволни од квалитетот на севкупните здравствени услуги обезбедени за време на COVID-19, и имаат во просек пониско ниво на задоволство кај речиси сите измерени аспекти.

Таб 10: Задоволство од здравствената заштита по регион (просечна оценка)

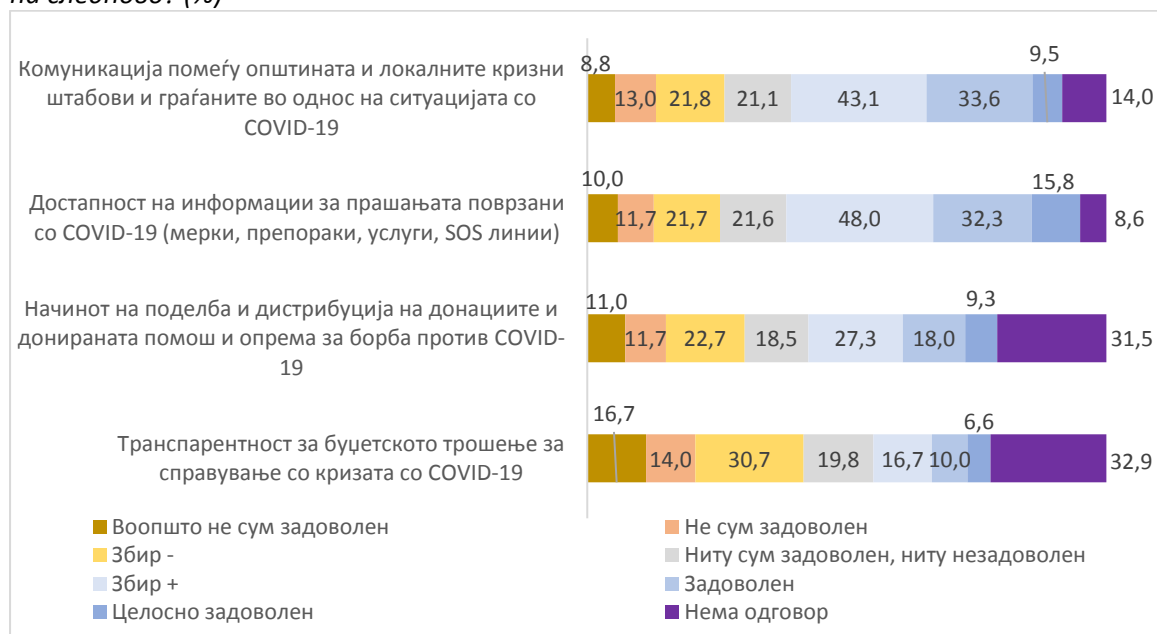
	Прием и лекување на пациенти со COVID-19 во здравствениот центар на општината	Прием и лекување на пациенти кои не се заболени со COVID-19 во здравствениот центар на општината	Тестирање за COVID-19 извршено во општината	Начинот на кој мерката за државен карантин беше практикувана во Вашата општина	Начинот на кој самоизолацијата беше практикувана во Вашата општина	Кол-центрите на Центарот за јавно здравје каде граѓаните можеа да се јават доколку почувствуваат симптоми или имаат сомнеж за COVID-19	Итната медицинска помош и домашните посети за време на COVID-19	
Вкупно население	3,4	3,1	3,3	3,5	3,6	3,6	3,7	
Регион	Вардарски	3,4	2,8	3,1	3,3	3,5	3,4	3,8
	Источен	3,4	2,8	3,2	3,7	3,8	3,8	3,8
	Југозападен	3,2	3,2	3,4	3,5	3,6	3,8	3,8
	Југоисточен	3,5	3,3	3,5	3,8	3,7	3,9	3,8
	Пелагониски	3,4	3,3	3,4	3,8	3,9	3,7	3,9
	Полошки	3,4	3,3	3,4	3,5	3,6	3,6	3,6
	Северозападен	3,5	3,1	3,3	3,5	3,3	3,5	3,6
	Скопски	3,5	3,1	3,1	3,4	3,4	3,4	3,7

Демократија, транспарентност и отчетност во работата

Збирната просечна оценка за задоволство на граѓаните од демократијата, транспарентноста и отчетноста на локално ниво за време на COVID-19 е 3,1.

Речиси половина од граѓаните (48%) се задоволни од достапноста на информации за прашањата поврзани со COVID-19, додека 43,1% се задоволни од комуникацијата помеѓу општината, ад-хок телата на локалната самоуправа основани да се справат со кризата, и граѓаните. Сепак, 18% од граѓаните се задоволни од начинот на поделба и дистрибуција на донациите, додека само 10% се задоволни од транспарентноста на буџетското трошење при справување со кризата со COVID-19.

Графикон 45: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)

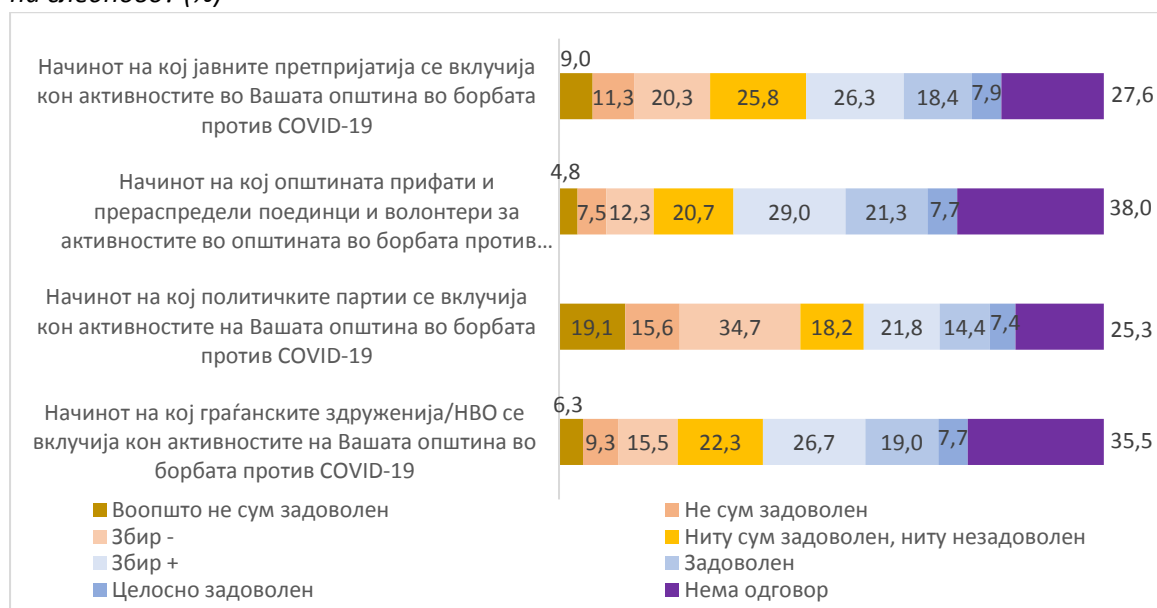


Учество на граѓаните во процесот на донесување одлуки

Збирната просечна оценка на задоволство на граѓаните од нивното учество во процесот на донесување одлуки за време на Covid-19 е 3,1.

Граѓаните во голема мера не се запознаени со начините на кои општините добиваат помош и управуваат со помошта од јавните претпријатија, поединци, политички партии и други општествени чинители. Овој процент е најмал за политичките партии каде 25,3% од граѓаните не се запознаени со начинот на кој политичките партии ги здружија напорите за да се справат со COVID-19 на локално ниво. Исто така, треба да се напомене дека 38% од граѓаните не се информирани како нивната општина управувала и ангажирала волонтери во нивните активности насочени против COVID-19.

Графикон 46: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)



Клучни наоди

Клучните наоди кои следуваат ќе бидат групирани во делови според видовите на услуги кои се обезбедуваат на локално ниво, надополнети со прашања и индикатори кои го земаат предвид контекстот на COVID-19.

Целосно задоволство од квалитетот на живот во општината

- Речиси половина од граѓаните се задоволни од нивната општина како место за живеење (49,2% се целосно или делумно задоволни). Резултатот од оваа година е конзистентен со мерењата во периодот 2017 - 2020 година, со просечна оценка за задоволство од 3,3.
- 41,8% од граѓаните се задоволни од квалитетот на живот во нивната општина. Прегледот на трендот покажува намалување на просечната оценка за задоволство од 3,2 во 2019 година, на 3,1 во 2020 година.
- 32,8% од граѓаните се задоволни од нивната општина како место за живеење на ранливите категории на сограѓани. Ефикасноста на локалните органи оваа година е на исто ниво со мерењата од 2019 година, со иста просечна оценка од 2,9.
- 35,1% од граѓаните се задоволни од начинот на менаџирање со општината, со просечна оценка за задоволство од 2,9 (исто како и мерењето во 2019 година).
- 32,8% од граѓаните се задоволни од начинот на менаџирање со јавните претпријатија, со мало намалување на просечната оценка за задоволство, од 3 во 2019 година, на 2,9 во 2020 година.
- Една третина од граѓаните (33,3%) се согласуваат дека градоначалникот и советот ги земаат предвид ставовите и мислењата на граѓаните, со забележано зголемување на просечната оценка за задоволство, од 2,8 во 2019 година, на 2,9 во 2020 година.
- 27,1% од граѓаните се согласуваат дека претставниците на општините имаат одговорен пристап кон потребите на лицата со посебни потреби, со забележано зголемување на просечната оценка за задоволство, од 2,8 во 2019 година, на 2,9 во 2020 година.

Основниот аспект на одговорот на општината кон COVID – 19 беше измерен преку перцепциите на граѓаните за квалитетот на спроведените мерки за справување со вирусот. Во тој контекст:

- 62,6% од граѓаните изразија задоволство од работата на полицијата во општината за време на полицискиот час.
- Секој втор граѓанин (51,5%) е задоволен од начинот на кој нивната општина генерално се справува со ситуацијата.
- 52,7% од граѓаните се задоволни од употребата на мерки за лична заштита, како што се носење маска и одржување на физичка дистанца.
- Граѓаните се најмалку задоволни од степенот на спроведување на мерките против COVID - 19 во врска со работењето на кафулињата и рестораните (41,4% задоволни).

Задоволство од услуги обезбедени на локално ниво

- 38,8% од граѓаните се генерално задоволни од услугите кои ги обезбедува нивната општина, што претставува мало намалување во споредба со 2019 година (41,4% задоволни граѓани).

Образование и култура

- 54,7% од граѓаните се задоволни од основното образование во општината (просечна оценка за задоволство со мало намалување во споредба со 2019 година).
- 51,1% од граѓаните се задоволни од средното образование во општината (просечна оценка за задоволство со мало зголемување во споредба со 2019 година).
- 48,6% од граѓаните се задоволни од основното образование во општината (просечна оценка за задоволство со мало зголемување во споредба со 2019).

Предизвиците кои настанаа со COVID-19 се одразија во голема мера во образовниот сектор, што може да се види и од следниве наоди:

- 39,7% од граѓаните се задоволни од онлајн наставата, во споредба со 22,3% кои изразија делумно или целосно незадоволство.
- Сличен е процентот на задоволни граѓани и кога станува збор за воведувањето протоколи и уписот на деца во основните и средните училишта (39,7% - упис во основните училишта; 39,8% - упис во средните училишта).
- 30,7% од граѓаните се задоволни од начинот на дезинфекција во градинките и училиштата.
- 46,2% од граѓаните сметаат дека општините не се подготвени за почетокот на новата школска година во изменети околности.
- 10% од граѓаните изјавија дека нивната општина организираше културен настан во нивната општина за време на полицискиот час. Во општините каде беа организирани културни настани, граѓаните се генерално задоволни од организацијата (56,7%).

Урбанизам и урбанистичко планирање

- 43% од граѓаните се задоволни од урбанистичката уреденост на општината во која живеат.
- 25,3% од граѓаните изразија задоволство од одлуките за деталните урбанистички планови.
- 30% од граѓаните се задоволни од надзорот и контролата при градежните активности и од начинот на издавање документи за урбанизам во нивната општина.
- Сите индикатори кои се однесуваат на урбанизмот и урбанистичкото планирање покажуваат зголемување на задоволството на граѓаните во споредба со 2019 година.

Локален економски развој

- 19,6% од граѓаните се задоволни од активностите на општината за зголемување на вработувањето.
- 19,5% од граѓаните се задоволни од напорите на општината да го промовира и стимулира локалниот економски развој.
- 22,3% од граѓаните се задоволни од поддршката што општината им ја дава на локалните мали и средни претпријатија.
- Кај сите три индикатори забележано е мало зголемување во споредба со истражувањето спроведено во 2019 година.

Полицискиот час за време на кризата со COVID-19 во Северна Македонија постави уште еден предизвик пред општинските власти. Вонредната состојба која беше за првпат прогласена во државата од нејзината независност, им зададе на општините дополнителни одговорности во поглед на локалната економија. Во такви околности:

- 72,1% од граѓаните се задоволни од ефикасноста на издавањето дозволи за работа за продавници и аптеки за време на полицискиот час и нивната снабденост со производи (86,8%).

- 43,7% од граѓаните се задоволни од превозот на стоки и патници
- 28% од граѓаните се задоволни од постапките за пријавување за мерките за економска помош објавени од централната власт
- 40% од граѓаните изјавија дека имало масовни отпуштања во нивната општина за време на кризата со COVID-19.

Комунални услуги

- 67% од граѓаните се задоволни од водоснабдувањето, што е мало подобрување во споредба со 2019 година (просечната оценка за задоволство се зголеми од 3,5 на 3,6).
- 56,6% од граѓаните изјавиле дека се задоволни од канализацијата (просечната оценка за задоволство во 2020 година е иста како и во 2019 година - 3,4).
- 35,4% од граѓаните се задоволни од одржувањето на речните корита, додека 27,4% од нив се задоволни од одржувањето на каналите за наводнување. Кај двата индикатори забележано е зголемување на просечната оценка за задоволство во споредба со 2019 година (од 2,8 во 2019 година, на 3 во 2020 година за речните корита, од 2,7 во 2019 година, на 2,9 во 2020 година за каналите за наводнување).
- Нивото на задоволство на граѓаните од начинот на кој општините се грижат за уличните животни останува ниско - 16,7%. Нивото на задоволство на граѓаните од оваа услуга не е променето за време на полицискиот час (15,5% задоволни граѓани).

Кризата со COVID – 19 наметна различни околности и создаде дополнителни ангажмани за општините во однос на обезбедувањето на комуналните услуги. Земајќи го ова предвид:

- Секој втор граѓанин (49,9%) е задоволен од справувањето со отпадот за време на полицискиот час поради COVID-19.
- 39,3% од граѓаните се задоволни од дезинфекцијата на јавните места и институциите извршени од општините.
- 34,3% од граѓаните се задоволни од честотата на дезинфекциите на станбените единици од страна на општините.

Социјална заштита

- Во споредба со 2019 година, има зголемување на задоволството на граѓаните од социјалните услуги кај сите индикатори.
- Граѓаните забележаа подобрување кај грижата за стари лица и лица со посебни потреби и грижата за социјално ранливите групи, особено за време на кризата со COVID-19.
- 36,9% од граѓаните се задоволни од протоколите применети при упис на деца во градинки.

Заштита на животната средина

- Во споредба со претходната година, граѓаните веруваат дека општините биле поефикасни во заштитата на животната средина и природата (зголемување на просечната оценка од 2,8 во 2019 година, на 2,9 во 2020 година)
- Сепак, во споредба со минатата година, забележано е мало намалување на задоволството на граѓаните од напорите на општините да се справат со загадувањето на воздухот (просечната оценка за задоволство во 2019 година - 2,6, намалена е на 2,5 во 2020 година).

Здравство и здравствена заштита

- Процентот на граѓани кои се задоволни од здравствените услуги значително се зголеми од 38,5% во 2019 година, на 46,1% во 2020 година.

- Граѓаните се најзадоволни од начинот на работење на итната медицинска помош и домашните посети за време на вонредната состојба (58,5%)
- Граѓаните се генерално задоволни од начинот на организирање на државниот карантин во општините (50,8%) и начинот на практикување на мерката за самоизолација од страна на поединци (51,4%).
- 35,5% од граѓаните се задоволни од начинот на кој се спроведе тестирањето за COVID-19 во нивната општина.

Демократија, транспарентност и отчетност во работата

- 44,1% од граѓаните не се задоволни од информациите што ги добиваат за трошењето на општинскиот буџет
- 36,8% од граѓаните не се задоволни од учеството на граѓаните во процесите на донесување одлуки од локално значење
- Од друга страна, 38,4% од граѓаните се задоволни од достапноста на информации од општината
- Речиси половина од граѓаните (48%) се задоволни од достапноста на информации за прашања поврзани со COVID-19.
- 43,1% од граѓаните се задоволни од комуникацијата помеѓу општината, ад-хок телата на локалната самоуправа основани за справување со кризата и граѓаните.
- Само 18% од граѓаните се задоволни од начинот на поделба и дистрибуција на донациите
- Уште помал процент на граѓани (10%) се задоволни од транспарентноста на буџетските трошења при справување со кризата од COVID-19.

Малцинства и ранливи групи

- Процентот на граѓани кои веруваат дека општината се грижи за квалитетот на животот на малцинствата и ранливите групи полека, но сигурно се намалува во периодот 2018 - 2020 година (од 22,7% во 2018 година, на 18,2% во 2020 година).

Механизми за учество на граѓаните во процесот на донесување одлуки

- Процентот на граѓани кои изјавиле дека тие лично предложиле иницијатива до општината е зголемен од 19,8% во 2019 година, на 26,6% во 2020 година.
- Процентот на граѓани кои сметаат дека жените подеднакво учествуваат во процесот на донесување одлуки во локалната власт е зголемен на 59,8% (43,2% во 2019 година).
- Граѓаните во голема мера не се запознаени со начините на кои општините добиваат помош и управуваат со помошта од јавните претпријатија, поединци, политички партии итн.
- Генерално, граѓаните чувствуваат дека сите субјекти во општеството го зголемија своето учество во борбата против COVID-19, вклучувајќи го и општото ангажирање на граѓаните и вклучување на жените.

Е-услуги и други иновативни услуги на општината

- Процентот на граѓани кои изјавиле дека нивната општина обезбедува е-услуги е значително зголемен од 14% во 2019 година, на 25,2% во 2020 година.
- Процентот на испитаници кои користеле е-услуги од општината е 32,8% во споредба со 48,2% во 2019 година.

Невладини организации / Граѓански здруженија

- Процентот на граѓани кои се чувствуваат мотивирани да се вклучат во активности од заеднички интерес е значително зголемен од 19,7% во 2019 година, на 41,2% во 2020

година. Постојат значителни разлики во одговорите во зависност од полот на испитаниците. Имено, 46,3% од мажите се чувствуваат мотивирано да учествуваат во активности на граѓанското општество, додека овој процент кај жените изнесува 36,3%.

- 36,9% од граѓаните се согласуваат дека постои соработка помеѓу општините и граѓанските организации, што претставува зголемување во споредба со 2019 година (31,8%).
- Процентот на граѓани кои се согласуваат дека соработката меѓу граѓанските здруженија/НВО и општините ќе придонесе за подобрување на услугите што ги обезбедуваат на локално ниво, значително се зголемил од 35,6% во 2019 година, на 52,9% во 2020 година.

Анекс

Листа на графיקони

Графикон 1: Степен на задоволство од квалитетот на живот (%)

Графикон 2: Споредба на просечните оценки за задоволство од животот во општината во текот на брановите 2014 - 2020 (просечна оценка)

Графикон 3: Ве молиме оценете до кој степен се согласувате со следниве изјави и одберете го бројот кој е најблиску до Вашето мислење и до Вашата позиција на скала од 1 до 5, каде што 1 значи “воопшто не се согласувам”, а 5 значи “целосно се согласувам (%)

Графикон 4: Просечни оценки за варијаблите на генерално задоволство врз основа на возраста на испитаникот

Графикон 5: Компаративен преглед на просечниот степен на задоволството на граѓаните од одредени аспекти на основните одговорности на општината во рамките на брановите 2014 - 2020 (просечна оценка)

Графикон 6: Дали можете да направите разлика помеѓу услугите обезбедени од централната власт и услугите обезбедени од локалната самоуправа т.е. општините? (Компаративни резултати 2020 - 2017)

Графикон 7: Колку сте ГЕНЕРАЛНО задоволни од услугите што ги дава Вашата општина (%)

Графикон 8: Колку сте ГЕНЕРАЛНО задоволни од услугите што ги обезбедува Вашата општина? – резултати од 2020, според тип на населено место и регион (%)

Графикон 9: Задоволство од образовните услуги (%)

Графикон 10: Компаративен преглед на задоволството на граѓаните од образовните услуги (просечна оценка)

Графикон 11: Задоволство од урбанистички услуги (%)

Графикон 12: Преглед на трендот на задоволство од урбанизмот и урбанистичкото планирање (просечна оценка)

Графикон 13: Задоволство од локалниот економски развој (%)

Графикон 14: Преглед на трендот на задоволство од локалниот економски развој (просечна оценка)

Графикон 15: Задоволство од комунални услуги (%)

Графикон 16: Преглед на трендот на задоволство од комунални услуги (просечна оценка)

Графикон 17: Задоволство од социјалната заштита (%)

Графикон 18: Преглед на трендот на задоволство од комунални услуги (просечна оценка)

Графикон 19: Според Вас, кој би бил најсоодветен испорачател на услуги (%)

Графикон 20: Задоволство од заштитата на животната средина (%)

Графикон 21: Преглед на трендот на задоволство од заштитата на животната средина (просечна оценка)

Графикон 22: Задоволство од здравствените услуги (%)

Графикон 23: Задоволство од транспарентноста и отчетноста во работата (%)

Графикон 24: Преглед на трендот на задоволство од демократијата, транспарентноста и отчетноста во работата (просечна оценка)

Графикон 25: Колку сте задоволни од активностите што општината ги презема за подобрување на квалитетот на живот на малцинствата и ранливите категории на граѓани? (%)

Графикон 26: Дали Вие лично некогаш сте предложиле иницијатива за решавање на некој проблем (прашање) под надлежност на општината? (%)

Графикон 27: Дали жените подеднакво учествуваат во процесот на донесување одлуки од страна на локалната власт, како и мажите? (%)

Графикон 28: Дали Вашата општина дава е-услуги? (%)

Графикон 29: Дали Вашата општина дава е-услуги? Дали Вие лично користите некоја од тие е-услуги? (N=252 испитаници кои изјавија дека нивната општина дава е-услуги)? (%)

Графикон 30: Колку Вие лично сте подготвени (мотивирани) да се ангажирате во активности на граѓанските здруженија за прашања што Вие сметате дека имаат важност за Вашата општина? (%)

Графикон 31: Колку Вие лично сте подготвени (мотивирани) да се ангажирате во активности на граѓанските здруженија за прашања што Вие сметате дека имаат важност за Вашата општина во 2020 година, според пол? (%)

Графикон 32: Дали постои соработка помеѓу општината и граѓанските здруженија/НВО за прашања од интерес на граѓаните? (%)

Графикон 33: Во која мера се согласувате со следниот став: Соработката помеѓу граѓанските здруженија/НВО и општината ќе ги подобри услугите што ги нуди општината? (%)

Графикон 34: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 на Вашата Општина во поглед на следново? (%)

Графикон 35: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 на Вашата Општина во однос на следново? (%)

Графикон 36: Дали сметате дека општината е подготвена за отпочнување на школската година во изменети околности? (%)

Графикон 37: Дали имаше некакви настани во Вашата општина (културни или други) кои им го олеснија времето на граѓаните во услови на вонредна состојба? (%)

Графикон 38: Колку сте задоволни од начинот на кој културните настани беа организирани во Вашата општина? (%) – испитаниците кои одговорија “Да” на прашањето дали општината организираше настани во услови на вонредна состојба (N=94)

Графикон 39: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во поглед на следново? (%)

Графикон 40: Дали имаше масовни отпуштања во Вашата општина за време на кризата со COVID-19? (%)

Графикон 41: Освен економскиот сет мерки од централната власт, дали знаете дали Вашата општина воведо дополнителен сет економски мерки за општината? (%)

Графикон 42: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 на Вашата Општина во однос на следново? (%)

Графикон 43: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)

Графикон 44: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)

Графикон 45: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)

Графикон 46: Колку сте задоволни од одговорот на COVID-19 во Вашата Општина во однос на следново? (%)

Листа на табели

Таб1: Генерално, колку сте задоволни од Вашата општина како место за живеење? – просечна оценка по регион

Таб2: Преглед на трендот на задоволство од квалитетот на живот во општината?

Таб3: Преглед на трендот на генералното задоволство на граѓаните од услугите кои ги обезбедуваат општините

Таб4: Просечни оценки – генерално задоволство од општинските услуги и задоволство во одредени области – споредба (2014-2017-2018-2019)

Таб5: Просечна оценка на задоволството од комуналните услуги според тип на населено место

Таб6: Задоволство од одговорот на општината кон COVID-19 по регион

Таб7: Задоволство од одговорот на општината во доменот на комуналните услуги за време на COVID-19, по регион

Таб8: Задоволство од социјалната заштита по регион (просечна оценка)

Таб9: Задоволство од здравствената заштита според тип на населено место (просечна оценка)

Таб10: Задоволство од здравствената заштита по регион (просечна оценка)