КАТАЛОГ ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ УСЛУГИ НА ЛОКАЛНАТА ВЛАСТ

USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

МЕТАМОРФОЗИС
Фондација за одржливи информатички решенија

КАТАЛОГ ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ УСЛУГИ НА ЛОКАЛНАТА ВЛАСТ

Оваа публикација е изготвена за разгледување од страна на Агенцијата за меѓународен развој на САД. Документот е подготвен од Фондацијата Метаморфозис и УСАИД Македонија - Проект за успешна децентрализација. Ставовите на авторот искажани во овој документ не мора да ги изразуваат ставовите на Агенцијата за меѓународен развој на САД (УСАИД) или Владата на САД.

Содржина

- Вовед 7
- Методологија на истражувањето 8
- Вкупни резултати од истражувањето 10
  - Табеларен приказ 10
  - Графички приказ 15
- Детални резултати по општини за мислењето на граѓаните за е-услугите 22
  - Вовед 22
  - Општина Чучер Сандево 24
  - Општина Дебар 25
  - Општина Гостивар 26
  - Општина Карпош 27
  - Општина Кавадарци 28
  - Општина Кривогаштани 29
  - Општина Прилеп 30
  - Општина Струмица 31
  - Општина Велес 32
  - Општина Зрновци 33

Вовед

Во рамките на проектот е-Локална самоуправа, организиран и поддржан од Проектот за успешна децентрализација на УСАИД и Метаморфозис – фондација за одржливи информатички решенија, беше спроведено истражување во 10 општини низ Македонија, од кои 7 беа поголеми и 3 помали, и тоа: Карпош, Гостивар, Дебар, Кавадарци, Прилеп, Велес, Струмица, Чучер Сандево, Зрновци и Кривогаштани.

Слика 1: Географска распределба на општините опфатени со истражувањето.

Целта на истражувањето беше да се дознае мислењето на граѓаните за тоа кои услуги на општините сметаат дека треба први да се направат достапни по електронски пат.

Вкупно беа анкетирани 850 испитаници, и тоа:

1) Карпош 100
2) Чучер Сандево 51
3) Прилеп. 101
4) Кривогаштани 50
5) Дебар 100
6) Гостивар 98
7) Велес 100
8) Кавадарци 100
9) Зрновци 50
10) Струмица .100

Од вкупниот број испитаници, 395 беа мажи (46.5%) и 455 жени (53.5%).

Истражувањето беше спроведено од агенцијата БРИМА-Галуп (BRIMA-Gallup) од Скопје во периодот од 19 до 24 мај 2005 година.

Методологија на истражувањето

На ниво на општина е користен национално-репрезентативен, случаен примерок на популацијата на возраст од 18+ години.

Истражувањето беше спроведено во претходно селектирани 10 општини:

1) Карпош 100
2) Чучер Сандево 51
3) Прилеп. 101
4) Кривогаштани 50
5) Дебар 100
6) Гостивар 98
7) Велес 100
8) Кавадарци 100
9) Зрновци 50
10) Струмица 100

Примерокот беше подготвен користејќи податоци од Државниот Завод за статистика (попис на населението од 2002г.) за популација над 18 години, во однос на структурата на населението според години, пол, образование, вид на населено место, национална припадност, регион и според базата на податоци на истражувачката агенција БРИМА Галуп во Скопје.

Во последната фаза (одредена со имиња / адреси на испитаниците во секој сектор) беше користен методот на „следен роденден".

1 Во првата фаза беше одреден бројот на испитаници во секој регион во зависност од бројот на население над 18 години што живее во тие општини.

2 Во втората фаза 124 сектори беа избрани во 10 општини според:

- Типот на населено место; град/ село
- Големината на секторот, односно бројот на лица во примерокот. Кој од испитаниците ќе биде интервјуиран беше дефинирано со случаен избор користејќи го методот „следен роденден".

3 Селекцијата на домаќинство се базира на метод по случаен избор каде што селектираното домаќинство е секоја трета куќа од лева страна на улицата во градските средини. Кога наидува на раскрсница анкетарот врти лево и повторно го запазува принципот на лево селектирање на куќите. Ако наиде на слепа улица се враќа назад и влегува во првата улица од лево. Во зграда до 4 ката селектирано домаќинство ќе биде секој петти стан почнувајќи со броење од првиот стан од лева страна (на приземјето). Во зграда со повеќе од 5 ката, селектирано домаќинство ќе биде секој десетти стан, броејќи според веќе наведената процедура.

Во селски средини селектираното домаќинство е секоја четврта населена куќа од обете страни на патот по кој се движи анкетарот, и каде куќите се подредени или раштркани на поголема територија, почнувајќи од првата куќа од лева страна. Ориентирајќи се според некој карактеристичен објект во селото. Ако во селото има уличен систем на подреденост на куќите тогаш анкетарот се движи следејќи ја процедурата како во градска средина притоа броејќи ја секоја 4 та куќа.

Овој метод вклучува имиња, години, пол и роденден на секој член од домаќинството. На тој начин анкетарот го селектира испитаникот (оној кој има следен роденден од денот на спроведување на анкетата).

Истражувањето беше спроведено на 850 испитаници, од кои 395 беа мажи (46,5%), а 455 беа жени (53,5%).

Теренската работа траеше од 19 до 24 мај 2005г.

Анкетарите по случаен пат ги регрутираа испитаниците, користејќи го методот на „следен роденден" додаток кој беше составен дел од секој прашалник, така што беше овозможена проверка на работата на анкетарите.

Инструкции при анкетирање:

- да не се покажува прашалникот на испитаникот
- да не се читаат опциите „одбива да одговори" и „не знам"
- прецизно пополнување на сите прашања од демографската секција

За добивање на резултатите беа користени специфични методи од СПСС, посебна статистичка софтверска програма, која овозможи квалитетно сумирање и анализа на резултатите со помош на статистички методи. Соодветноста на позицијата на секој одговор е подредена за секое прашање.

Вкупни резултати од истражувањето

Табеларен приказ на резултатите од истражувањето

Табела 1

Дали сте запознати со услугите што ги нуди општината за граѓаните?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да	136	16.0 %
Делумно	274	32.2 %
Не	440	51.8 %

Табела 2

Дали општината Ве информира за услугите што ги нуди?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да редовно	110	12.9 %
Понекогаш	300	35.3 %
Не никогаш	432	50.8 %
Одбива да одговори	1	0.1 %
Не знае	7	0.8 %

Табела 3

На кој начин општината Ве информира за услугите?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Не е информиран	440	51.8 %
Преку електронски медиуми	324	38.1 %
Преку печатени медиуми	144	16.9 %
Во самата општина со личен контакт	107	12.6 %
Во самата општина преку печатени материјали	102	12.0 %
Преку интернет	16	1.9 %
Одбива да одговори	2	0.2 %
Не знае	2	0.2 %

Табела 4

На кој начин сакате да Ве информира општината?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Преку електронски медиуми	676	79.5%
Во самата општина со личен контакт	335	39.4%
Преку печатени медиуми	321	37.8%
Во самата општина преку печатени материјали	220	25.9%
Преку интернет	127	14.9%
Не знае	21	2.5%

Табела 5

За кои услуги најчесто одите во општина?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Лични документи	486	57.2%
Пријавување и плаќање разни даноци и такси	280	32.9%
Разни дозволи и лиценци	170	20.0%
Остварување на избирачки права	162	19.1%
Плаќање придонеси	132	15.5%
Жалби и поплаки	129	15.2%
Не оди во општина	73	8.6%
Информирање за активностите на општината	54	6.4%
Не знае	31	3.6%
За информации за вработување	7	0.8%
Друго	5	0.6%
За комунални работи	4	0.5%
Одбива да одговори	3	0.4%

Табела 6

Дали истите услуги би можеле да се нудат по електронски пат, на пример интернет?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да	456	53.6 %
Делумно	124	14.6 %
Не	193	22.7 %
Одбива да одговори	2	0.2 %
Не знае	75	8.8 %

Табела 7

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	218	25.6 %
Да, ако имам бесплатен пристап	264	31.1 %
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	271	31.9 %
Не, од други причини	74	8.7 %
Не знае	23	2.7 %

Табела 8

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	20.2%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	13.6%
Плаќање придонеси	10.0 %
Лични документи	30.1%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	13.4%
Остварување на избирачки права	3.8%
Жалби и поплаки	8.8%
Информации за вработување	0.2%
Вкупно:	100.0%

Табела 9

Зошто сметате дека првоспоменатата услуга треба да се направи достапна на интернет?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Се штеди на време	154	18.1 %
Се штеди на пари	22	2.6 %
Се штеди на време и пари	415	48.8 %
Најчесто се користи	57	6.7 %
Наједноставно се спроведува	89	10.5 %
Друго	14	1.6 %
Одбива да одговори	4	0.5 %
Не знае	84	9.9 %
Нема потреба од интернет	11	1.3 %

Табела 10

Кој начин за комуницирање најмногу Ви одговара за користење на општинските електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Интернет	155	18.2 %
Мобилен телефон и СМС	215	25.3 %
Општински киоск со бесплатен Интернет, јавна е-точка	154	18.1 %
Автоматски телефонски услуги	239	28.1 %
Друго	3	0.4 %
Ниту еден	14	1.6 %
Само личен контакт	11	1.3 %
Одбива да одговори	1	0.1 %
Не знае	58	6.8 %

Табела 11

Која е најголемата пречка за користење на општинските услуги по електронски пат?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Немање пристап до Интернет	127	14.9 %
Недостаток на компјутери	194	22.8 %
Незнаењето кои се тие услуги	75	8.8 %
Незнаењето како се користат тие услуги	220	25.9 %
Високата цена на тие услуги	178	20.9 %
Загриженост за безбедноста на личните податоци	24	2.8 %
Недоверба кон новите технологии	10	1.2 %
Одбива да одговори	2	0.2 %
Не знае	20	2.4 %

Табела 12

Дали општината треба да обезбеди бесплатен пристап до своите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, тоа е обврска на општината	639	75.2 %
Не, тоа е обврска на граѓаните	32	3.8 %
Да, ако не обезбеди никој нема да користи	151	17.8 %
Одбива да одговори	1	0.1 %
Не знае	27	3.2 %

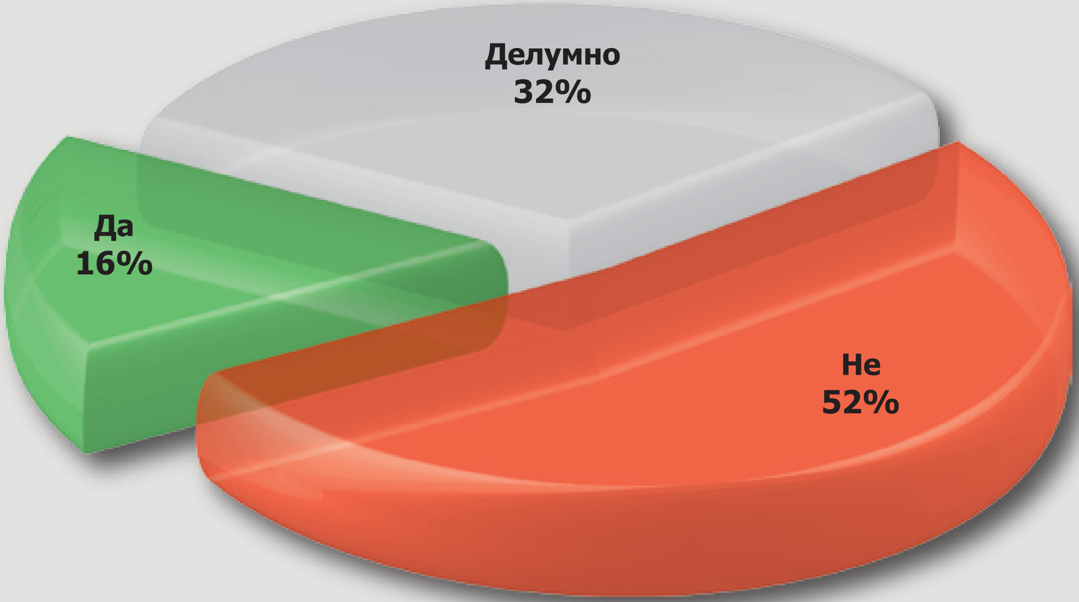
Табела 13

Колку често користите интернет?

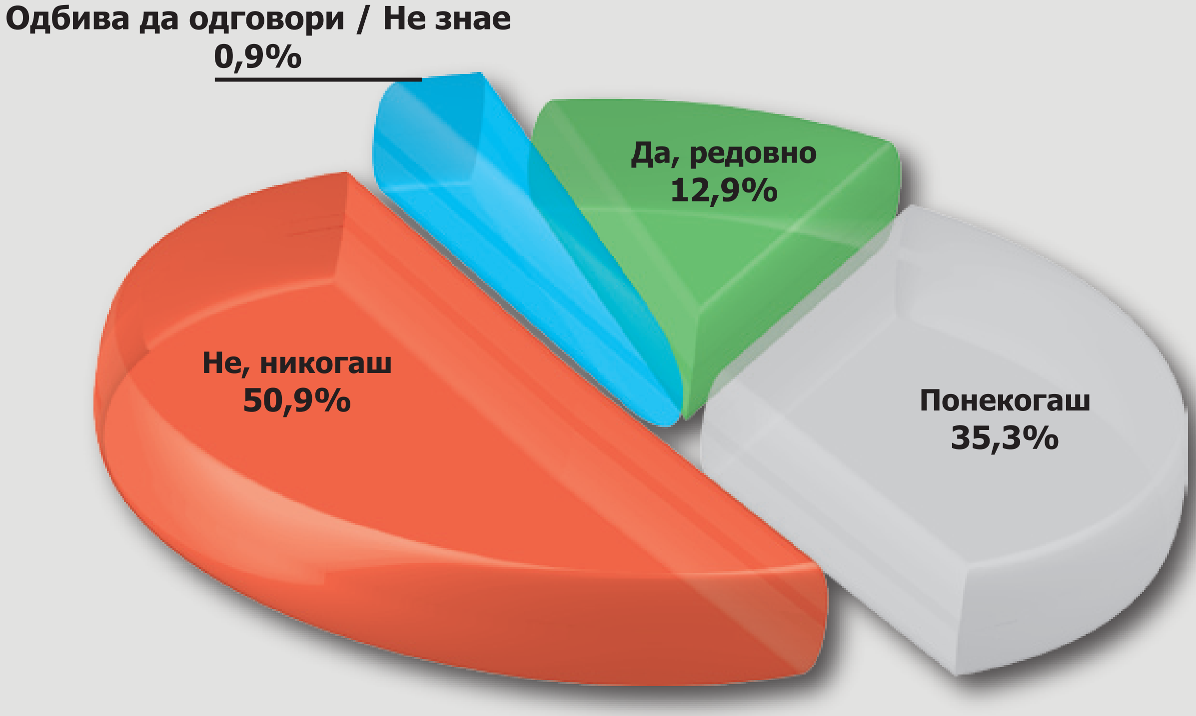
Одговор	Број на испитаници	Проценти
Секој ден	49	5.8 %
Неколку пати неделно	79	9.3 %
Неколку пати месечно	119	14.0 %
Никогаш	599	70.5 %
Одбива да одговори	1	0.1 %
Не знае	3	0.4 %

Графички приказ на резултатите од истражувањето

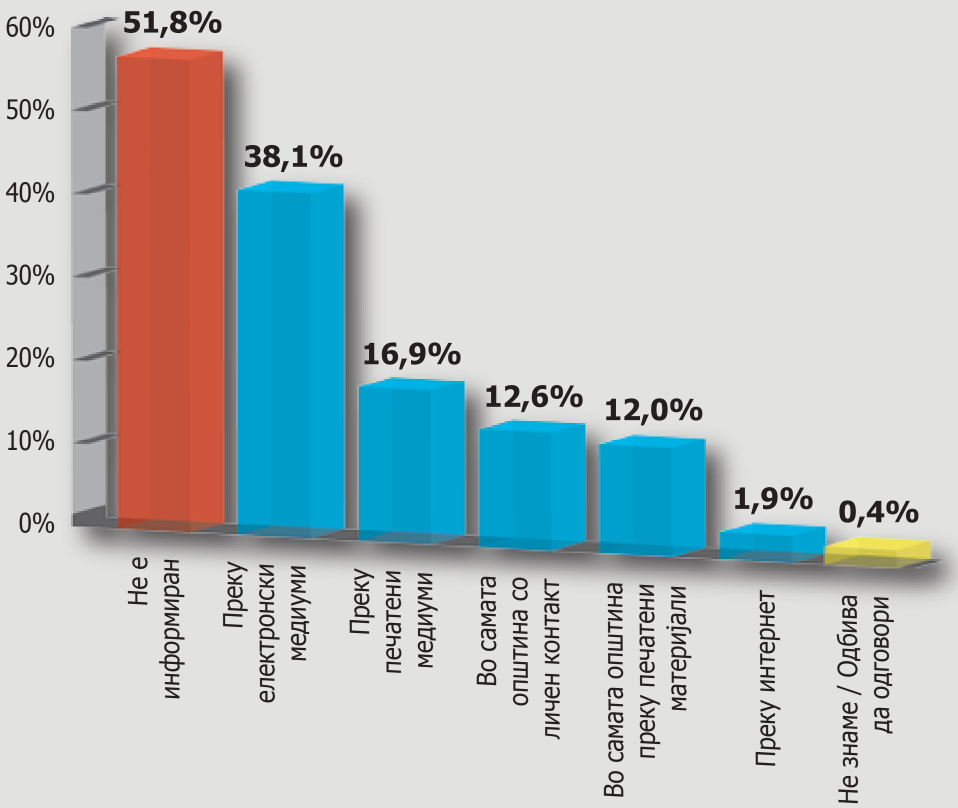
Дали сте запознати со услугите што ги нуди општината за граѓаните?



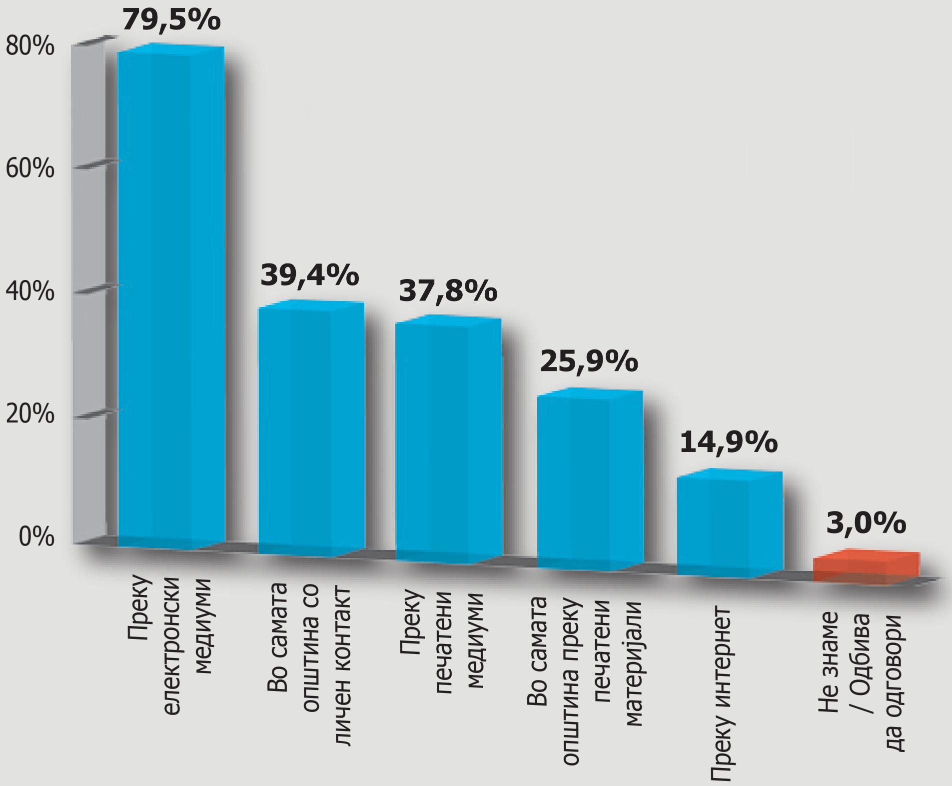
Дали општината Ве информира за услугите што ги нуди?



На кој начин општината Ве информира за услугите?

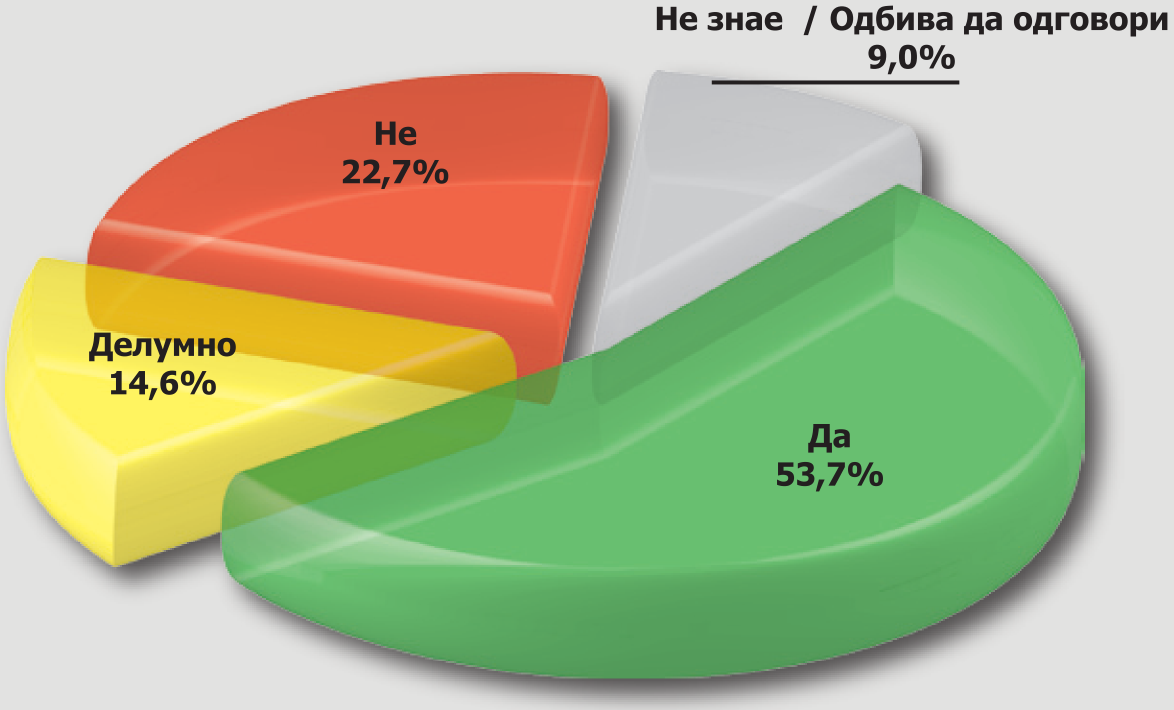


На кој начин би сакале да Ве информира општината за услугите што ги нуди?



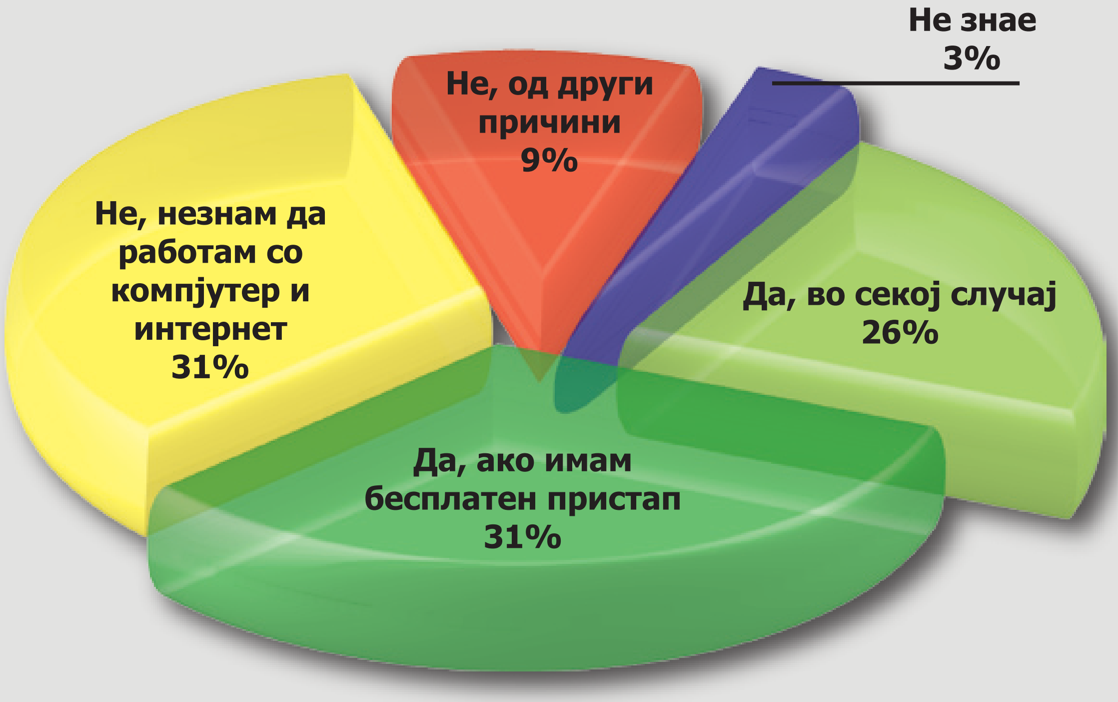
За кои услуги најчесто одите во општината?

Дали истите услуги би можеле да се нудат по електронски пат на пример интернет?

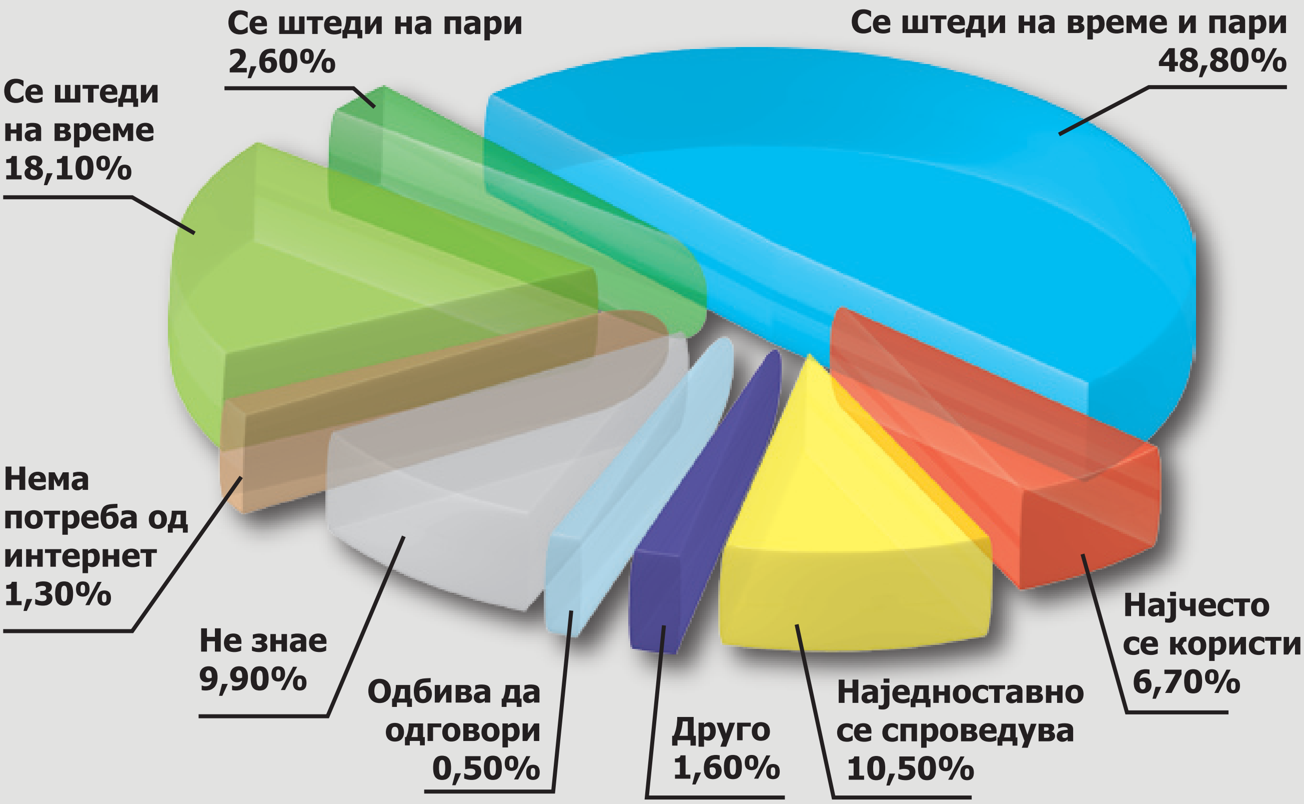


Која услуга сметате дека прва треба да се направи достапна преку интернет?

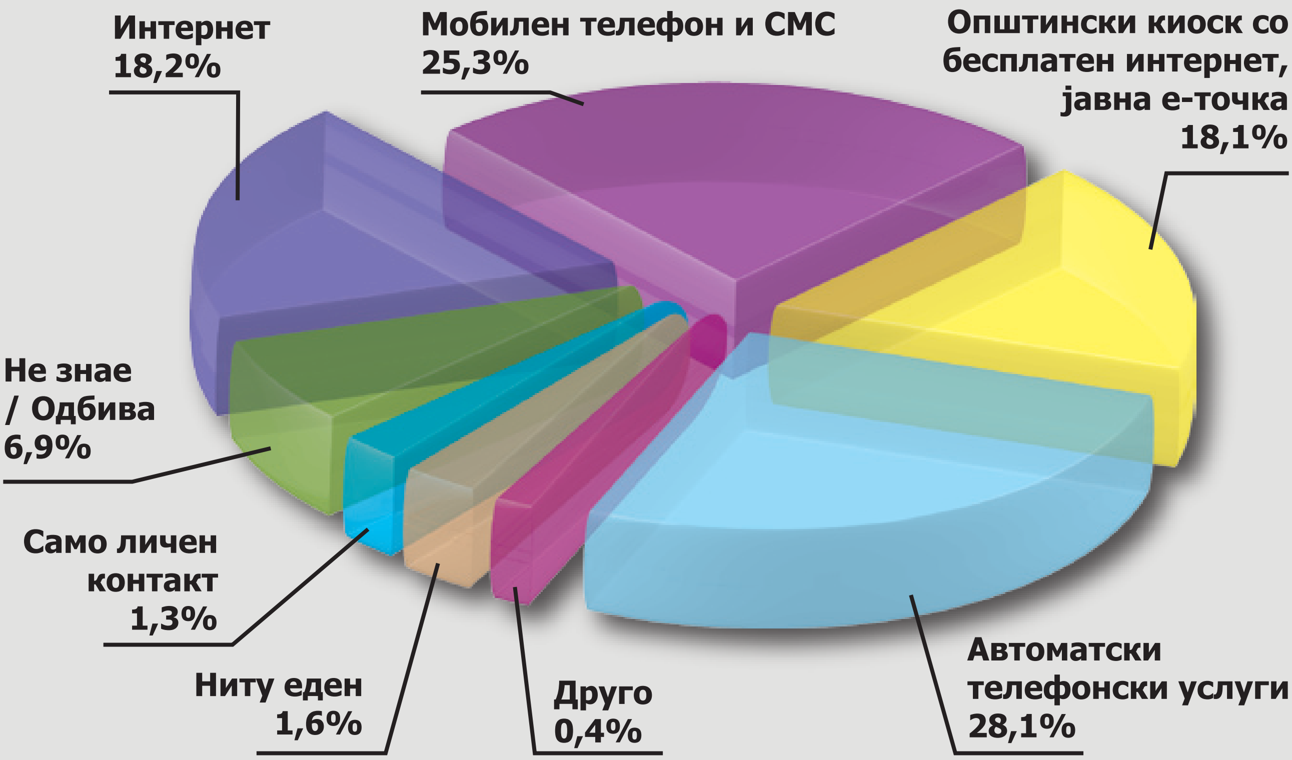
Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?



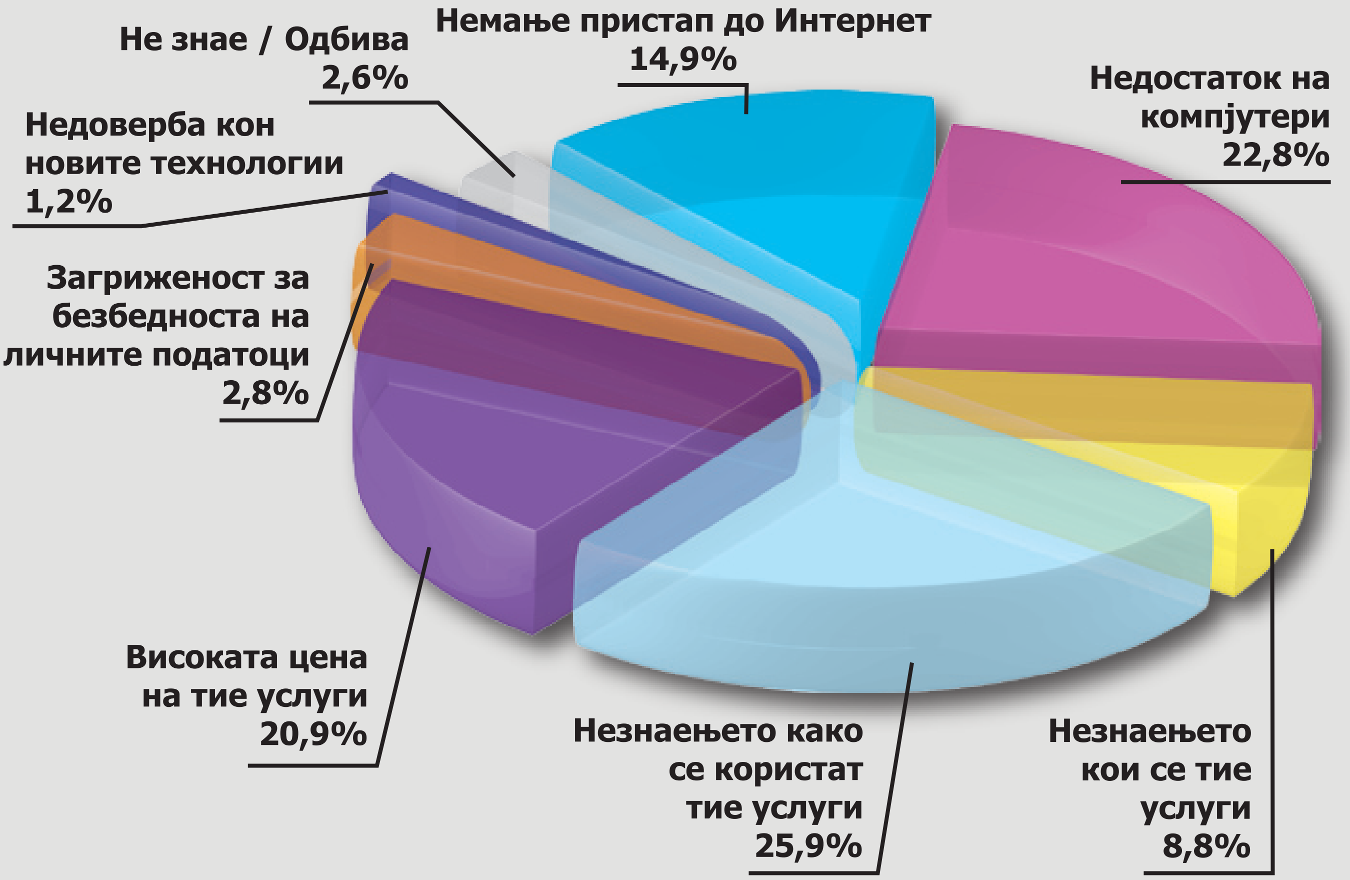
Зошто сметате дека првоспоменатата услуга треба да се направи достапна на Интернет?



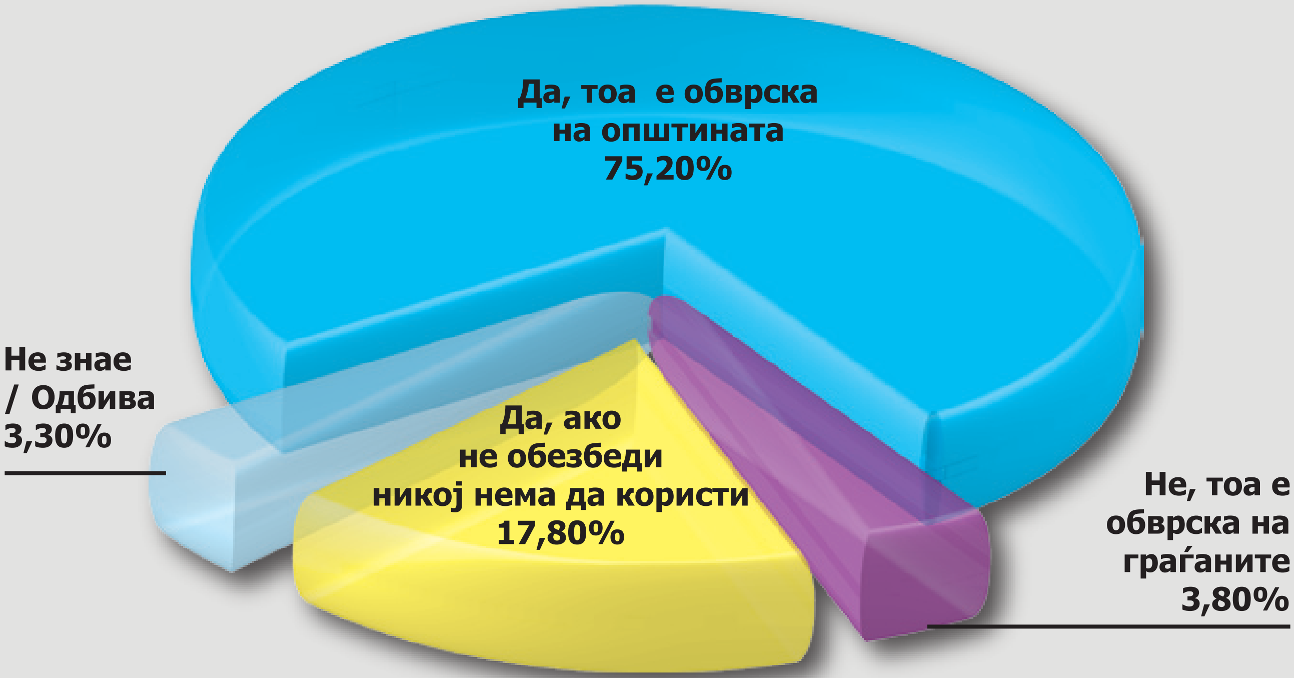
Кој начин за комуницирање најмногу Ви одговара
за користење на општинските електронски услуги?



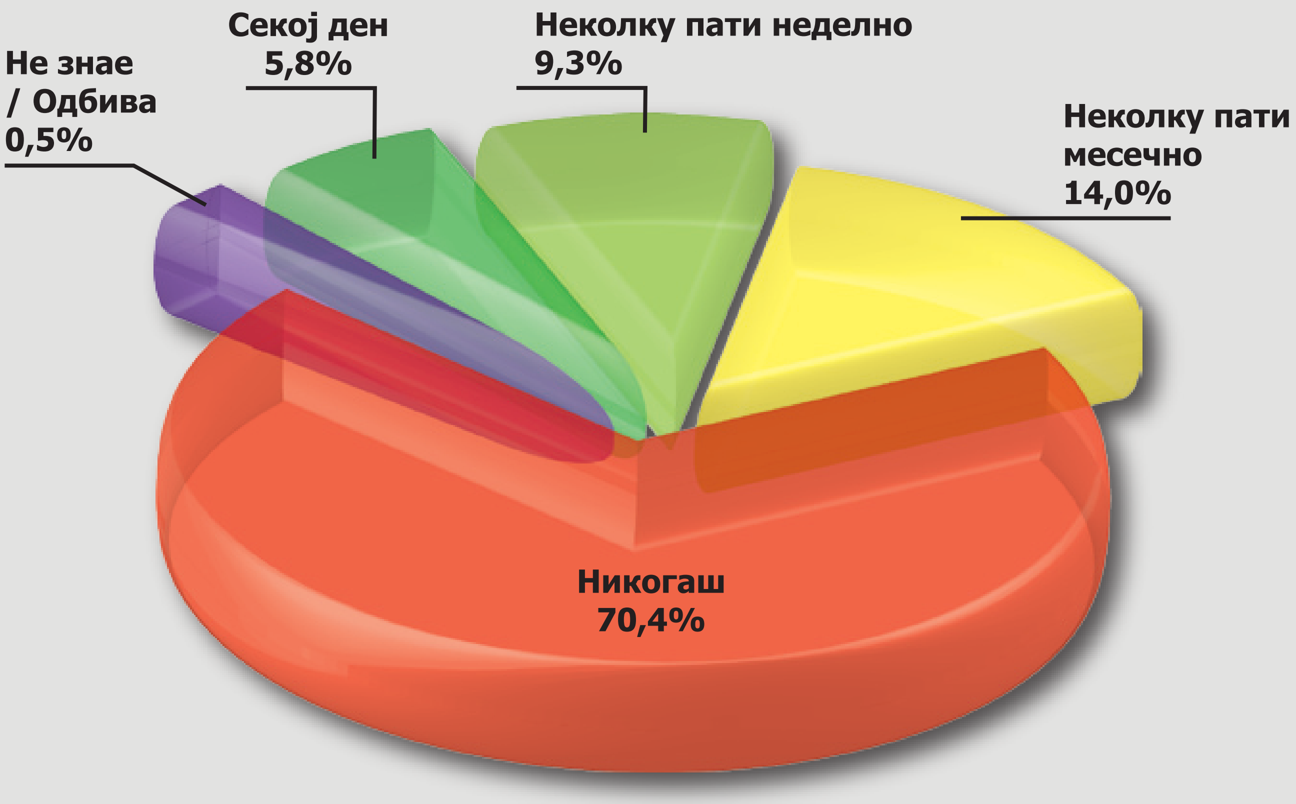
Која е најголемата препрека за користење на општинските услуги по електронски пат?



Дали општината треба да обезбеди бесплатен пристап до своите електронски услуги?



Колку често користите интернет?



Детални резултати по општини за мислењето на граѓаните за е-услугите

Вовед

Од вкупно 850 испитаници во 10 општини од Македонија (Чучер Сандево, Кривогаштани, Зрновци, Дебар, Кавадарци, Струмица, Прилеп, Гостивар, Карпош и Велес) кои беа опфатени со ова истражување, 218 или 25.6% од испитаниците рекле дека во секој случај би ги користеле електронските услуги кои би ги понудиле општините, додека 264 (31.1%) рекле дека нив би ги користеле доколку би имале бесплатен пристап до интернет. 271 граѓанин или 31.9% од испитаниците изјавиле дека не би ги користеле овие услуги бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет, додека 74 или 8.7% не би го правеле тоа од други причини. Резултатите од ова прашање се прикажани во табела 14.

Табела 14

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	218	25.6 %
Да, ако имам бесплатен пристап	264	31.1 %
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	271	31.9 %
Не, од други причини	74	8.7 %
Не знае	23	2.7 %

Во однос на тоа која услуга сметаат дека треба прва да се направи достапна преку интернет, најголем процент од граѓаните (30.1%) сметале дека тоа е услугата **издавање на лични документи**, на второ место ја рангирале услугата **пријавување и плаќање разни даноци и такси** (приход, персонален данок, данок на имот и сл.) со 20.2% гласови, а приближно ист процент гласови добиле услугите **издавање разни дозволи и лиценци** (за градба, такси возила, деловен простор и сл.), и тоа 13.6%, и услугата **информирање за активностите на општината и јавните претпријатија** која добила 13.4% од гласовите на граѓаните. Резултатите од ова прашање се прикажани во табела 15.

Табела 15

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	20.2%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	13.6%
Плаќање придонеси	10.0 %
Лични документи	30.1%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	13.4%
Остварување на избирачки права	3.8%
Жалби и поплаки	8.8%
Информации за вработување	0.2%
Вкупно:	100.0%

Општина Чучер Сандево

Во општината Чучер Сандево на прашањето дали би ги користеле електронските услуги на општините кои би биле достапни преку интернет, 17.6% од испитаниците или 9 жители на општината рекле дека би ги користеле во секој случај, а 17 или 33.3% од испитаниците рекле дека би ги користеле доколку би имале бесплатен пристап до интернет. 19 жители на општината или 37.3% од испитаниците кои одговориле на ова прашање рекле дека не би ги користеле бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 16.

Во општината Чучер Сандево најголем дел од испитаниците сметаат дека прва услуга која треба да се направи достапна преку интернет е **добивање на лични документи** (34.4% од испитаниците). Потоа следува услугата **остварување на избирачките права** со 17.4%, а веднаш зад неа по важност е услугата **издавање разни дозволи и лиценци** со 13.1% гласови од граѓаните. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 17.

Табела 16

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	9	17.6%
Да, ако имам бесплатен пристап	17	33.3%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	19	37.3%
Не, од други причини	3	5.9%
Не знае	3	5.9%

Табела 17

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	11.2%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	13.1%
Плаќање придонеси	12 %
Лични документи	34.4%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	6.2%
Остварување на избирачки права	17.4%
Жалби и поплаки	5.8%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%

Општина Дебар

Во општината Дебар 36 испитаници (или 36% од испитаниците) велат дека би ги користеле електронските услуги на општините доколку би имале бесплатен пристап до интернет, а исто толку испитаници (36 односно 36%) велат дека не би ги користеле бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет. 24 испитаници (или 24%) пак велат дека би ги користеле електронските услуги на општините во секој случај. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 18.

Што се однесува пак до прашањето кои услуги сметаат дека е најбитно да бидат достапни преку интернет, жителите на општина Дебар велат дека, пред сè, тоа е услугата **издавање лични документи** (така се изјасниле 31.3% од испитаниците од оваа општина). Потоа следува услугата **пријавување и плаќање разни даноци и такси** со 25.4% гласови, а на трето место е услугата **информирање за активностите на општината и јавните претпријатија** со 13.1% од гласовите на испитаниците. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 19.

Табела 18

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	24	24%
Да, ако имам бесплатен пристап	36	36%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	36	36%
Не, од други причини	4	4%

Табела 19

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	25.4%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	10%
Плаќање придонеси	12.7 %
Лични документи	31.3%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	13.1%
Остварување на избирачки права	0.6%
Жалби и поплаки	7%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%

Општина Гостивар

Во општината Гостивар 41 испитаник (или 41.8% од испитаниците) рекле дека не би ги користеле електронските услуги на општината од причина што не знаат да работат со компјутер и интернет, а 27 испитаници (или 27.6%) се изјасниле дека би ги користеле доколку имаат бесплатен пристап до интернет. 19 испитаници (19.4%) рекле дека би ги користеле во секој случај. 10 испитаници (или 10.2%) се изјасниле дека не би ги користеле од други причини. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 20.

За жителите на општина Гостивар услуга која треба прва да се направи достапна преку интернет е **издавањето лични документи** (така се изјасниле дури 41.4% од испитаниците од оваа општина), додека на второ место е услугата **пријавување и плаќање разни даноци и такси** со 19.7% од испитаниците кои гласале за неа. На трето место во оваа општина се наоѓа услугата **издавање на разни дозволи и лиценци** за која 13.2% од испитаниците од оваа општина сметаат дека е битно да се направи достапна преку интернет. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 21.

Табела 20

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	19	19.4%
Да, ако имам бесплатен пристап	27	27.6%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	41	41.8%
Не, од други причини	10	10.2%
Не знае	1	1.0%

Табела 21

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	19.7%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	13.2%
Плаќање придонеси	11.5 %
Лични документи	41.4%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	8.1%
Остварување на избирачки права	4.7%
Жалби и поплаки	1.5%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%

Општина Карпош

Дури 62 испитаници, или 62% од испитаниците од оваа општина, се изјасниле дека во секој случај би ги користеле електронските услуги на општината. 16 испитаници односно 16% рекле дека нема да ги користат затоа што не умеат да работат со компјутер и интернет, а 11 (или 11%) се изјасниле дека би ги користеле доколку имаат бесплатен интернет. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 22.

Граѓаните во општината Карпош во најголем дел (33.7%) сметаат дека **издавањето лични документи** е услуга која прва треба да се направи достапна преку интернет. 22.7% од испитаниците од оваа општина сметаат дека услугата **издавање разни дозволи и лиценци** е битно да биде достапна по електронски пат, додека на трето место е услугата **пријавување и плаќање разни даноци и такси** со 20.5% од граѓаните на оваа општина кои гласале за неа. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 23.

Табела 22

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	62	62.0%
Да, ако имам бесплатен пристап	11	11.0%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	16	16.0%
Не, од други причини	8	8.0%
Не знае	3	3.0%

Табела 23

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	20.5%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	22.7%
Плаќање придонеси	4.5%
Лични документи	33.7%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	6.7%
Остварување на избирачки права	7.1%
Жалби и поплаки	4.7%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%

Општина Кавадарци

Најголем дел од анкетираните од општина Кавадарци (41 испитаник, односно 41% од вкупниот број анкетирани во оваа општина) велат дека не би ги користеле електронските услуги на општината бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет. 29 (29%) анкетирани велат дека би ги користеле доколку имаат бесплатен пристап до интернет, додека 15 (15%) би ги користеле во секој случај. 12 испитаници (12%) се изјасниле дека не би ги користеле, но од други причини. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 24.

Според жителите на општина Кавадарци прва по електронски пат треба да се направи достапна услугата **информирањето за активностите на општината и јавните претпријатија**. Така се изјасниле 25.2% од испитаниците. На второ место ја рангирале услугата **издавање на лични документи**, за која 22.5% од испитаниците сметале дека треба да се направи достапна преку интернет. Приближно еднаков процент од граѓаните се изјасниле и за услугите **пријавување и плаќање разни даноци и такси** (14.8%) и **издавање на разни дозволи и лиценци** (14.1%) како важни услуги кои треба побргу да се направат достапни по електронски пат. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 25.

Табела 24

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	15	15.0%
Да, ако имам бесплатен пристап	29	29.0%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	41	41.0%
Не, од други причини	12	12.0%
Не знае	3	3.0%

Табела 25

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	14.8%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	14.1%
Плаќање придонеси	6.3%
Лични документи	22.5%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	25.2%
Остварување на избирачки права	3.6%
Жалби и поплаки	13.3%
Информации за вработување	0.2%
Вкупно:	100.0%

Општина Кривогаштани

19 испитаници од општината Кривогаштани (или 38%) се изјасниле дека би ги користеле електронските услуги на општината доколку имаат бесплатен пристап до интернет. 18 од анкетираните (или 36%) не би ги користеле овие услуги бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет, додека 7 испитаници (14%) се изјасниле дека би ги користеле услугите во секој случај. 5 испитаници (10%) не би ги користеле електронските услуги на општината од други причини. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 26.

Според жителите на оваа општина најбитно е да се направи достапна преку интернет услугата за **добивање лични документи**. Така се изјасниле 27.7% од испитаниците, додека 19.4% сметале дека тоа е услугата **жалби и поплаки**. Веднаш зад неа се услугите **информирање на јавноста за активностите на општината и јавните претпријатија** со 17.4% и **пријавување и плаќање разни даноци и такси** со 17%. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 27.

Табела 26

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	7	14.0%
Да, ако имам бесплатен пристап	19	38.0%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	18	36.0%
Не, од други причини	5	10.0%
Не знае	1	2.0%

Табела 27

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	17%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	13%
Плаќање придонеси	1.6%
Лични документи	27.7%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	17.4%
Остварување на избирачки права	4%
Жалби и поплаки	19.4%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%

Општина Прилеп

Анкетираните жители на општина Прилеп во најголем дел (52 испитаници или 51.5%) се изјасниле дека би ги користеле електронските услуги на општините доколку имаат бесплатен пристап до интернет. 26 испитаници (25.7%) рекле дека не би ги користеле услугите бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет додека 11 (10.9%) рекле дека би ги користеле во секој случај. 10 испитаници (9.9%) не би ги користеле од други причини.

Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 28.

Тие сметаат дека **издавање лични документи** е услуга која е најбитно да стане достапна по електронски пат (26.2% од испитаниците се изјасниле така), а веднаш зад неа ја рангирале услугата **пријавување и плаќање даноци и такси** за која гласале 24.6% од испитаниците, додека на трето место е услугата **издавање разни дозволи и лиценци** за која гласале 13.6% од испитаниците. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 29.

Табела 28

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	11	10.9%
Да, ако имам бесплатен пристап	52	51.5%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	26	25.7%
Не, од други причини	10	9.9%
Не знае	2	2.0%

Табела 29

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	24.6%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	13.6%
Плаќање придонеси	8.8%
Лични документи	26.2%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	10.2%
Остварување на избирачки права	4.5%
Жалби и поплаки	11.3%
Информации за вработување	0.9%
Вкупно:	100.0%

Општина Струмица

Во општина Струмица мислењето во врска со електронските услуги кои можат да ги понудат општините е поделено. Имено, 30 испитаници (30%) рекле дека во секој случај би ги користеле електронските услуги кои би ги понудиле општините додека 32 (32%) рекле дека не би ги користеле поради тоа што не знаат да работат со компјутер и интернет. 25 испитаници (25%) би ги користеле овие услуги доколку имаат бесплатен интернет пристап, а 7 (7%) жители на оваа општина не би ги користеле од други причини. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 30. Жителите на општина Струмица сметаат дека **издавањето лични документи** е услуга која треба прва да се направи достапна по електронски пат (28.1% од граѓаните се изјасниле така). Втора по важност според жителите на оваа општина е услугата **пријавување и плаќање разни даноци и такси**. Така се изјасниле 20.5% од испитаниците. На трето место се услугите **издавање разни дозволи и лиценци** со 16.5% од жителите кои гласале за неа и **плаќање придонеси** за која гласале 16.2% од испитаниците од оваа општина. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 31.

Табела 30

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	30	30.0%
Да, ако имам бесплатен пристап	25	25.0%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	32	32.0%
Не, од други причини	6	6.0%
Не знае	7	7.0%

Табела 31

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	20.5%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	16.5%
Плаќање придонеси	16.2%
Лични документи	28.1%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	10.8%
Остварување на избирачки права	0.6%
Жалби и поплаки	7.4%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%

Општина Велес

Најголем дел од анкетираните жители на општина Велес се расположени да ги користат електронските услуги кои би им ги понудила нивната општина. Имено, 32 испитаници (32%) од оваа општина би ги користеле електронските услуги на општината доколку имаат бесплатен пристап, додека 27 (27%) испитаници би ги користеле во секој случај. 24 испитаници (24%) се изјасниле дека не би ги користеле електронските услуги на општината бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет, а 15 испитаници (15%) не би ги користеле од некои други причини. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 32.

Жителите на општина Велес приближно еднаква важност им придаваат и на услугите **пријавување и плаќање даноци и такси** (24.4%) и **издавање лични документи** (25.1%). По нив следи услугата **информирање за активностите на општината и јавните претпријатија** за која се изјасниле 13.6% од испитаниците. Потоа следат: **плаќањето придонеси** (12.2%), па **жалбите и поплаките** (11.5%) и **издавањето разни дозволи и лиценци** (10%). Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 33.

Табела 32

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	27	27.0%
Да, ако имам бесплатен пристап	32	32.0%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	24	24.0%
Не, од други причини	15	15.0%
Не знае	2	2.0%

Табела 33

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	24.4%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	10%
Плаќање придонеси	12.2%
Лични документи	25.1%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	13.6%
Остварување на избирачки права	3.1%
Жалби и поплаки	11.5%
Информации за вработување	0.2%
Вкупно:	100.0%

Општина Зрновци

36% од жителите на општина Зрновци (или 18 испитаници) кои беа опфатени со ова истражување велат дека не би ги користеле електронските услуги на општините бидејќи не знаат да работат со компјутер и интернет. 16 (32%) би ги користеле доколку имаат бесплатен пристап до интернет, а 14 (28%) би ги користеле во секој случај. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 34.

Според жителите на оваа општина, услугата **издавање на лични документи** е најбитно да биде достапна по електронски пат. Така сметаат 32.5% од испитаниците во оваа општина. Втора по важност, според жителите на општина Зрновци, е **информирањето за активностите на општината и јавните претпријатија** за која услуга гласале 25.1% од испитаниците, додека на трето место е услугата **пријавување и плаќање разни даноци и такси** за која 14.2% од испитаниците од општина Зрновци рекле дека е важна. Резултатите во врска со ова прашање се прикажани во табела 35.

Табела 34

Дали би ги користеле ваквите електронски услуги?

Одговор	Број на испитаници	Проценти
Да, во секој случај	14	28.0%
Да, ако имам бесплатен пристап	16	32.0%
Не, не знам да работам со компјутер и интернет	18	36.0%
Не, од други причини	1	2.0%
Не знае	1	2.0%

Табела 35

Која услуга сметате дека треба прва да се направи достапна преку интернет?

Тип на услуга	Важност (во %)
Пријавување и плаќање разни даноци и такси (приход, персонален, имот..)	14.2%
Разни дозволи и лиценци (за градба, такси возила, деловен простор..)	6.1%
Плаќање придонеси	11.5%
Лични документи	32.5%
Информирање за активностите на општината и јавните претпријатија	25.1%
Остварување на избирачки права	2%
Жалби и поплаки	8.5%
Информации за вработување	0%
Вкупно:	100.0%