



АНАЛИЗА НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА КОРИСНИЦИТЕ НА УСЛУГИ ВО 2012 ГОДИНА

1. Систем за управување со квалитет /Барања

Врз основа на точка 8.2.1 од Системот за управување со квалитет базиран на меѓународниот стандард ISO 9001:2008, во периодот октомври-декември 2012 година, во Општина Велес беше спроведено мерење на задоволството на корисниците на услуги.

2. Методологија

Мерењето на задоволството на корисниците на услуги беше спроведено:

1. По пат на дистрибуција на анкетни прашалници на следните целни групи:
 - Граѓани корисници на услугите во Граѓанскиот сервис центар
 - Претставници на урбани и месни заедници, локални установи и здруженија на граѓани
 - Посетители на Домот на НВО
 - Жители на најголемото населено место (Горно Оризари)
2. Преку анкета на официјалната веб страница на Општина Велес

Во мерењето на задоволството на корисниците на услуги учествуваа вкупно 202-ца корисници на услуги.

Анкетни прашалници

Анкетните прашалници содржеа прашања за оценка на задоволството на корисниците на услуги во вкупно 21 област на надлежност (14 услуги во различни области на надлежност и 7 области на инспекциски надзор) и тоа:

- Урбанизам
- Изградба и одржување на комунална инфраструктура
- Патен сообраќај и патишта



ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

- Заштита на животната средина
- Локален економски развој
- Образование
- Култура
- Спорт
- Социјална заштита
- Млади
- Граѓанско учество
- Администрирање со даноци
- Пристап до информации
- Противпожарна заштита
- Градежна инспекција
- Урбанистичка инспекција
- Инспекција за заштита на животната средина
- Комунална инспекција
- Инспекција за патен сообраќај и патишта
- Просветна инспекција и
- Даночна инспекција

Во прашалниците беше вклучена опција за оценување на споменатите области на надлежност со оценката од 1 до 5 за секоја област поединечно.

Прашалниците содржеа опција граѓаните да ја дадат својата оценка за една или повеќе услуги.

Анкетниот прашалник содржеше податоци за полот, возраста на испитаниците како и местото на живеење во урбана или рурална заедница на подрачјето на Општина Велес.

Прашалниците вклучуваа и можност за коментари на граѓаните.

Во анализата на податоците од прашалниците е користена методологијата на просечна оценка и тоа:

- Општа оценка (вкупен број на испитаници)
- Оценка по групи базирани на местото на живеење (урбана и рурална заедница) и
- Оценка по групи базирани на полот

Анкетниот прашалник го пополнија вкупно 102-ца граѓани, корисници на услугите.



Веб анкета

Анкетата на официјалната веб страница на Општина Велес се спроведуваше во период од 6 недели (октомври-декември, 2012 година) со вклучување на едно прашање неделно. На веб страницата беа поставени вкупно 6 прашања за задоволството на корисниците на услугите од услугите на Општина Велес во областа на:

- Урбанизам
- Образование
- Култура
- Локален економски развој
- Комунална инфраструктура
- Пристап до информации

Граѓаните имаа можност за 3 опции на одговори на прашањето „Дали сте задоволни од услугите?“ – „Да“, „Не“ и „Делумно“.

Во веб анкетата учествуваа вкупно 100 граѓани, посетители на официјалната веб страница на Општина Велес.

3. Анализа

Анкетни прашалници

Во рамките на мерењето на задоволството на корисниците на услуги, од вкупно дистрибуирани 150 прашалници, граѓаните пополнија 102.

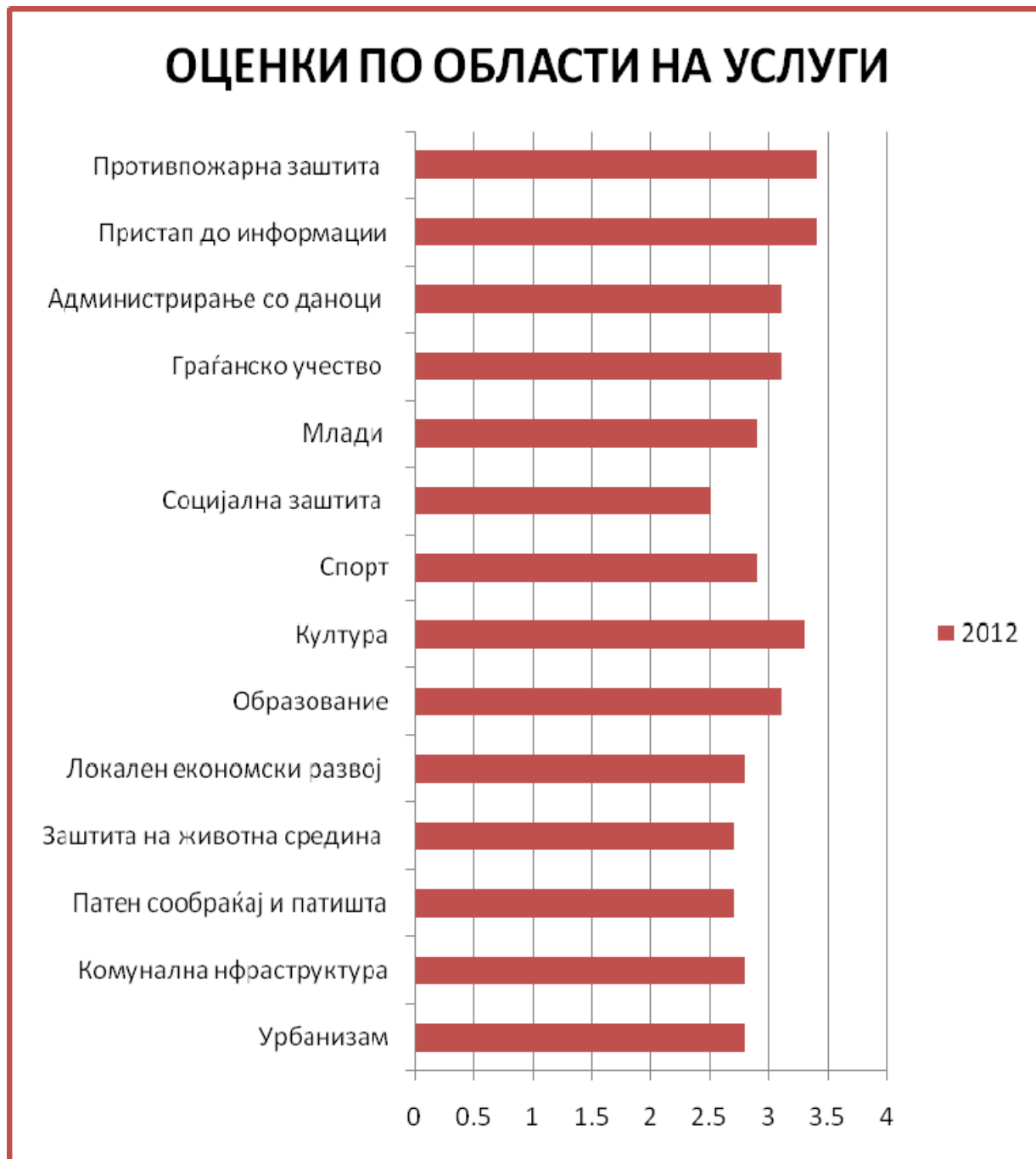
Од вкупно пополнетите 102 прашалници, 74 се пополнети од лица од машки пол, а 28 прашалници од лица од женски пол. 64 лица што го пополниле прашалникот живеат во урбана заедница, а 38 лица, во рурална заедница. 92% од испитаниците кои го пополниле прашалникот се на возраст од 20-65 години. Прашалникот го пополнија 73-ца граѓани од македонска националност, 23-ца од бошњачка националност, 4-ца од албанска националност и по еден граѓанин од турска, српска и ромска националност.

Најголем број анкетни прашалници пополнија претставниците на урбаните и месните заедници и членовите на здруженија на граѓани.



Анализата на податоците за оценките на испитаниците (просечна оценка) за услугите во 14 области на надлежност ги покажа следните резултати:

3.1 Оценки од граѓаните што го пополниле прашалникот





Просечната оценка на испитаниците е 2.9

Област	
Урбанизам	2.8
Комунална инфраструктура	2.8
Патен сообраќај и патишта	2.7
Заштита на животна средина	2.7
Локален економски развој	2.8
Образование	3.1
Култура	3.3
Спорт	2.9
Социјална заштита	2.5
Млади	2.9
Граѓанско учество	3.1
Администрирање со даноци	3.1
Пристап до информации	3.4
Противпожарна заштита	3.4

Граѓаните највисоко ги оцениле услугите во областа на противпожарната заштита и пристапот до информации (3.4), а најниско услугите во областа на социјалната заштита (2.5). 6 услуги се оценети пониско од просекот (2.9).

3.2 Оценка за работата на општинските инспекциски служби

Инспекциски служби	оценка
Градежна инспекција	2.8
Урбанистичка инспекција	2.7
Инспекција за заштита на животната средина	2.7
Комунална инспекција	2.7
Инспекција за патен сообраќај и патишта	3.0
Просветна инспекција	3.2
Даночна инспекција	2.9



Просечната оценка на испитаниците е 2.8. Граѓаните највисоко ја оцениле просветната инспекција (3.2), а најниско комуналната, урбанистичката и инспекцијата за заштита на животната средина (2.7).



3.3 Оценки на урбаните и руралните заедници

3.3/А Урбани заедници

	Област	Оценка
1	Урбанизам	3
2	Изградба и одржување на комунална инфрас.	3.1
3	Патен сообраќај и патишта	2.9
4	Заштита на животна средина	3.1
5	Локален економски развој	3.2
6	Образование	3.3
7	Култура	3.5
8	Спорт	3
9	Социјална заштита	2.6
10	Млади	3.2
11	Граѓанско учество	3.4
12	Администрирање со даноци	2.9
13	Слободен пристап до информации	3.2
14	Противпожарна заштита	3.4
15	Градежна инспекција	2.7
16	Урбанистичка инспекција	2.8
17	Инспекција за заштита на животната средина	2.8
18	Комунална инспекција	2.9
19	Инспекција за патен сообраќај и патишта	3.2
20	Просветна инспекција	3.5
21	Даночна инспекција	3.1

3.3/Б Рурални заедници

	Област	Оценка
1	Урбанизам	2.4
2	Изградба и одржување на комунална инфрас.	2.4
3	Патен сообраќај и патишта	2.2
4	Заштита на животна средина	1.9
5	Локален економски развој	2
6	Образование	2.6
7	Култура	3.1
8	Спорт	2.6
9	Социјална заштита	2.3
10	Млади	2.3
11	Граѓанско учество	2.5
12	Администрирање со даноци	3
13	Слободен пристап до информации	3
14	Противпожарна заштита	3.5
15	Градежна инспекција	3
16	Урбанистичка инспекција	2.5
17	Инспекција за заштита на животната средина	2.5
18	Комунална инспекција	2.5
19	Инспекција за патен сообраќај и патишта	2.8
20	Просветна инспекција	2.6
21	Даночна инспекција	2.7



Просечна оценка	
Урбани заедници	3.1
Рурални заедници	2.6

И во 2012 година продолжува трендот на пониски оценки од корисниците на услугите во руралните заедници. Има голема разлика и во просечната оценка за услугите (3.1 кај урбаните, а 2,6 кај руралните заедници). Граѓаните од урбаните заедници највисоко ги оцениле услугите во областа на културата и просветната инспекција (3.5), а најниско услугите во областа на социјалната заштита (2.6).

Граѓаните од руралните заедници највисоко ги оцениле услугите во областа на противпожарната заштита (3.5), а најниско услугите во областа на заштитата на животната средина (1.9).



3.4 Оценки според полот на испитаниците

И во 2012 година, корисниците на услуги од женски пол дале пониски оценки за услугите на општината во споредба со испитаниците од машкиот пол.

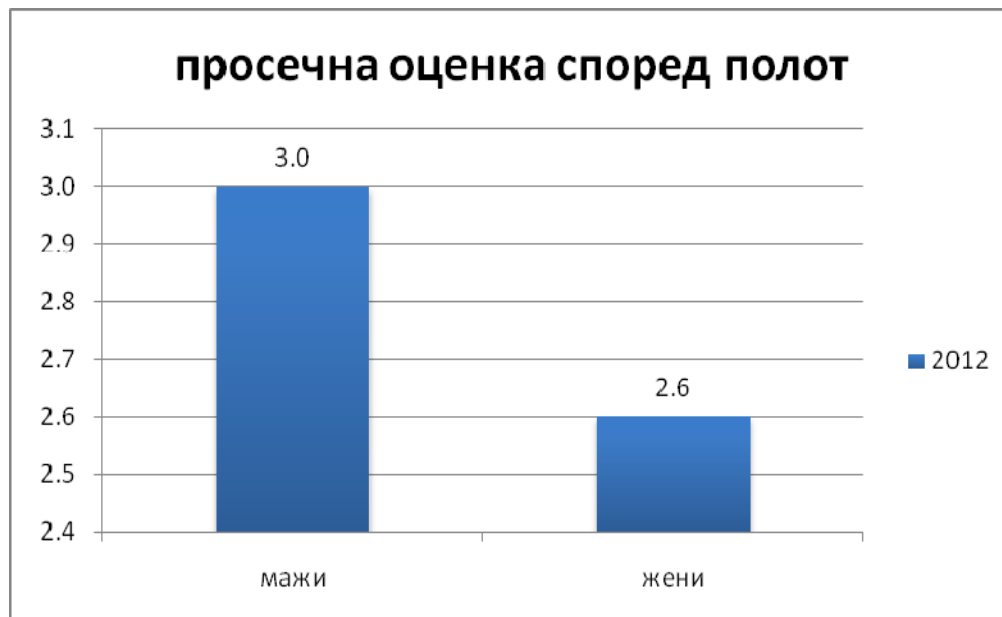
Оценки од испитаниците од машки пол			Оценки од испитаниците од женски пол		
		оценка			оценка
1	Урбанизам	2.9	1	Урбанизам	2.6
2	Изградба и одржување на ком. инфраструктура	2.9	2	Изградба и одржување на ком. инфраструктура	2.4
3	Патен сообраќај и патишта	2.8	3	Патен сообраќај и патишта	2.5
4	Заштита на животна средина	2.9	4	Заштита на животна средина	2.4
5	Локален економски развој	2.9	5	Локален економски развој	2.5
6	Образование	3.1	6	Образование	3.1
7	Култура	3.5	7	Култура	2.8
8	Спорт	2.8	8	Спорт	3.1
9	Социјална заштита	2.8	9	Социјална заштита	1.9
10	Млади	3.2	10	Млади	2.1
11	Граѓанско учество	3.4	11	Граѓанско учество	2.3
12	Администрирање со даноци	3.1	12	Администрирање со даноци	3.2
13	Пристап до информации	3.4	13	Пристап до информации	3.5
14	Противпожарна заштита	3.5	14	Противпожарна заштита	3.1
15	Градежна инспекција	2.9	15	Градежна инспекција	2.2
16	Урбанистичка инспекција	2.8	16	Урбанистичка инспекција	2.2
17	Инспекција за заштита на животната средина	2.9	17	Инспекција за заштита на животната средина	2.3
18	Комунална инспекција	2.8	18	Комунална инспекција	2.6
19	Инспекција за патен сообраќај и патишта	3.2	19	Инспекција за патен сообраќај и патишта	2.4
20	Просветна инспекција	3.2	20	Просветна инспекција	3.3
21	Даночна инспекција	3.0	21	Даночна инспекција	2.8

Испитаниците од машки пол највисоко ги оцениле услугите во областа на културата (3.5), а најниско спортот, социјалната заштита, комуналната и инспекцијата за заштита на животната средина (2.8).

Испитаниците од женски пол највисоко го оцениле пристапот до информации (3.5), а најниско социјалната заштита (1.9).



Просечната оцена за услугите кај испитаниците од машки пол е 3.0, а кај испитаниците од женски пол 2.6. Испитаниците од машки пол 11 услуги оцениле со оцена под просечната, а 10 услуги се исти или над просекот. Испитаниците од женски пол 10 услуги оцениле со оцена под просечната, а 11 услуги се исти или над просекот.



Коментари

Од вкупно 102 пополнети прашалници, граѓаните напишале 19 коментари. Коментарите се однесуваат на барања за:

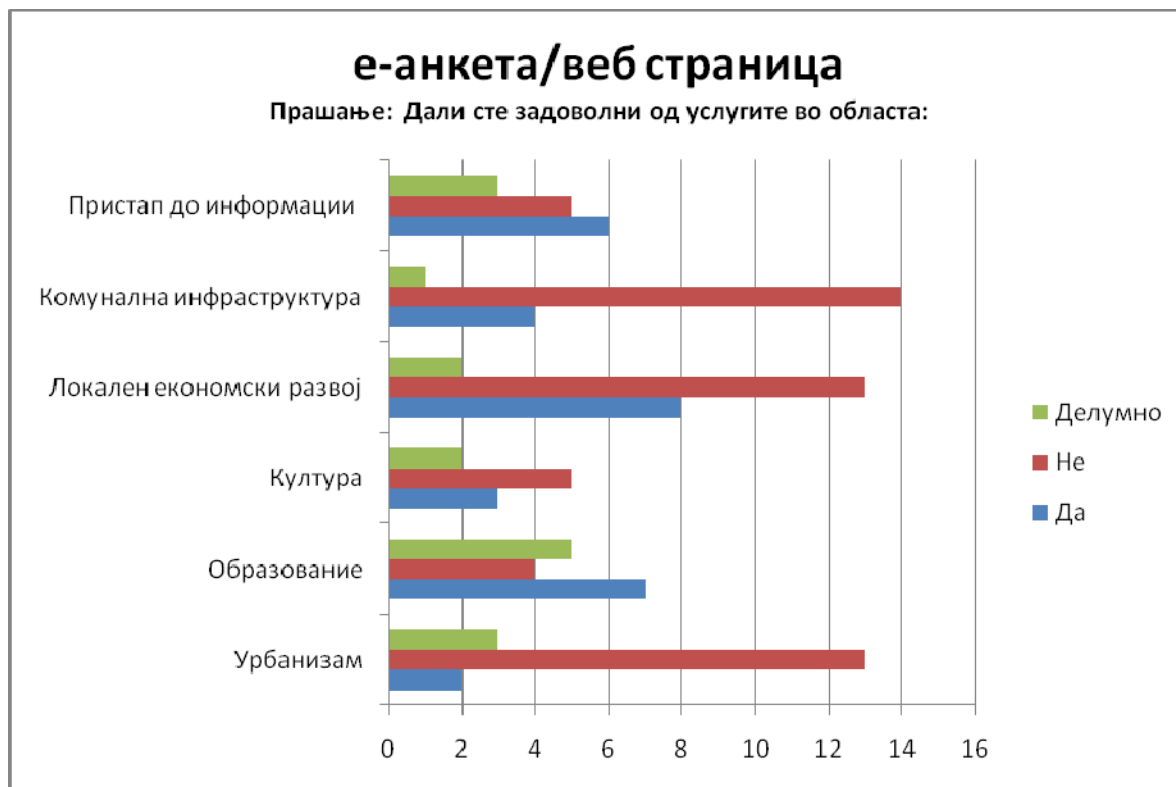
- Подобрување на услугите во комуналната инфраструктура
- Зајакнување на инспекциските служби (во комуналната инспекција)
- Погolem број спортски активности
- Поголема меѓународна соработка
- Изградба на нови спортски терени
- Изградба на катни гаражи
- Повеќе еколошки акции



3.4 Оценки на корисниците на официјалната веб страница На Општина Велес

Во текот на веб анкетата, на официјалната страница на Општина Велес, на поставените прашања одговорија вкупно 100 корисници на страницата. Анкетата не вклучуваше друга категорија на целни групи, освен категоријата „корисник“.

Граѓаните одговараа на едно прашање за степенот на задоволство од услугите во 6 области на надлежност.



Корисниците на услуги највисоко ги оцениле услугите во образованието, а најниско услугите во областа на комуналната инфраструктура



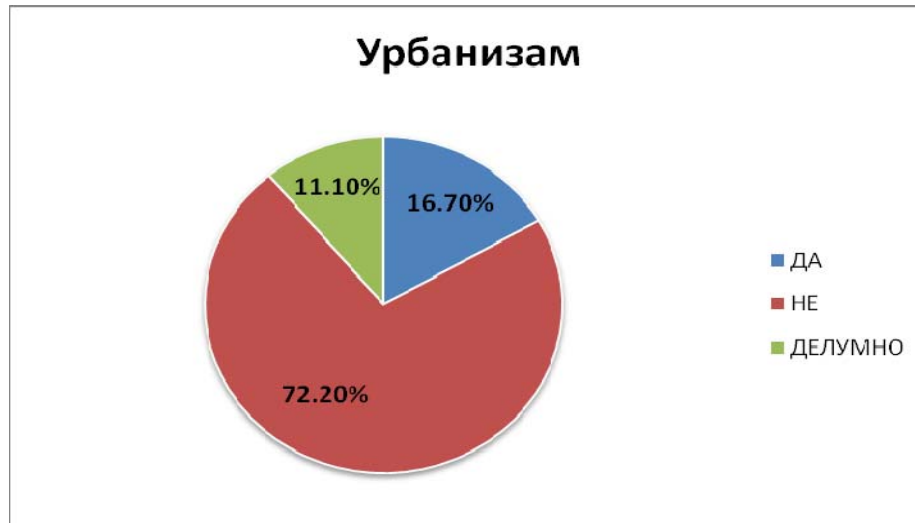
ОПШТИНА ВЕЛЕС

Оценки по области:

8.2.1

1. Прашање: Дали сте задоволни од услугите во областа на урбанизмот?

Област	ДА	НЕ	ДЕЛУМНО
Урбанизам	16.70%	72.20%	11.10%



2. Прашање: Дали сте задоволни од услугите во областа на образованието?

Област	ДА	НЕ	ДЕЛУМНО
Образование	43.80%	25%	31.30%



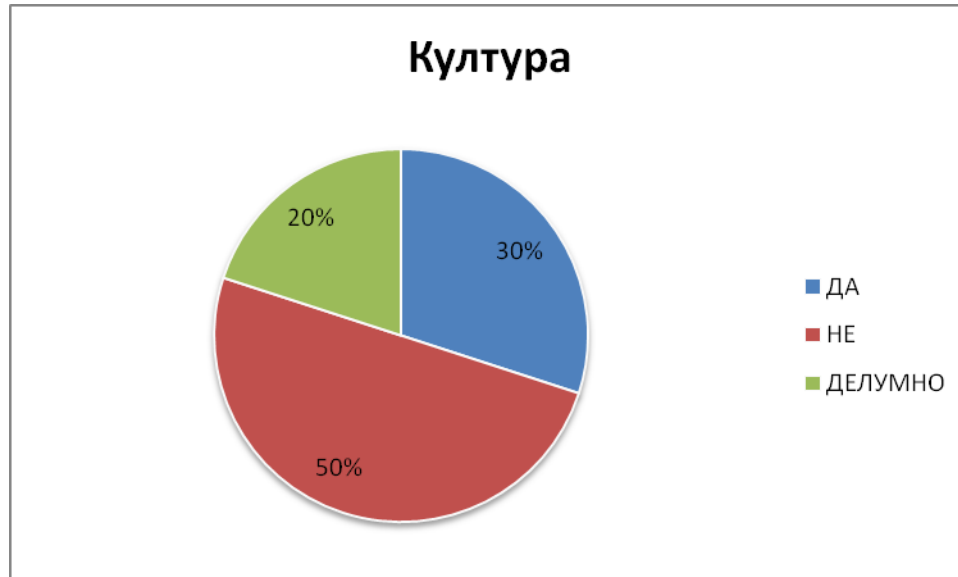


ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

3. Прашање: Дали сте задоволни од услугите во областа на културата?

Област	ДА	НЕ	ДЕЛУМНО
Култура	30%	50%	20%



4. Прашање: Дали сте задоволни од услугите во областа на локален економски развој?

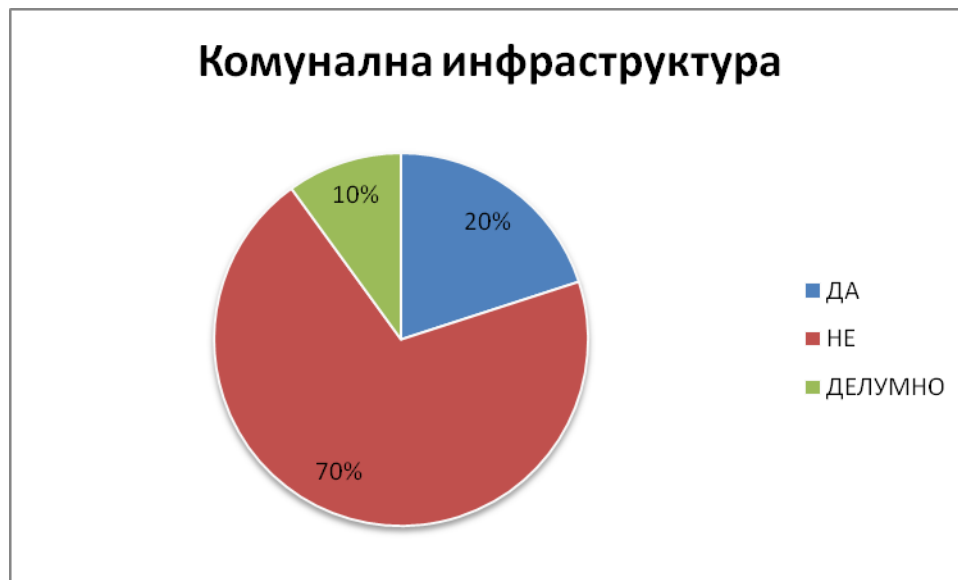
Област	ДА	НЕ	ДЕЛУМНО
Локален економски развој	34.80%	56.50%	8.70%





5. *Прашање: Дали сте задоволни од услугите во областа на комуналната инфраструктура?*

Област	ДА	НЕ	ДЕЛУМНО
Комунална инфраструктура	20%	70%	10%



6. *Прашање: Дали сте задоволни од пристапот до информации во Општина Велес?*

Област	ДА	НЕ	ДЕЛУМНО
Пристап до информации	42.90%	35.70%	21.40%





На веб анкетата, најголем број од испитаниците (23%) покажале интерес за прашањето за степенот на задоволство од услугите во областа на локалниот економски развој, а најмал број (10%) за прашањето за степенот на задоволство од услугите во областа на културата.

4.Подобрувања

Врз основа на мерењето на задоволството на граѓаните како корисници на услугите, Општина Велес континуирано работи на подобрувања кои се интегрираат во целите и програмите за активностите на општината во 2013 година.

Забелешките идеите и предлозите на граѓаните се вклучени во Програмите за активностите на Општина Велес во 2013 година како и во Преиспитувањето од страна на раководството за 2012 година во согласност со точка 5.6.1 и точка 8.5 од Системот за управување со квалитет базиран на меѓународниот стандард ISO 9001:2008.

Анализата на задоволството на корисниците на услуги веќе 4-та година по ред се потврдува како документ кој го поттикнува континуираното подобрување во сите сектори и одделенија во општинската администрација.

Мерењето на задоволството на корисниците на услуги е корисна алатка во стратешкиот пристап кон одржливиот развој на општината и им овозможува на вработените во општинската администрација да работат во насока на исполнување на барањата на граѓаните, во рамките на буџетските можности.

Дата
18.12.2012

Изготвиле:
Претставник на раководството
за управување со квалитет
Јадранка Стефкова

Советник во Одделение за ЛЕР и ИТ
Александар Анастасовски