



АНАЛИЗА НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА КОРИСНИЦИТЕ НА УСЛУГИ ВО 2013 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 2013 година, во Општина Велес беше спроведено мерење на задоволството на корисниците на услуги.

2. Методологија

Мерењето на задоволството на корисниците на услуги беше спроведено со 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
- Истурени канцеларии на општината во рурални средини со малцински заедници

Анкетни прашалници

Со цел за првпат да се добијат податоци за мислењето на граѓаните за начинот на испорака на услуги од страна на Општина Велес, анкетниот прашалник содржеше 5 прашања за степенот на задоволство на граѓаните од:

1. Услужливоста на државниот службеник
2. Точноста на добиените информации
3. Начинот на кој службеникот одговорил на барањето
4. Брзината на добиената услуга
5. Квалитетот на добиената услуга

Во контекст на специфичните услуги, анкетните прашалници содржеа прашања за оценка на задоволството на корисниците на услуги во следните 15 области на надлежност:



ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

1. Урбанистичко планирање
2. Легализација на бесправно изградени објекти?
3. Комуналните услуги
4. Јавно осветлување
5. Информираност за начинот на донесување на буџетот
6. Постапките за администрирање со даноци и такси
7. Слободен пристап до информации од јавен карактер
8. Соработката со НВО
9. Заштита на животна средина
10. Локалниот економски развој
11. Образование
12. Култура
13. Спорт
14. Социјална заштита
15. Млади

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, етничката заедница на која и припаѓаат 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
- Оценка по припадност на етничка заедница

Анкетниот прашалник го пополнија вкупно 218-ца граѓани, корисници на услугите.



3. Анализа

Анкетни прашалници

Во рамките на мерењето на задоволството на корисниците на услуги, од вкупно дистрибуирани 300 прашалници, граѓаните пополнија 218.

Од вкупно 218 испитаници, 61% се од машки, а 39% од женски пол. Односот на испитаниците од руралните и урбаните заедници е речиси еднаков: 49% од испитаниците се од урбаните заедници, а 51% од руралните заедници. Во поглед на етничките заедници 65% од испитаниците се од македонска националност, 15,35% од албанска националност, 15,35 % од бошњачка националност и 4,95% од српска националност.

Најголем број анкетни прашалници пополнија корисниците на услугите во Граѓанскиот сервис центар и истурените канцеларии на општината во руралните средини.

Анализата на податоците за оценките на испитаниците ги покажа следните резултати:

3.1 Вкупни оценки за комуникацијата на државните службеници со граѓаните





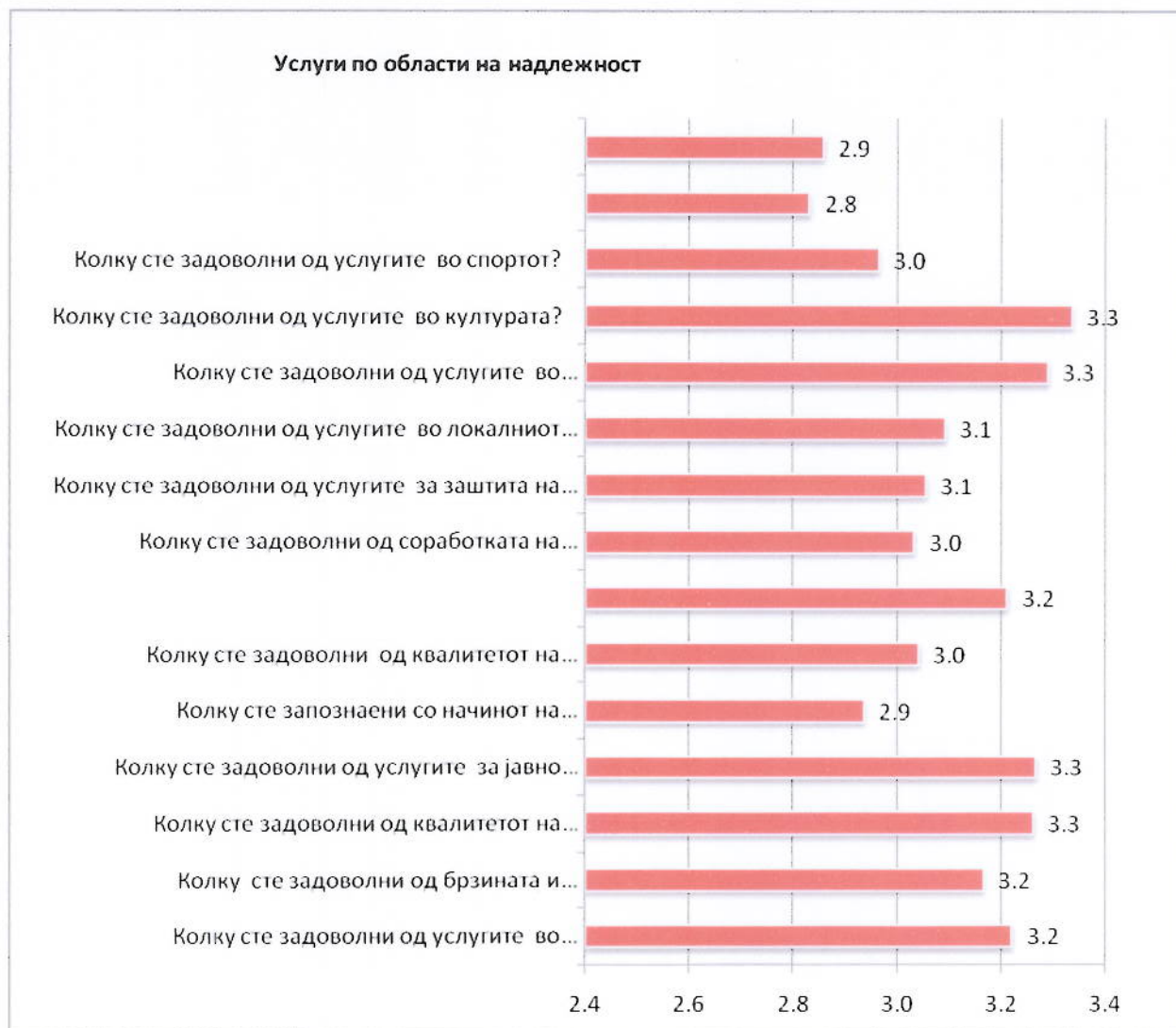
ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

Граѓаните дале највисоки оценки (4.0) за услужливоста на државниот службеник и начинот на кој одговорил на барањето, а најниски (3.8) за брзината на добиената услуга.

3.2 Вкупни оценки за услугите по области на надлежност

Колку сте задоволни од услугите во урбанистичкото планирање?	3,2
Колку сте задоволни од брзината и транспарентноста на постапките за легализација на бесправно изградени објекти?	3,2
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за комуналните услуги?	3,3
Колку сте задоволни од услугите за јавно осветлување?	3,3
Колку сте запознаени со начинот на донесување на буџетот?	2,9
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за администрирање со даноци и такси?	3,0
Колку сте задоволни од услугите за слободен пристап до информации од јавен карактер?	3,2
Колку сте задоволни од соработката на општината со НВО?	3,0
Колку сте задоволни од услугите за заштита на животна средина?	3,1
Колку сте задоволни од услугите во локалниот економски развој?	3,1
Колку сте задоволни од услугите во образованието?	3,3
Колку сте задоволни од услугите во културата?	3,3
Колку сте задоволни од услугите во спортот?	3,0
Колку сте задоволни од услугите во социјална заштита?	2,8
Колку сте задоволни од услугите за младите во Велес?	2,9



Просечната оценка на испитаниците е 3.1

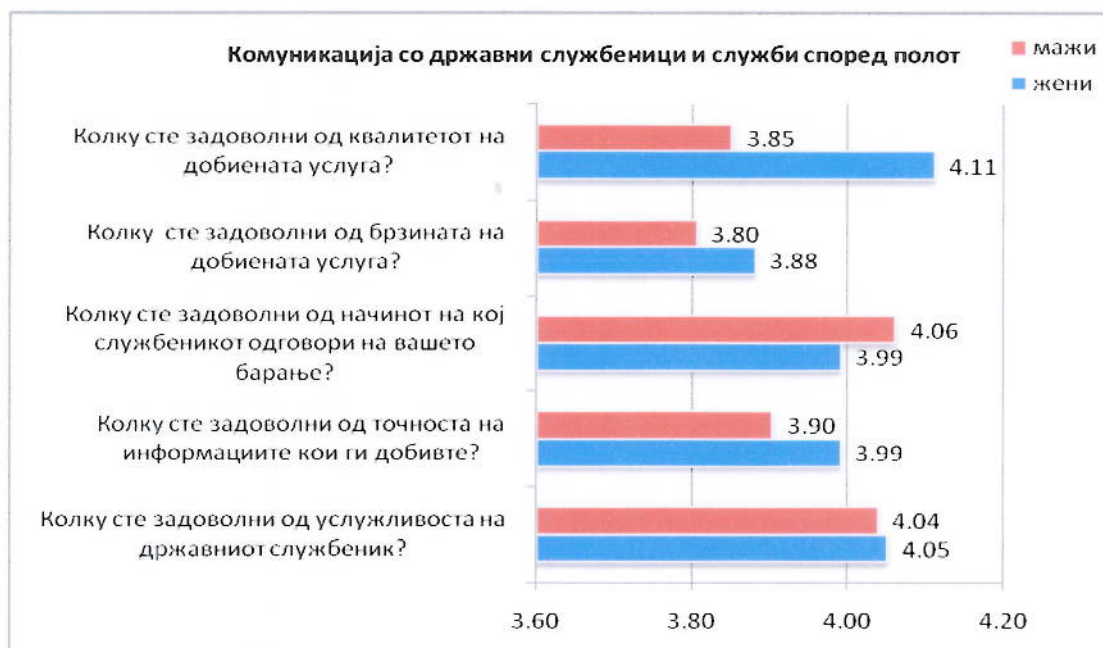
Граѓаните највисоко ги оцениле услугите во областа на комуналните услуги, јавното осветлување, културата и образованието (3.3), а најниско услугите во областа на социјалната заштита (2.8).



3.3 Анализа на резултати според полот

3.3.1 Оценка на комуникацијата на државните службеници со граѓаните

	жени	мажи
Колку сте задоволни од услужливоста на државниот службеник?	4,05	4,04
Колку сте задоволни од точноста на информациите кои ги добивте?	3,99	3,90
Колку сте задоволни од начинот на кој службеникот одговори на вашето барање?	3,99	4,06
Колку сте задоволни од брзината на добиената услуга?	3,88	3,80
Колку сте задоволни од квалитетот на добиената услуга?	4,11	3,85
Просечна оцена	4,00	3,93



Повисоки просечни оценки државните службеници добиле од испитаниците од женски пол (4.0), а пониски од испитаниците од машки пол (3.93). Испитаниците од женски пол највисоко го оцениле квалитетот на добиената услуга (4.11), а најниско брзината на добиената услуга (3.88).



ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

3.3.2 Оценка на услугите по области на надлежност

	жени	мажи
Колку сте задоволни од услугите во урбанистичкото планирање?	3,19	3,24
Колку сте задоволни од брзината и транспарентноста на постапките за легализација на бесправно изградени објекти?	3,08	3,22
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за комуналните услуги?	3,24	3,28
Колку сте задоволни од услугите за јавно осветлување?	3,12	3,36
Колку сте запознаени со начинот на донесување на буџетот?	2,80	3,02
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за администрирање со даноци и такси?	3,05	3,04
Колку сте задоволни од услугите за слободен пристап до информации од јавен карактер?	3,26	3,18
Колку сте задоволни од соработката на општината со НВО?	3,35	2,83
Колку сте задоволни од услугите за заштита на животна средина?	3,24	2,94
Колку сте задоволни од услугите во локалниот економски развој?	3,26	2,98
Колку сте задоволни од услугите во образованието?	3,44	3,20
Колку сте задоволни од услугите во културата?	3,42	3,28
Колку сте задоволни од услугите во спортот?	3,06	2,90
Колку сте задоволни од услугите во социјална заштита?	2,91	2,78
Колку сте задоволни од услугите за младите во Велес?	2,95	2,80
Просечна оцена	3,16	3,07



Повисока просечна оценка за услугите дале испитаниците од женски пол (3.16), а пониска испитаниците од машки пол (3.07). Испитаниците од женски пол највисоко ги оцениле услугите од областа на образованието (3.44), а најниско степенот на информираност за начинот на донесување на буџетот (2.80). Испитаниците од машки пол највисоко ги оцениле услугите за јавно осветлување (3.36), а најниско услугите од областа на социјалната заштита (2.78).



3.4 Анализа на резултати според урбани и рурални заедници

3.4.1 Оценка на комуникацијата на државните службеници со граѓаните

	Рурална заедница	Урбана заедница
Колку сте задоволни од услужливоста на државниот службеник?	4,16	3,94
Колку сте задоволни од точноста на информациите кои ги добивте?	3,92	3,95
Колку сте задоволни од начинот на кој службеникот одговори на вашето барање?	4,09	3,98
Колку сте задоволни од брзината на добиената услуга?	3,85	3,82
Колку сте задоволни од квалитетот на добиената услуга?	3,85	4,03
Просечна оцена	3,97	3,94



Просечната оценка на испитаниците од урбаните и руралните заедници се приближно еднакви: 3,94 е просечната оценка на испитаниците од урбаните заедници, а 3,97 просечната оценка на испитаниците од руралните заедници. Испитаниците од урбаните заедници највисоко го оцениле квалитетот на добиената услуга (4,03), а најниско брзината на услугата (3,82).



3.4.2 Оценка на услугите по области на надлежност

	Рурална заедница	Урбана заедница
Колку сте задоволни од услугите во урбанистичкото планирање?	3,02	3,40
Колку сте задоволни од брзината и транспарентноста на постапките за легализација на бесправно изградени објекти?	2,98	3,33
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за комуналните услуги?	2,91	3,57
Колку сте задоволни од услугите за јавно осветлување?	2,94	3,56
Колку сте запознаени со начинот на донесување на буџетот?	2,63	3,21
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за администрирање со даноци и такси?	2,51	3,51
Колку сте задоволни од услугите за слободен пристап до информации од јавен карактер?	2,67	3,70
Колку сте задоволни од соработката на општината со НВО?	2,35	3,64
Колку сте задоволни од услугите за заштита на животна средина?	2,51	3,54
Колку сте задоволни од услугите во локалниот економски развој?	2,57	3,56
Колку сте задоволни од услугите во образованието?	2,95	3,59
Колку сте задоволни од услугите во културата?	2,80	3,82
Колку сте задоволни од услугите во спортот?	2,23	3,62
Колку сте задоволни од услугите во социјална заштита?	2,09	3,50
Колку сте задоволни од услугите за младите во Велес?	2,06	3,57
Просечна оцена	2,62	3,54



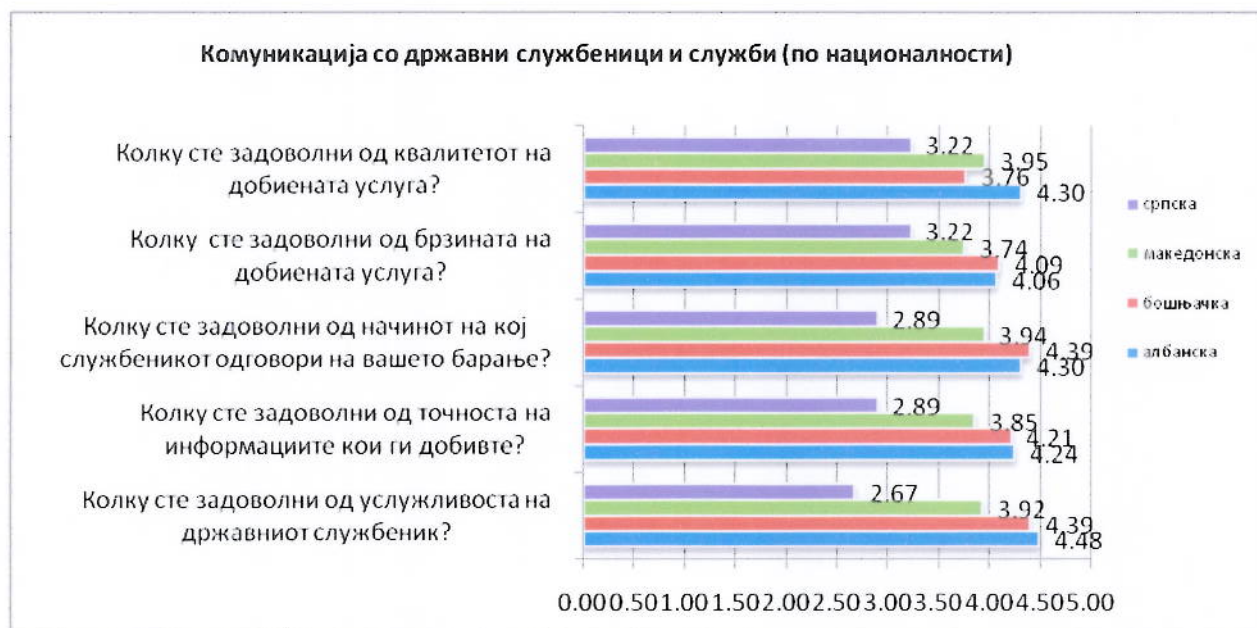


Испитаниците од урбаните заедници дале повисока просечна оценка на услугите (3,54) во споредба со испитаниците од руралните заедници (2,62). Испитаниците од урбаните заедници највисоко ги оцениле услугите во областа на културата (3,82), а најниско степенот на информираност за начинот на донесување на буџетот (3,21). Испитаниците од руралните заедници највисоко ги оцениле услугите од областа на урбанистичкото планирање (3,02), а најниско услугите за младите (2,06).

3.5 Анализа на резултати според етнички заедници

3.5.1 Оценка на комуникацијата на државните службеници со граѓаните

	МАКЕДОНСКА ЗАЕДНИЦА	АЛБАНСКА ЗАЕДНИЦА	БОШЊАЧКА ЗАЕДНИЦА	СРПСКА ЗАЕДНИЦА
Колку сте задоволни од услужливоста на државниот службеник?	3,92	4,48	4,39	2,67
Колку сте задоволни од точноста на информациите кои ги добивте?	3,85	4,24	4,21	2,89
Колку сте задоволни од начинот на кој службеникот одговори на вашето барање?	3,94	4,30	4,39	2,89
Колку сте задоволни од брзината на добиената услуга?	3,74	4,06	4,09	3,22
Колку сте задоволни од квалитетот на добиената услуга?	3,95	4,30	3,76	3,22
Просечна оценка	3,88	4,28	4,17	2,98





ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

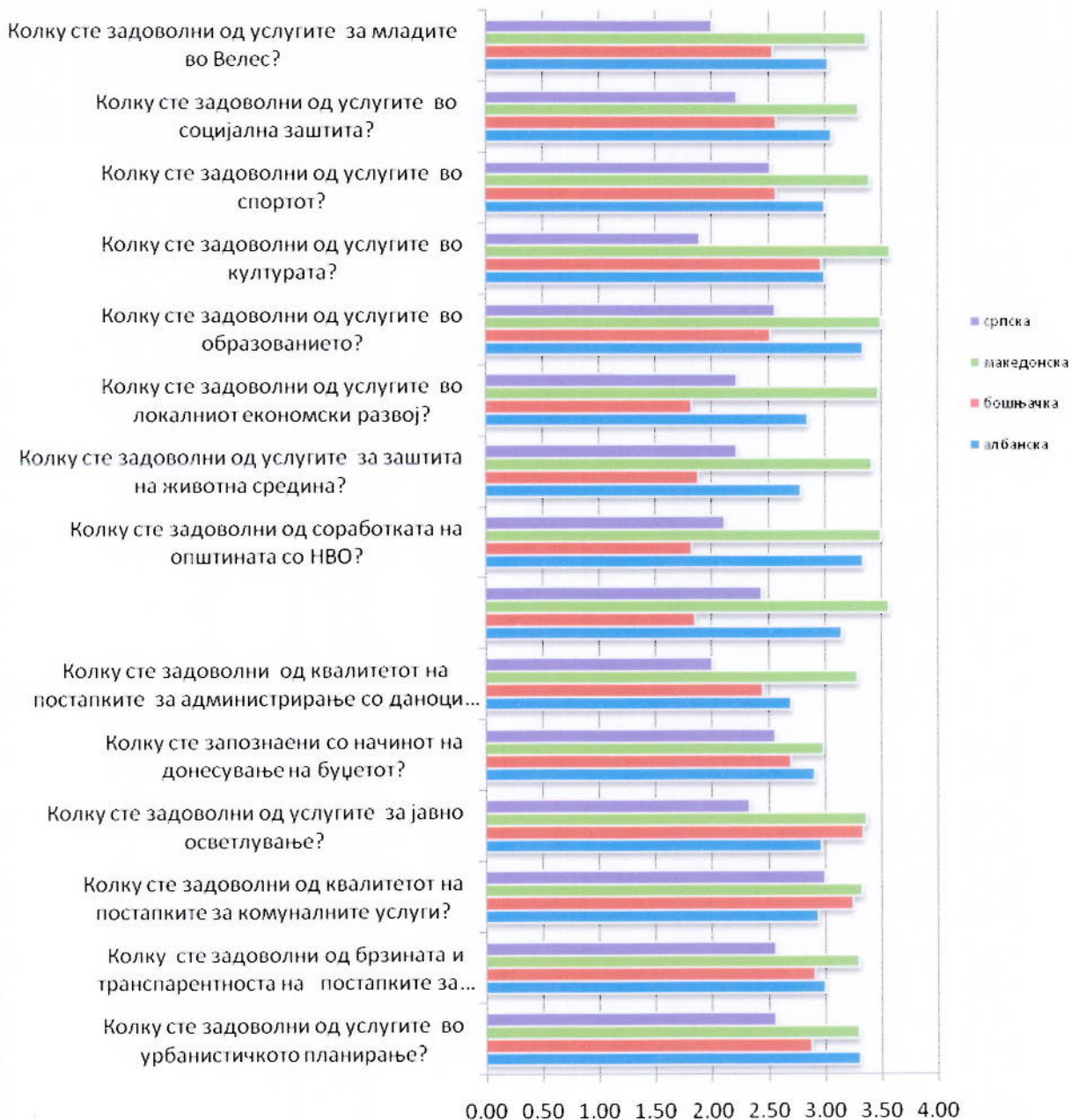
Највисоки просечни оценки за односот на државните службеници дале граѓаните од албанската заедница (4,28), а најниски граѓаните од српската заедница (2,98). Граѓаните од македонската заедница највисоко го оцениле квалитетот на услугата (3,95), а најниско брзината на услугата (3,74). Граѓаните од албанската заедница највисоко ја оцениле услужливоста на државниот службеник (4,48), а најниско брзината на услугата (4,06). Граѓаните од бошњачката заедница највисоко ги оцениле услужливоста и начинот на кој службеникот одговорил на барањето (4,39), а најниско квалитетот на услугата (3,76). Граѓаните од српската заедница највисоко ги оцениле квалитетот и брзината на услугата (3,22), а најниско услужливоста на службеникот (2,67).

3.5.2 Оценка на услугите по области на надлежност

	МАКЕДОНСКА ЗАЕДНИЦА	АЛБАНСКА ЗАЕДНИЦА	БОШЊАЧКА ЗАЕДНИЦА	СРПСКА ЗАЕДНИЦА
Колку сте задоволни од услугите во урбанистичкото планирање?	3,29	3,30	2,88	2,56
Колку сте задоволни од брзината и транспарентноста на постапките за легализација на бесправно изградени објекти?	3,30	3,00	2,91	2,56
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за комуналните услуги?	3,33	2,94	3,24	3,00
Колку сте задоволни од услугите за јавно осветлување?	3,37	2,97	3,33	2,33
Колку сте запознаени со начинот на донесување на буџетот?	2,99	2,91	2,70	2,56
Колку сте задоволни од квалитетот на постапките за администрирање со даноци и такси?	3,29	2,70	2,45	2,00
Колку сте задоволни од услугите за слободен пристап до информации од јавен карактер?	3,56	3,15	1,85	2,44
Колку сте задоволни од соработката на општината со НВО?	3,50	3,33	1,82	2,11
Колку сте задоволни од услугите за заштита на животна средина?	3,41	2,79	1,88	2,22
Колку сте задоволни од услугите во локалниот економски развој?	3,48	2,85	1,82	2,22
Колку сте задоволни од услугите во образованието?	3,50	3,33	2,52	2,56
Колку сте задоволни од услугите во културата?	3,57	3,00	2,97	1,89
Колку сте задоволни од услугите во спортот?	3,40	3,00	2,57	2,52
Колку сте задоволни од услугите во социјална заштита?	3,29	3,06	2,57	2,22
Колку сте задоволни од услугите за младите во Велес?	3,37	3,03	2,54	2,00
Просечна оценка	3,38	3,02	2,47	2,35



Услуги по области на надлежност



Највисока просечна оцена на услугите дале испитаниците од македонската заедница (3,38), а најниска испитаниците од српската заедница (2,35). Испитаниците од македонската заедница највисоко ја оцениле достапноста на информации (3,56), а најниско услугите од областа на социјалната заштита, администрирањето со даноци и урбанистичкото планирање (3,29).



Испитаниците од албанската заедница највисоко ги оцениле услугите од областа на образованието (3,33), а најниско услугите од областа на администрирањето со даноци (2,70). Испитаниците од бошњачката заедница највисоко ја оцениле услугата јавно осветлување (3,33), а најниско соработката со НВО (0,82). Испитаниците од српската заедница највисоко ги оцениле услугите од областа на урбанистичкото планирање, легализација на бесправно изградени објекти и информираност за начинот на донесување на буџетот (2,56), а најниско услугите од областа на културата (1,89).

4.Подобрувања

Врз основа на мерењето на задоволството на граѓаните како корисници на услугите, Општина Велес континуирано работи на подобрувања кои се интегрираат во активностите на општината во 2014 година.

Анализата е вклучена во Преиспитувањето од страна на раководството за 2013 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 5-та година по ред се потврдува како документ кој го поттикнува континуираното подобрување во сите сектори и одделенија во општинската администрација.

Врз основа на обработените податоци, Тимот за управување со квалитет може да заклучи дека споредено со минатата година, годинава испитаниците од женски пол дале повисоки оценки за општинските услуги во споредба со испитаниците од машки пол. Останува трендот на пониски оценки од страна на испитаниците од руралните заедници, во споредба со испитаниците од урбаните заедници.

Особено значајни за Општина Велес се позитивните оценки за квалитетот на услугите, но посебно внимание на планот на подобрувањето треба да се посвети на брзината на услугите каде оценките се пониски и според полот и според урбаните и руралните заедници.

Очекувано, оценките се пониски во областа на социјалната заштита поради сеуште малиот обем на надлежности на општините во оваа област. Подобрувањето ќе зависи од динамиката на префрлање на надлежностите од национално на локално ниво.



Во поглед на комуникацијата со малцинските заедници, општината во наредниот период треба да работи на соработката со целната група граѓани од српската заедница кои дале пониски оценки за комуникацијата и услугите на општината во споредба со испитаниците од останатите заедници кои го пополниле прашалникот.

Со оглед на фактот што општината за првпат воведува квалитативни индикатори кои се однесуваат на мерење на задоволството на корисниците на услуги од работата на државните службеници како и со оглед на интересот на граѓаните да одговорат на овие прашања, препорака на тимот е оваа практика да продолжи и во наредните години со цел да се добијат споредбени индикатори за ефикасноста и ефикасноста на општинската администрација.

Ако се има во предвид дека според Извештајот за реформите во јавната администрација во ЕУ COCOPS (јули 2013), оценките за квалитетот на услугите се движи од 4, 87 во Холандија до 5, 16 во Обединетото Кралство (оценки од 1-7), може да се заклучи дека Општина Велес е во насока на примена на европските трендови на реформа и развој на администрацијата.

Континуираното подобрување и нагласувањето на значењето од редовно мерење на перформансите (интерно) и степенот на задоволство од услугите (екстерно) се концепти на понатамошен развој на кој е посветен тимот за управување со квалитет.

Останува оценката дека 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 на постојано подобрување во насока на исполнување на барањата на граѓаните.

Дата
23.01.2014

Изготвиле:
Претставник на раководството
за управување со квалитет
Јадранка Стефкова

Советник во Одделение за ЛЕР и ИТ
Александар Анастасовски