



АНАЛИЗА НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА КОРИСНИЦИТЕ НА УСЛУГИ ВО 2015 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 јануари-март 2016 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
- Истурени канцеларии на општината во рурални средини со малцински заедници
- Претставници на НВО
- Електронски анкетен прашалник на официјалната веб страница на Општина Велес (интегрално објавен во е-форма).

Анкетни прашалници

Со цел да се обезбеди релевантна споредба со резултатите во изминатите години во контекст на податоците за мислењето на граѓаните за начинот на испорака на услуги од страна на Општина Велес, анкетниот прашалник ги содржеше истите 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 ги содржеа истите прашања за оценка на задоволството на корисниците на услуги во следните 15 области на надлежност:

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



3. Анализа

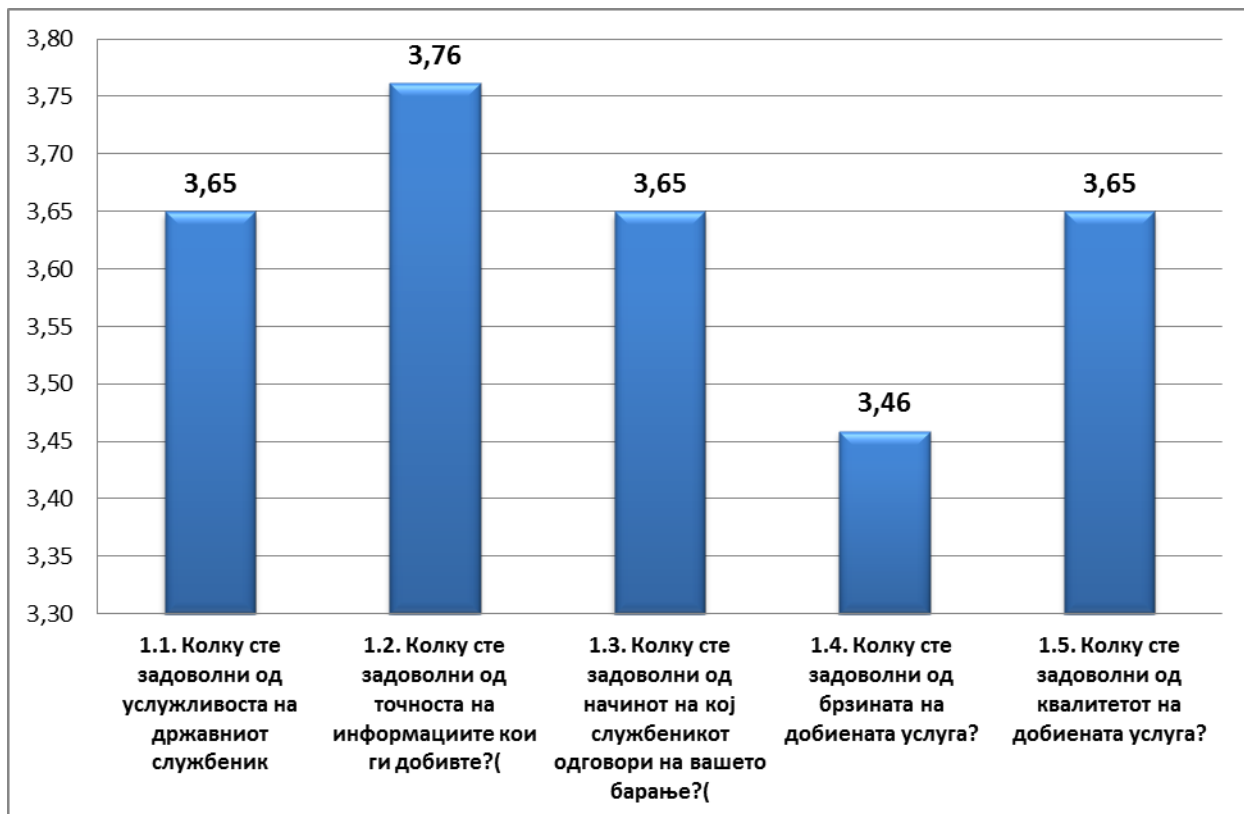
Анкетни прашалници

Анкетниот прашалник го пополнија вкупно 314-ца граѓани, корисници на услугите. Според етничкиот состав, прашалникот го пополниле 246 Македонци или 78,35% од испитаниците, 33 Албанци или 10,51% од испитаниците, 27 Бошњаци или 8,60% и 8 од други националности или 0,25 %. Во контекст на полот, прашалникот го пополниле 223 мажи или 71,02% од испитаниците и 91 жена или 28,98%. Сите испитаници што го пополниле прашалникот се на возраст од 21 до 64 години.

По електронски пат прашалниците ги пополниле 63,69% од испитаниците, а во хартиена форма 36,31% што и годинава потврдува дека граѓаните на Велес претпочитаат се повеќе да ги користат можностите на електронската комуникација. Прашалниците на хартија ги пополнија граѓани корисници на услугите во Граѓанскиот сервис центар како и истурените канцеларии на Општина Велес во Оризари и Бузалково.

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

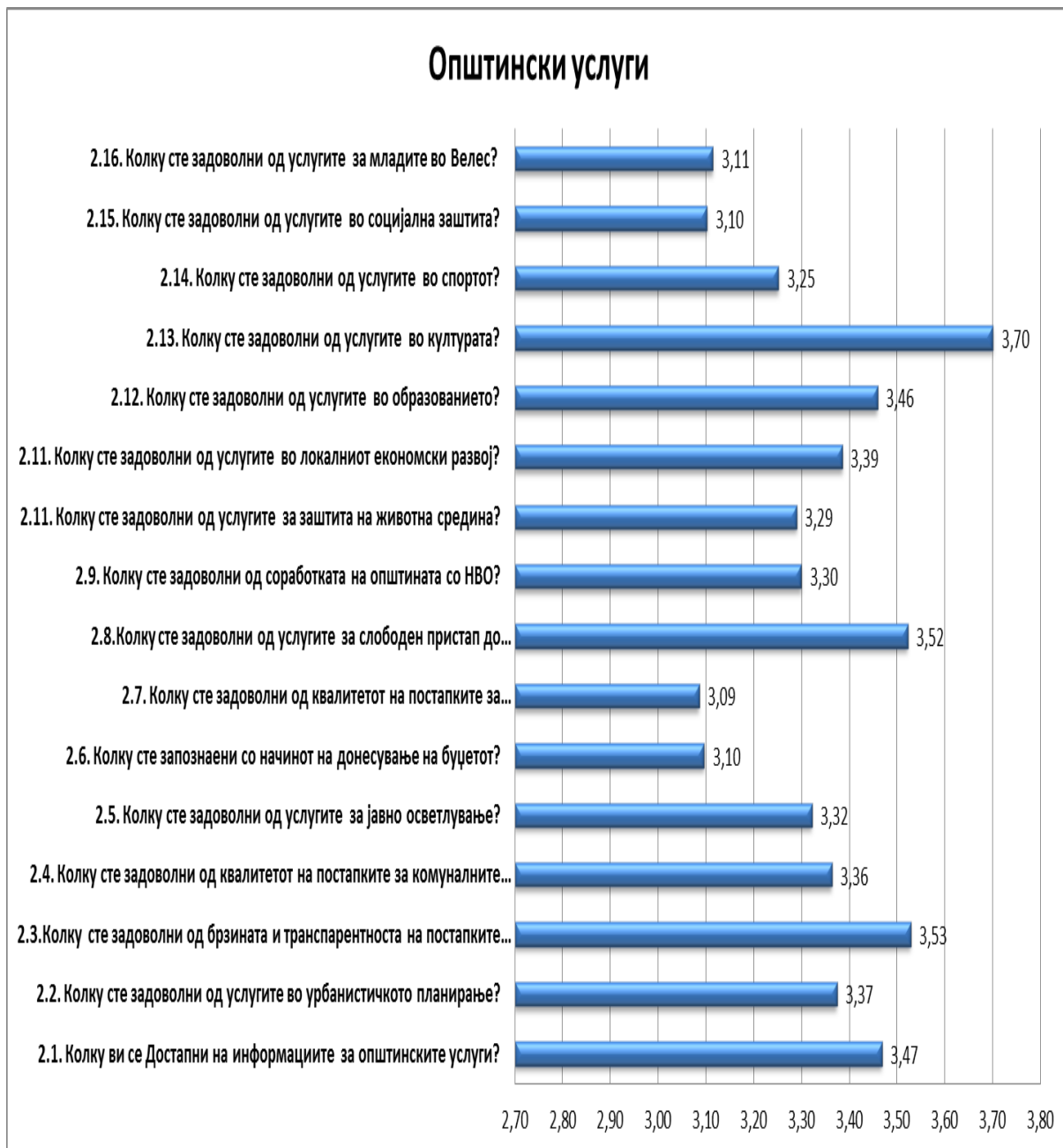
3.1 Вкупни оценки за комуникацијата на државните службеници со граѓаните





Граѓаните дале највисоки оценки (3.76) за точноста на информациите што ги добиле во Граѓанскиот сервис центар/истурените канцеларии, а најниски (3.46) за брзината на добиената услуга. Општиот просек за услугите од државните службеници е 3.63.

3.2 Вкупни оценки за услугите по области на надлежност

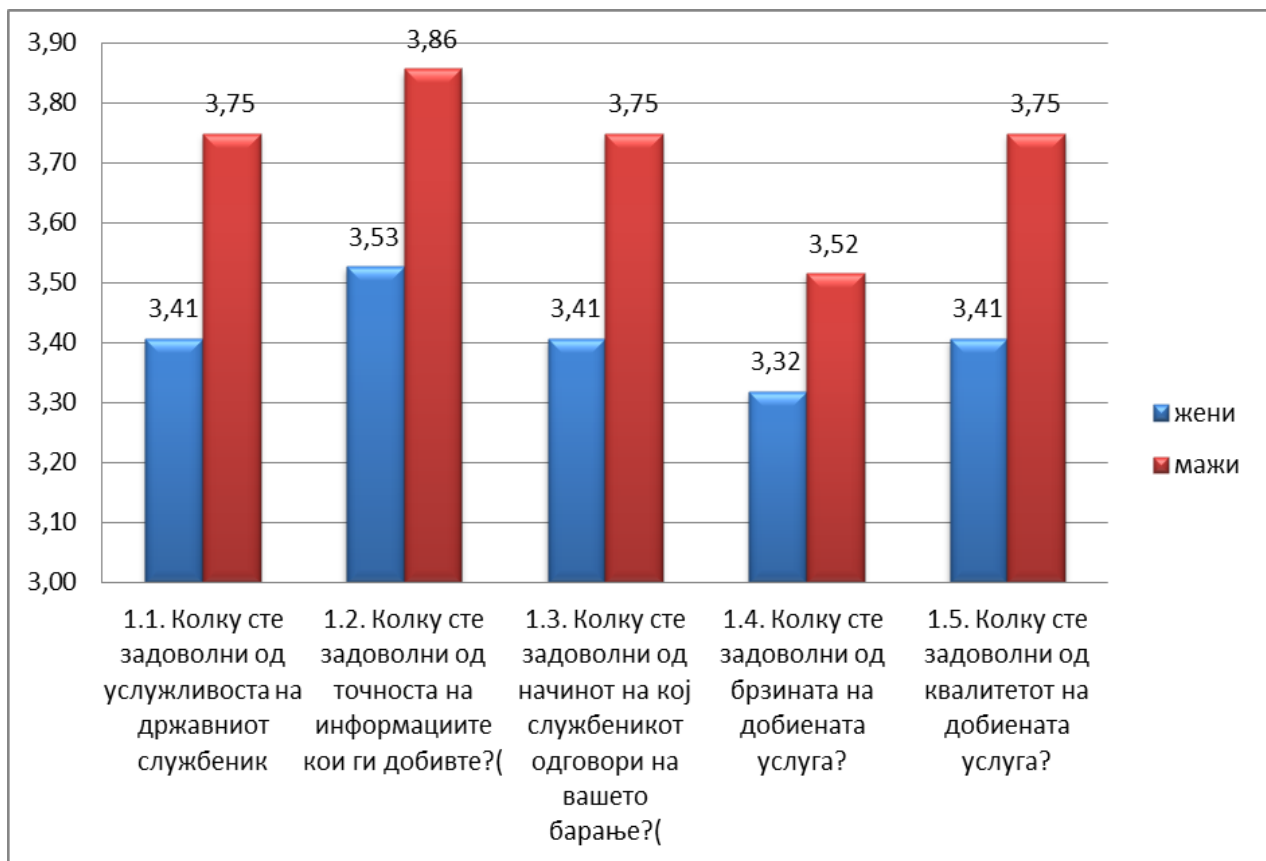




Просечната оценка за услугите што ги обезбедува Општина Велес е 3.34. Испитаниците највисоко ги оцениле услугите во областа на културата-3,70, пристапот до информации од јавен карактер 3,52 и услугите за легализација на бесправно изградени објекти-3,09%, а најниско услугите од областа на социјалната заштита-3,10 и младите 3,09. Исто така граѓаните пониско ги оценуваат услугите кои се однесуваат на нивната обврска за плаќање на даноци - (3,09).

3.3 Анализа на резултати според полот

3.3.1 Оценка за комуникацијата на државните службеници со граѓаните



Во однос на полот, испитаниците мажи дале повисоки оценки на сите пет прашања во однос на испитаниците жени. Мажите највисоко ја оцениле точноста на информациите што ги добиле во Граѓанскиот сервис центар – 3,86, а најниско брзината на услугата- 3,52. Испитаниците жени исто така највисоко ја оцениле точноста на информациите 3.53, а најниско брзината на услугите-3,32.



3.3.2 Оценка за општинските услуги

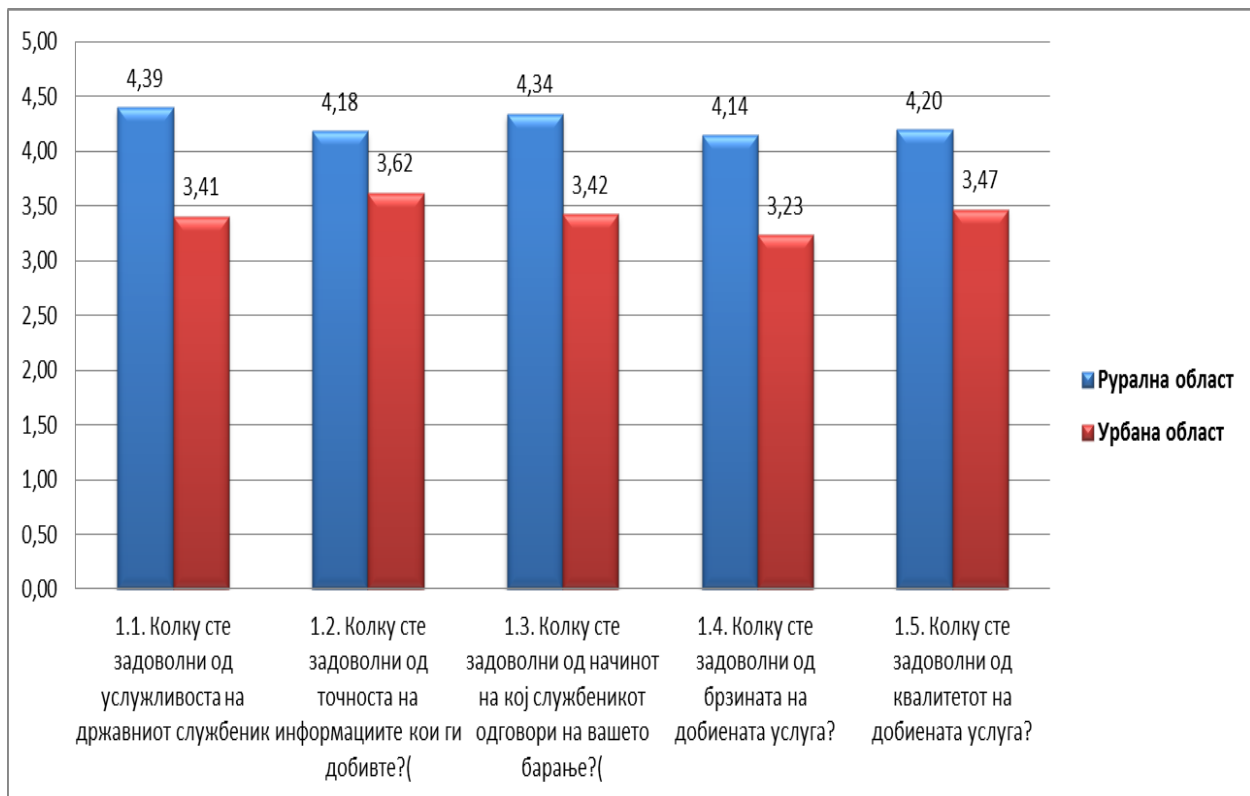




И во поглед на Општинските услуги оценките на мажите се општо повисоки од оценките на испитаничките. При тоа обете групи најголеми оценки дале за културата, слободниот пристап до информации и постапката за легализација. Најниско се оценети социјалата, младите, донесување на буџетот и даноците. Просечната оценка за општинските услуги кај испитаната женска популација е 3.27, а кај машката 3.36.

3.4 Анализа на резултати според урбани и рурални заедници

3.4.1 Оценка на Урбаните заедници за комуникацијата на државните службеници со граѓаните



Одговорите на прашалникот во контекст на урбаното и руралното население покажуваат дека граѓаните од руралните заедници се позадоволни од услугите на службениците во однос на граѓаните од урбаните заедници.



Тие највисоко ја оцениле услужливоста на службениците-4,39, а најниско брзината на услугите-4,14. Од друга страна, граѓаните од урбаните заедници највисока оценка дале за квалитетот на добиената услуга-3,47, а најниско ја оцениле брзината на услуга.

3.4.2 Оценка на Урбаните заедници за општинските услуги

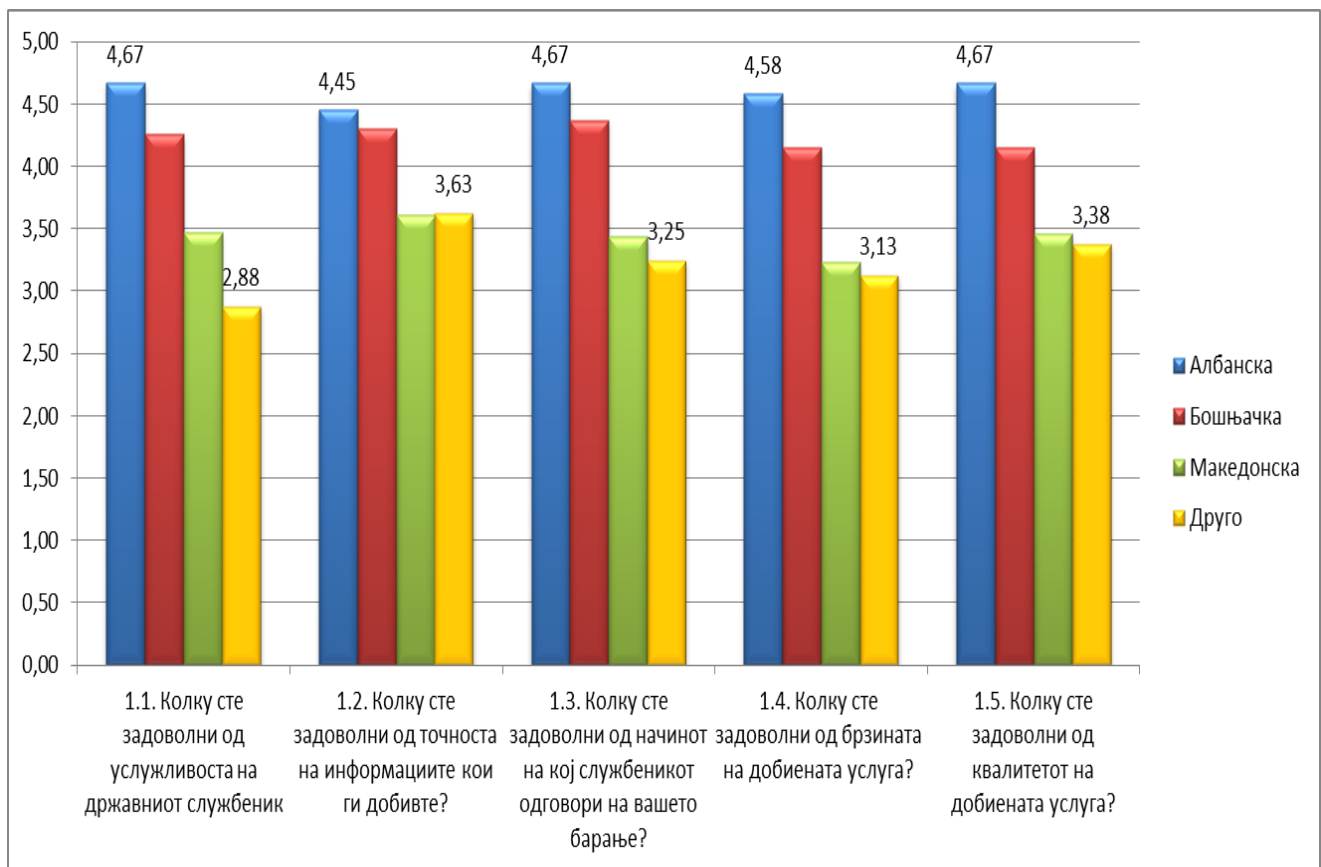




И во однос на општинските услуги просечната оценка на граѓаните од руралните заедници е повисока 3,24, наспроти просечната оценка од 2,49 на граѓаните од урбаните заедници. Руралните заедници највисоко ја оцениле транспарентноста на постапката за легализација на бесправно изградени објекти -3,72, а најниско информираноста за начините на донесување на општинскиот буџет и животната средина- 3,04. Испитаниците од урбаните заедници највисоко ја оцениле културата-3,70, а најниско исто како и испитаниците од руралните заедници-информираноста за начините на донесување на општинскиот буџет-3,11.

3.5 Анализа на резултати според етничките заедници

3.5.1 Оценка на етничките заедници за комуникацијата на државните службеници со граѓаните



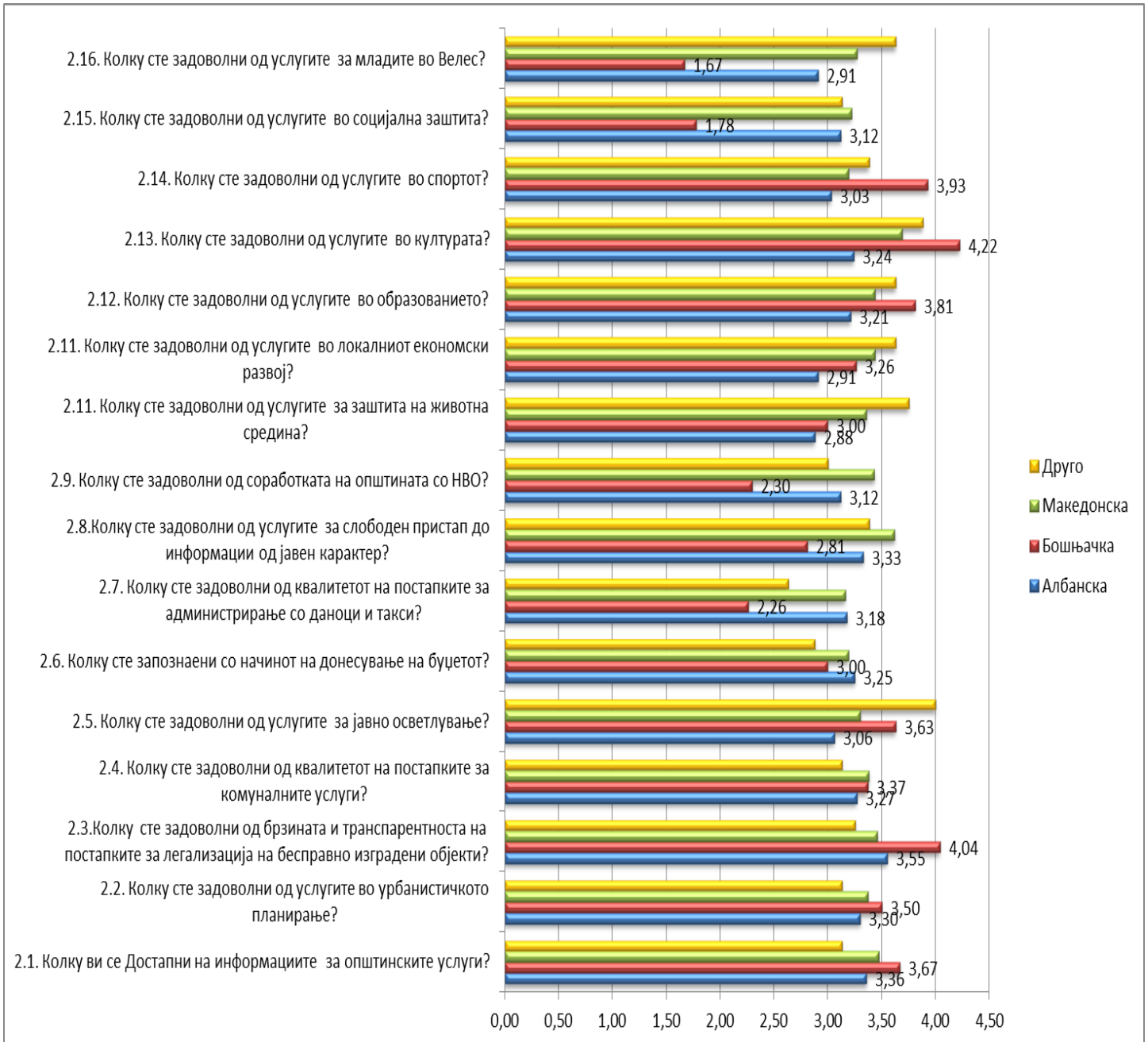


Во однос на перцепцијата на етничките заедници за услугите што општината ги дава преку Граѓанскиот сервис центар, највисока просечна оценка дале граѓаните од албанската заедница 4,61. По нив следуваат граѓаните од бошњачката заедница-4,25, граѓаните од македонската заедница-3,44 и граѓаните кои се изјасниле со друга националност-3,25.

- **Граѓаните од македонската заедница** највисоко ја оцениле точноста на информациите што ги добиле од службениците-3,61, а најниско брзината на добиената услуга
- **Граѓаните од бошњачката заедница** се најзадоволни од начинот на кој службеникот одговорил на нивното барање-4,37, а најниско ја оцениле брзината на добиената услуга и квалитетот на услугата-4,15.
- **Граѓаните од албанската заедница** со иста највисока оценка ја оцениле услужливоста на државните службеници, на начинот на кој службеникот одговорил на нивното прашање и квалитетот на добиената услуга -4,67, а најниска оценка дале за точноста на информациите што ги добиле-4,45.
- **Граѓаните од другите етнички заедници** највисоко ја оцениле точноста на добиените информации-3,63, а најниско услужливоста на службеникот.



3.5.2 Оценка на испитаниците од етничките заедници за општинските услуги





Во однос на мислењето на испитаниците од различни етнички заедници за општинските услуги,

- испитаниците од македонската заедница највисоко ги оцениле услугите во областа на културата-3,69, а најниско, услугите во областа на спортот и информираноста за начините на донесување на буџетот 3,19.
- Испитаниците од бошњачката заедница највисоко ги оцениле услугите во областа на културата-4,22, а најниско услугите во областа на социјалната заштита-1,78.
- Испитаниците од албанската заедница највисоко ги оцениле услугите во областа на образованието (3,45), а најниско услугите во областа на локалниот економски развој (2,92).
- Граѓаните од другите заедници највисоко ги оцениле услугите од областа на јавното осветлување- (4,00), а најниско квалитетот на процедурите за комуналните услуги- и (2,63).

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 2016 година.

Анализата е вклучена во Преиспитувањето од страна на раководството за 2014 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 просечните оценки укажува на потребата во контекст на барањата на стандардот за постојано подобрување да се преземат корективни и превентивни мерки кои би придонеле за подигање на нивото на оценките во однос на брзината на општинските услуги и нивото на информираноста на граѓаните за начините на донесување на општинскиот буџет.



ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

И годинава генерално граѓаните покажуваат висок степен на задоволство од 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.

**Дистрибуција на прашалници
и прибирање на податоци**
Никола Ѓоргиев

Статистичка обработка на податоци
Александар Анастасовски

Уредување на документот
Јадранка Стефкова