



ОПШТИНА ВЕЛЕС

**СОРУ**

8.2.1

## АНАЛИЗА НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА КОРИСНИЦИТЕ НА УСЛУГИ ВО 2016 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 2017 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



## ОПШТИНА ВЕЛЕС

### 8.2.1

Во контекст на специфичните услуги, анкетните прашалници ги содржеа истите прашања за оценка на задоволството на корисниците на услуги во следните 16 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
16. ТППЕ (Територијална противпожарна заштита)

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)
- Оценка по групи базирани на полот
- Оценка по припадност на етничка заедница



### 3. Анализа

Анкетниот прашалник го пополнија вкупно 304-ца граѓани, корисници на услугите. Според етничкиот состав, прашалникот го пополниле 229 Македонци или 75,32% од испитаниците, 30 Албанци или 9,86% од испитаниците, 36 Бошњаци или 11,84% и 9 од други националности или 2,96 %.

Во контекст на полот, прашалникот го пополниле 204 мажи или 67,10% од испитаниците и 100 жени или 32,89% од вкупниот број на испитаници

Од вкупно 304 испитаници, најголем број кои покажале интерес за пополнување на прашалникот- 269 се на возраст од 21 до 64 години. 18 се на возраст над 64 години, а 17 на возраст под 20 години.

Прашалниците на хартија ги пополнија граѓани корисници на услугите во Граѓанскиот сервис центар, претставниците на урбаните и месните заедници на подрачјето на Општина Велес како и истурените канцеларии на општината во Оризари, Иванковци и Бузалково.

По електронски пат прашалниците ги пополниле 45% од испитаниците, а во хартиена форма 55 % што и годинава потврдува дека голем број граѓани на Велес ги користат можностите на електронската комуникација.

Прашалниците во е-форма беа објавени на официјалната веб страница на општината.

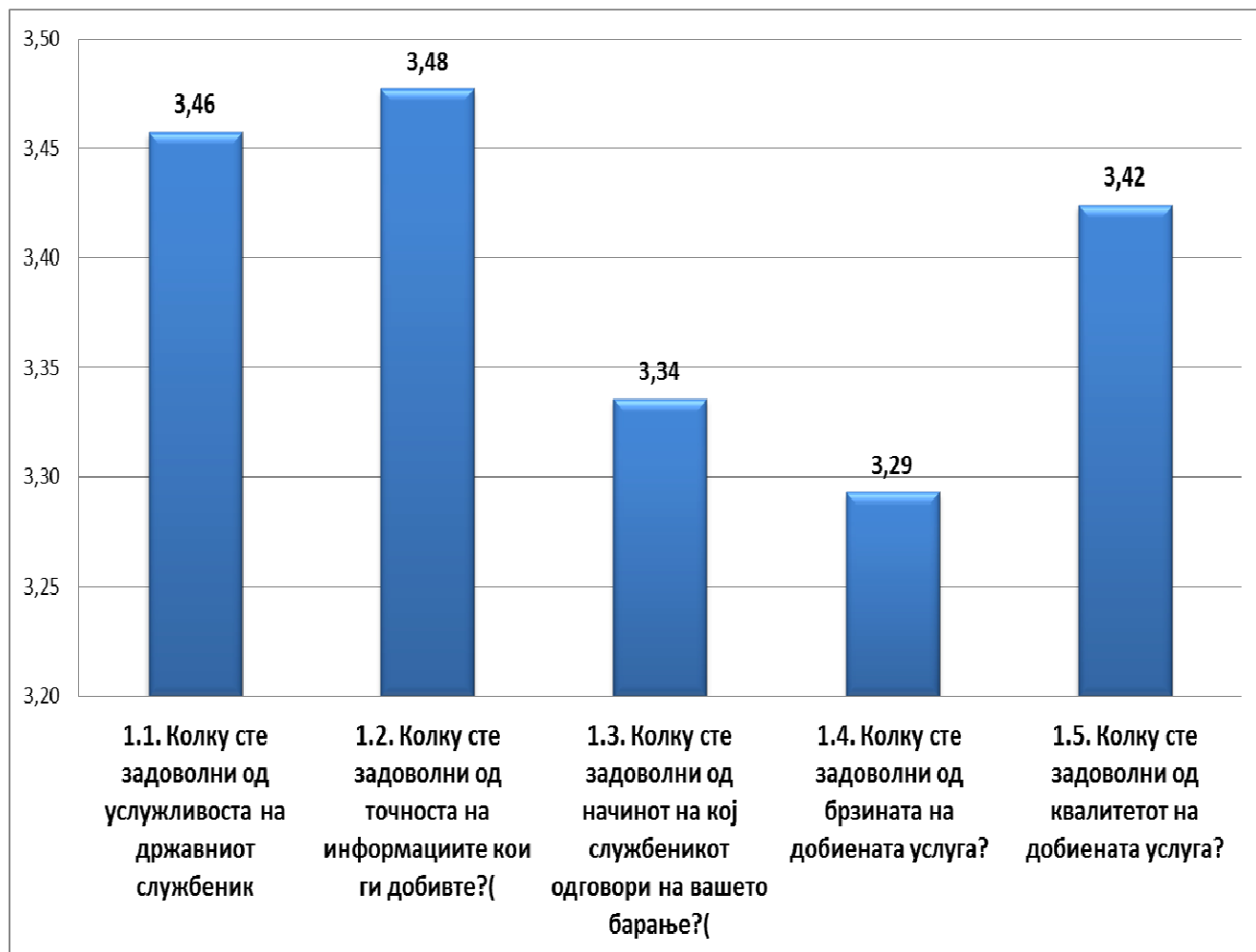
Во ова мерење на задоволството на граѓаните корисници на услугите на Општина Велес, како превентивна мерка беше воведена уште една категорија на мерење: услугите од областа на Територијалната противпожарна единица во надлежност на општината. Со тоа од годинава година, мерењето ги опфаќа општинските услуги во вкупно 16 категории.

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



### 3.1 Вкупни оценки за комуникацијата на државните службеници со граѓаните

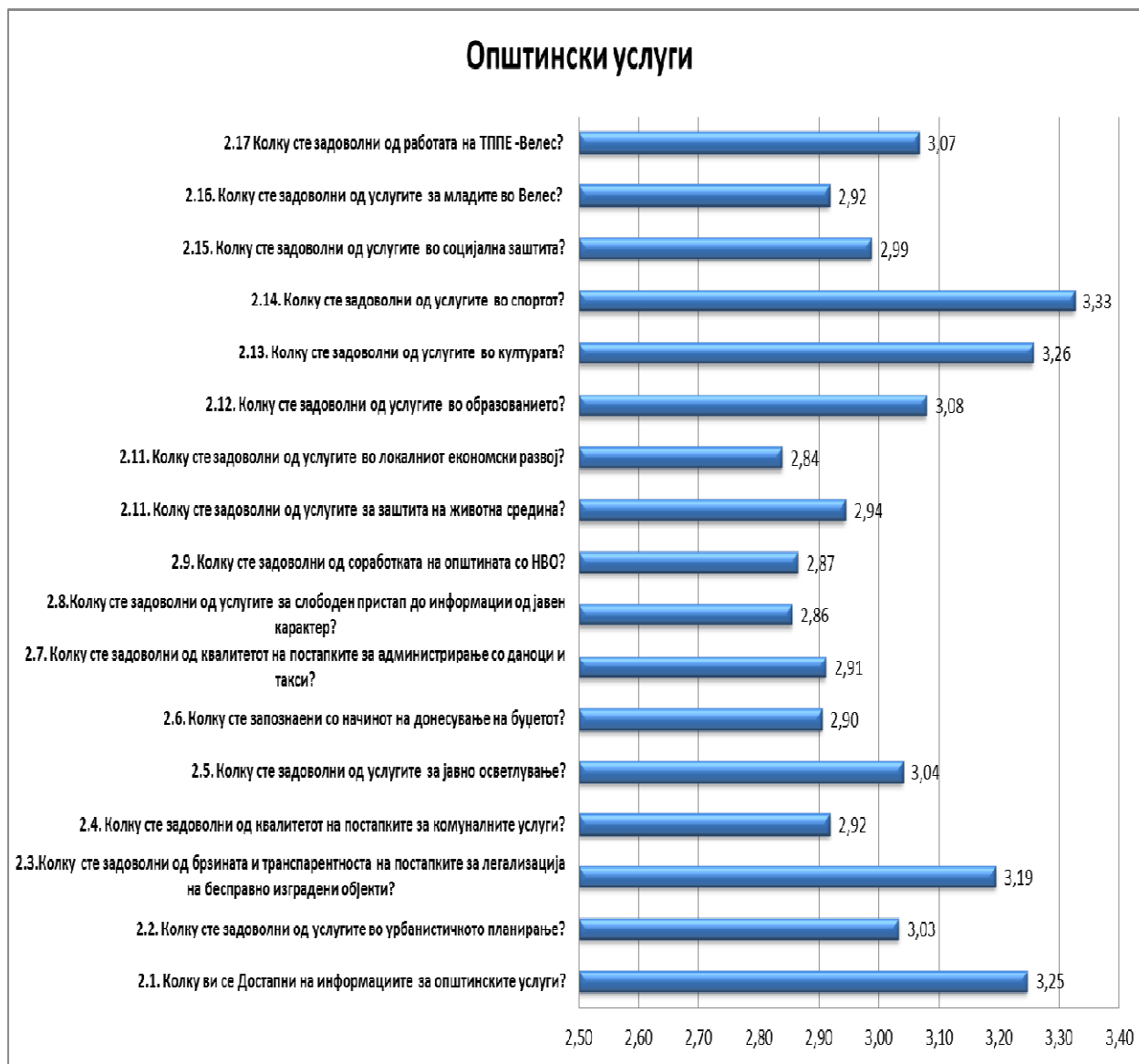
Вкупните оценки се однесуваат на комуникацијата на државните службеници во Граѓанскиот сервис центар како и службениците во општината кои работат на постапки поврзани со директна комуникација со граѓаните.



Граѓаните дале највисоки оценки (3.48) за точноста на добиените информации, квалитетот на добиената услуга, а најниски (3.29) за брзината на добиената услуга.



## 3.2 Вкупни оценки за услугите по области на надлежност

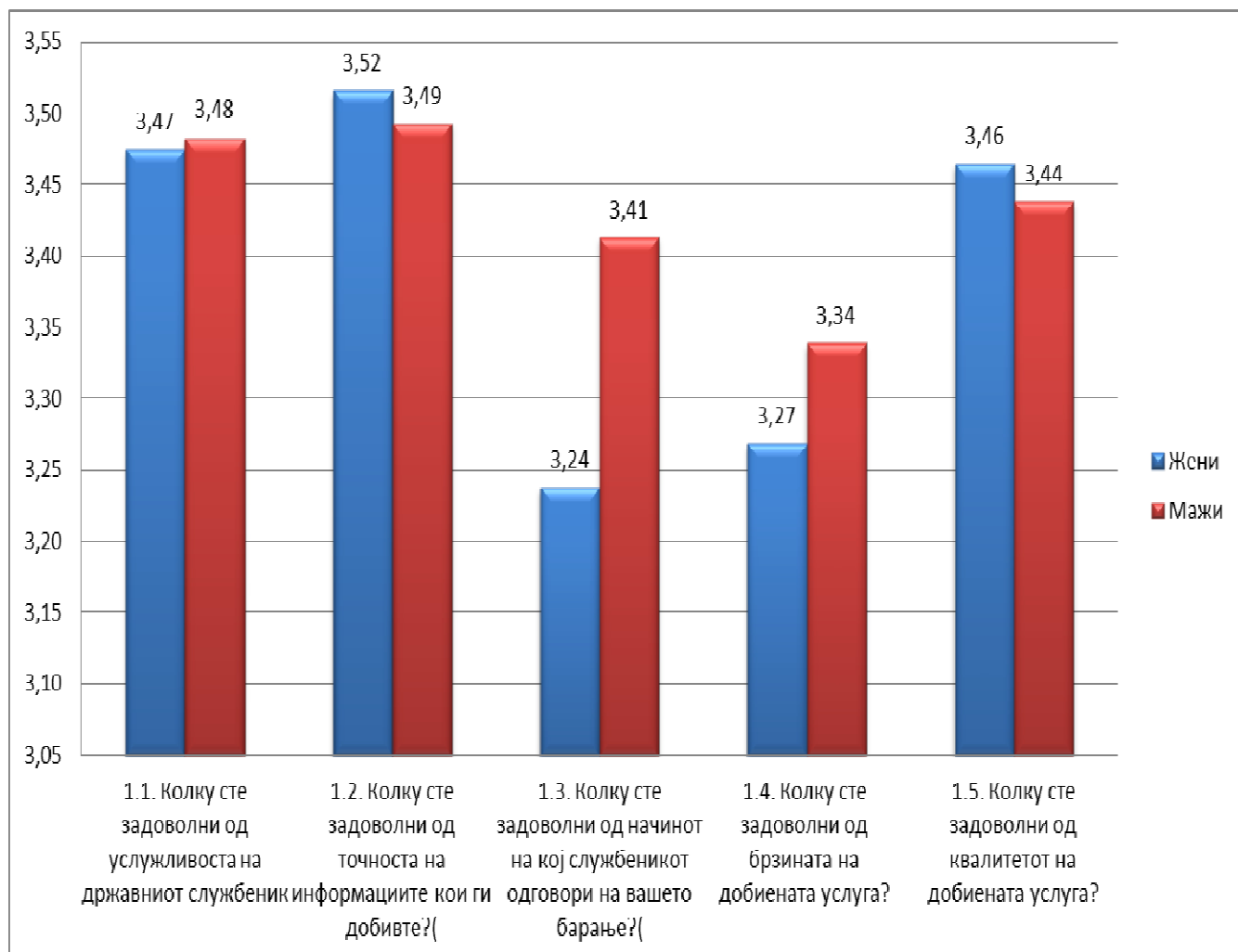


Во поглед на Општинските услуги најдобро се оценети спортот (3,33), културата (3,26) и достапноста на информациите за општинските услуги (3,25). Најниско се оценети Локалниот економски развој (2,84) слободниот пристап до информации од јавен карактер (2,86) и соработката со НВО (2,87). Просечната оценка за општинските услуги е 3.02.

## 3.3 Анализа на резултати според полот



3.3.1 Оценка за комуникацијата на државните службеници со граѓаните



Во поглед на услужливоста на државните службеници, оценката на мажите и жените е речиси изедначена. Највисоката (3,52) кај жените и (3,49) кај мажите се однесува на точноста на информациите.

Најниската (3,24) кај жените се однесува на начинот на кој службеникот одговорил на барањето, а кај мажите најниската оценка (3,34) се однесува на брзината на добиената услуга.

Просечната оценка кај жените е 3,39, а кај мажите 3,43.



## ОПШТИНА ВЕЛЕС

## 8.2.1

### 3.3.2 Оценка за општинските услуги



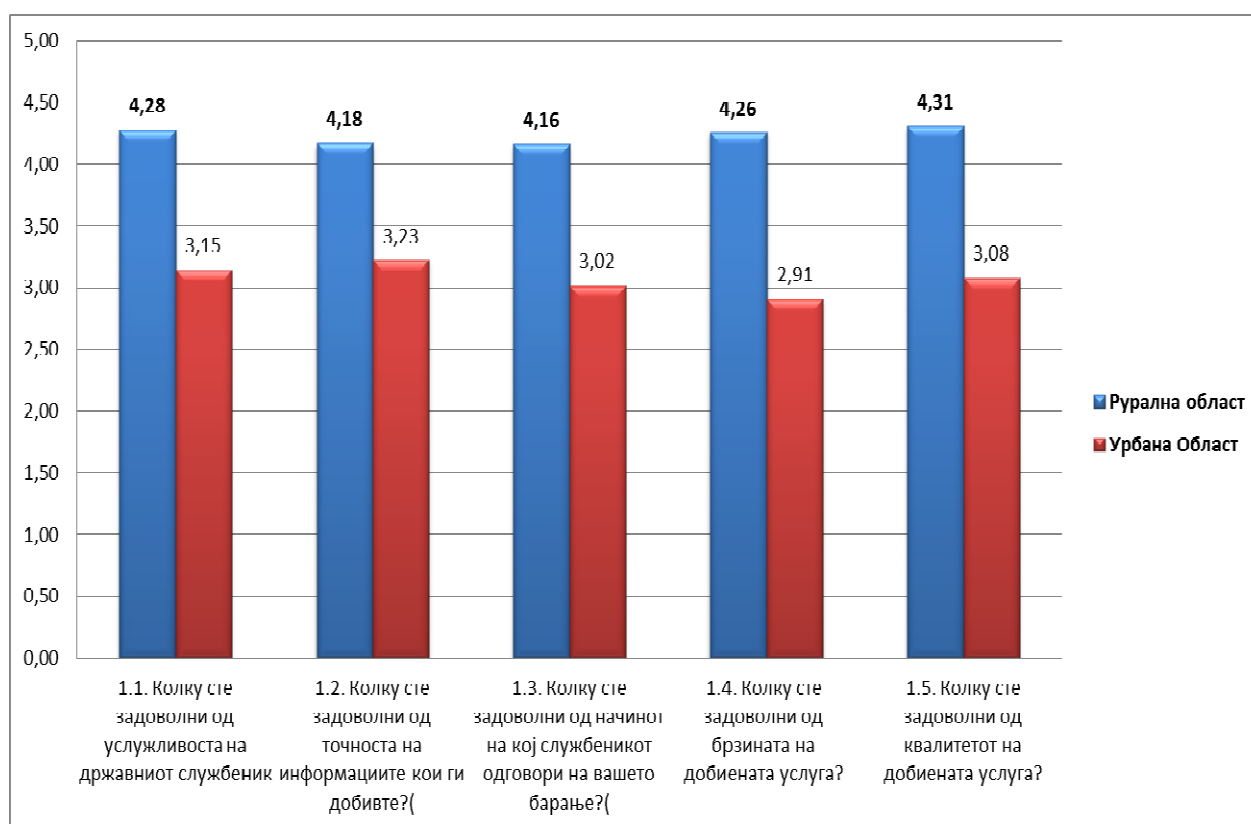
Во однос на општинските услуги по категории, оценките на испитаниците од машки пол се нешто пониски од оценките на испитаничките, но генерално се многу блиски. При тоа и 2-те групи најголеми оценки дале за спортот (3,52 жени - 3,26 мажи), културата (3,31 жени - 3,25-мажи) и легализацијата на бесправно изградени објекти (3,29 кај жените-3,17 кај мажите). Според полот, најниско се оценети услугите за младите (2,77 кај обата пола), локалниот економски развој (2,84-мажи и 2,87 жени) и слободниот пристап до информации од јавен карактер (2,86 кај обата пола). Просечната оценка за општинските услуги кај мажите е 3.09, а кај жените 3.12.



### 3.4 Анализа на резултати според урбани и рурални заедници

#### 3.4.1 Оценка на урбаните и руралните 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 услужливоста на службениците во однос на граѓаните од урбаните заедници.



Граѓаните од руралните заедници дале повисоки оценки (4.16-4.31) во споредба со граѓаните од урбаната област (2.91-3.23). Просечната оценка за услугите од граѓаните од урбаните заедници е 3.43. Просечната оценка е повисока кај граѓаните од руралните заедници и изнесува 4.25.





### 3.4.2 Оценка на Урбаните и руралните заедници за општинските услуги



И во однос на општинските услуги по категории, просечната оценка на граѓаните од руралните заедници е повисока 3,37, наспроти просечната оценка од 2,93 на граѓаните од урбаните заедници.

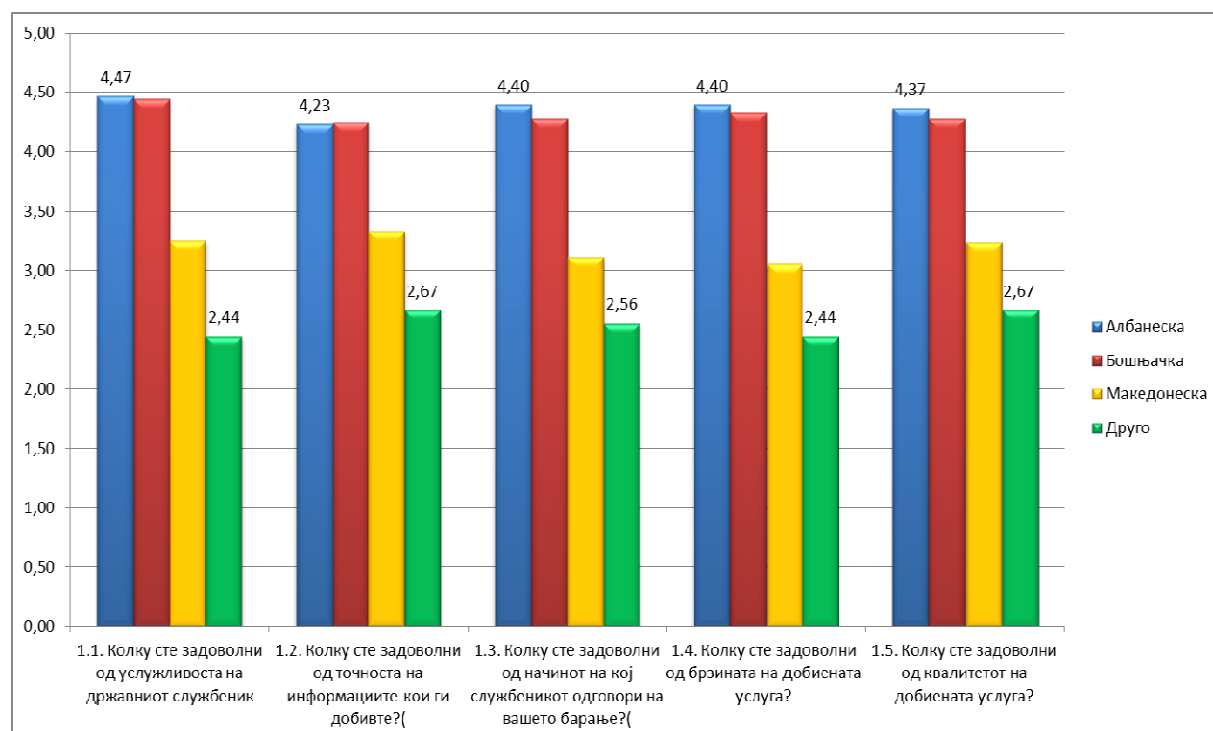


Руралните заедници највисоко ја оцениле културата (3,82), транспарентноста на постапката за легализација на бесправно изградени објекти (3,76) и достапноста до информации за општинските услуги (3,76). Најниско се оценети соработката со НВО (2,87), слободниот пристап до информации од јавен карактер (2,91), услугите за заштита на животната средина (2,93).

Урбаните заедници највисоко ги оцениле услугите од областа на спортот (3,23), достапноста на информации за општинските услуги (3,08) и Територијалната противпожарна единица (3,07). Најниски оценки, испитаниците од урбаните заедници дале за квалитетот на постапките во комуналните услуги (2,67), урбанистичкото планирање (2,83) и начинот на донесување на буџетот (2,80).

### 3.5 Анализа на резултати според етничките заедници

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





## ОПШТИНА ВЕЛЕС

### 8.2.1

Во однос на перцепцијата на етничките заедници за услугите и односот на државните службеници во општината, највисока оценка дале граѓаните од албанската заедница 4,47. По нив следуваат граѓаните од бошњачката заедница-4,44, граѓаните од македонската заедница-3,20 и граѓаните кои се изјасниле со друга националност-3,03. Во однос на просечната оценка највисока е кај албанската заедница (3,72). Следуваат: бошњачката заедница со просечна оценка од 3,48, македонската со 3,03 и испитаниците кои се определиле за друга националност (2,39)

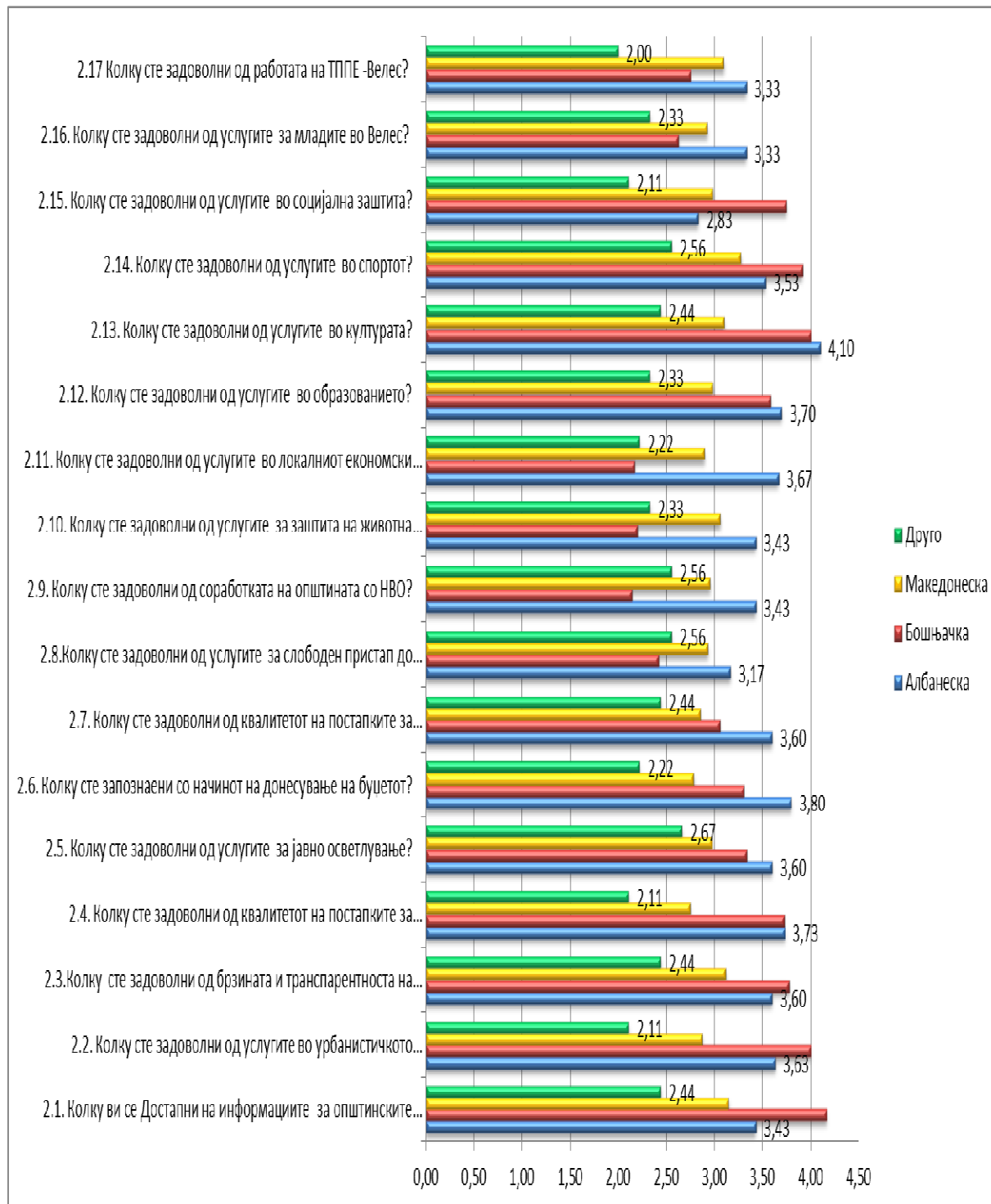
- **Граѓаните од македонската заедница** највисоко ја оцениле точноста на информациите што ги добиле од службениците-(3,33), а најниско брзината на добиената услуга (3,06)
- **Граѓаните од бошњачката заедница** се најзадоволни од услужливоста на службеникот (4,44), а најниско ја оцениле точноста на добиените информации (4,25).
- **Граѓаните од албанската заедница** со иста највисока оценка ја оцениле услужливоста на државните службеници (4,47), а најниска оценка дале за квалитетот на добиената услуга (4,37).
- **Граѓаните од другите етнички заедници** највисоко ја оцениле точноста на добиените информации и квалитетот на добиената услуга (2,67), а најниско услужливоста и брзината на добиената услуга (2,44).



ОПШТИНА ВЕЛЕС

8.2.1

3.5.2 Оценка на испитаниците од етничките заедници за општинските услуги





## ОПШТИНА ВЕЛЕС

### 8.2.1

- Македонските испитаници највисоко ја оцениле достапноста на информациите за услугите (3,15), а најниско комуналните услуги.
- Испитаниците од бошњачката заедница највисоко ја оцениле достапноста на информациите за услугите (4,17), а најниско соработката со НВО (2,14)
- Кај албанската популација испитаниците се најзадоволни од услугите во културата (4,10), а најмалку задоволни од услугите во областа на социјалната заштита (2,83).
- Испитаниците од другите етнички заедници највисоко го оцениле јавното осветлување (2,67), а најниско Територијалната противпожарна единица.

## 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 2017 година.

Анализата е вклучена во Преиспитувањето од страна на раководството за 2016 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 за 2015 година 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,
- слободниот пристап до информации,
- соработката со НВО,
- локалниот економски развој,
- комуналните и
- услугите во областа на социјалната заштита.

Воедно, анализата укажува на потребата од воведување мерки за зајакнување на информирањето на граѓаните за начините на донесување на буџетот, поедноставување на расположивата документација на веб страницата и поголемо граѓанско учество.



## ОПШТИНА ВЕЛЕС

### 8.2.1

За првпат годинава, на барање на ИСМР, како категорија на мерење е воведена работата на ТППЕ. Во овој контекст, споредбена анализа ќе може да се прави по најмалку уште две мерења на мислењето на граѓаните.

Годинава се забележува значителен пораст на задоволството кај женската популација која во изминатите три години беше покритична во однос на услугите.

Особено интересно е што оценките на женската популација се повисоки, дури и кај спортот.

Услугите од комуналната сфера продолжуваат да бидат предмет на поголема критика во руралните средини, но и овде се забележува значителен пораст на оценките.

Анализата на мислењето на корисниците на услуги е суштинска алатка во преиспитувањето на работата од страна на раководството на Општина Велес која дава насоки за подобрувања и овозможува навремено планирање на целите за наредната година со вклучување на планираните подобрувања.

Секоја година се поголем број граѓани покажуваат интерес да учествуваат во ова мерење на задоволството и да придонесат за процесот на постојано подобрување како суштинско барање на стандардот ISO 9001: 2008.

#### **Дистрибуција на прашалници и прибирање на податоци**

Горан Чучуковски, Никола Ѓоргиев

#### **Статистичка обработка на податоци**

Александар Анастасовски

#### **Изработка на прашалници и документ**

Јадранка Стефкова