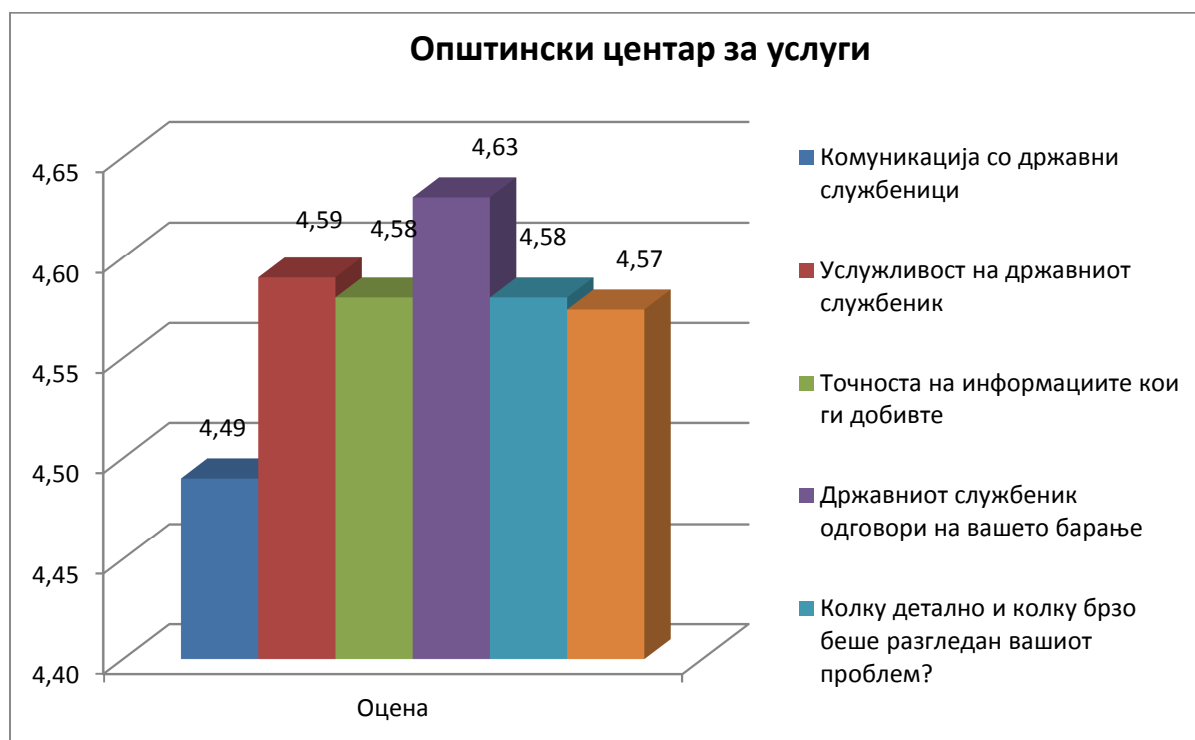


Анализа на задоволството на корисниците на услугите на Општина Штип

Со цел да се оцени задоволството на корисниците на услугите на ОПШТИНА ШТИП, Претставникот на раководството за квалитет до корисниците испраќа Анкетен лист. Анализата на задоволството на корисниците е правена врз основа на 91 Анкетен лист. Во следните табели е дадена вкупна оцена на секое прашање поединечно и просечна оцена на задоволството на корисниците на услугите.

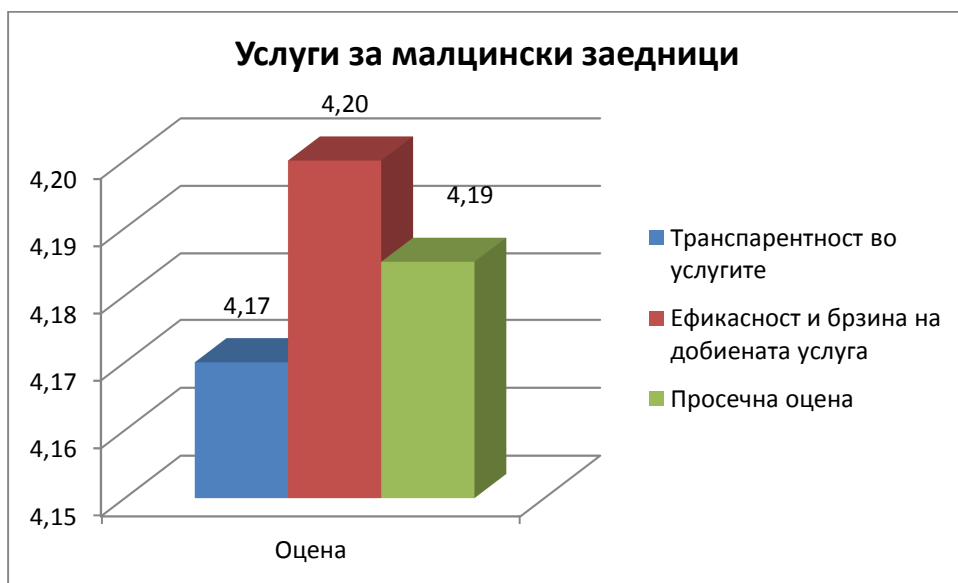
Општински центар за услуги

Прашање	Оцена
Комуникација со државни службеници	4,49
Услужливост на државниот службеник	4,59
Точноста на информациите кои ги добивте	4,58
Државниот службеник одговори на вашето барање	4,63
Колку детално и колку брзо беше разгледан вашиот проблем?	4,58
Просечна оцена	4,57



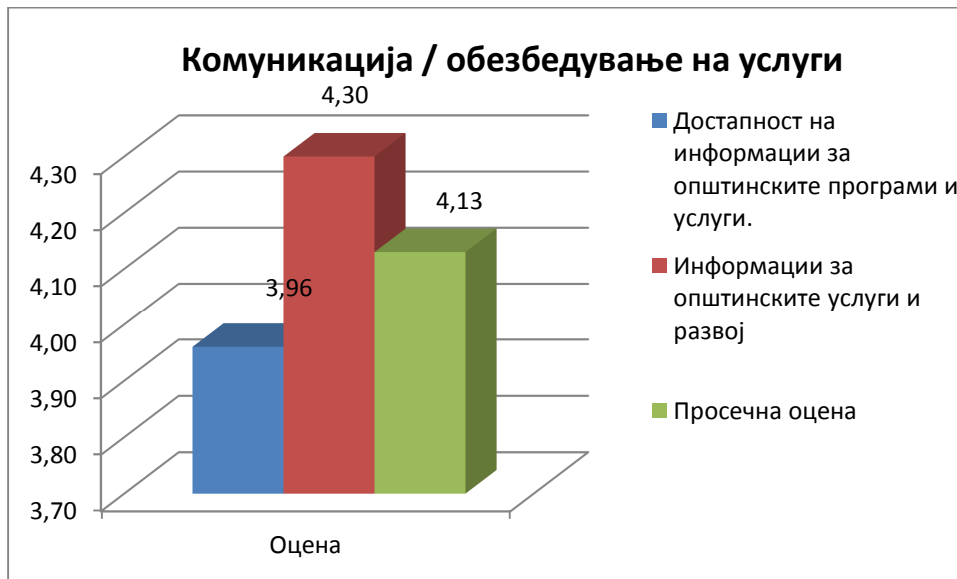
Услуги за малцински заедници

Прашање	Оцена
Транспарентност во услугите	4,17
Ефикасност и брзина на добиената услуга	4,20
Просечна оцена	4,19



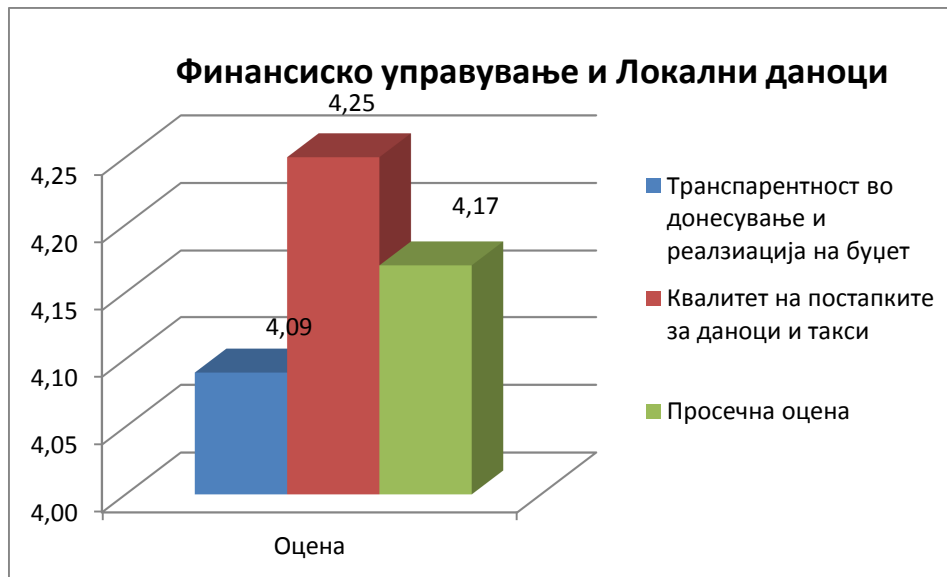
Комуникација / обезбедување на услуги

Прашање	Оцена
Достапност на информации за општинските програми и услуги.	3,96
Информации за општинските услуги и развој	4,30
Просечна оцена	4,13



Финансиско управување и Локални даноци

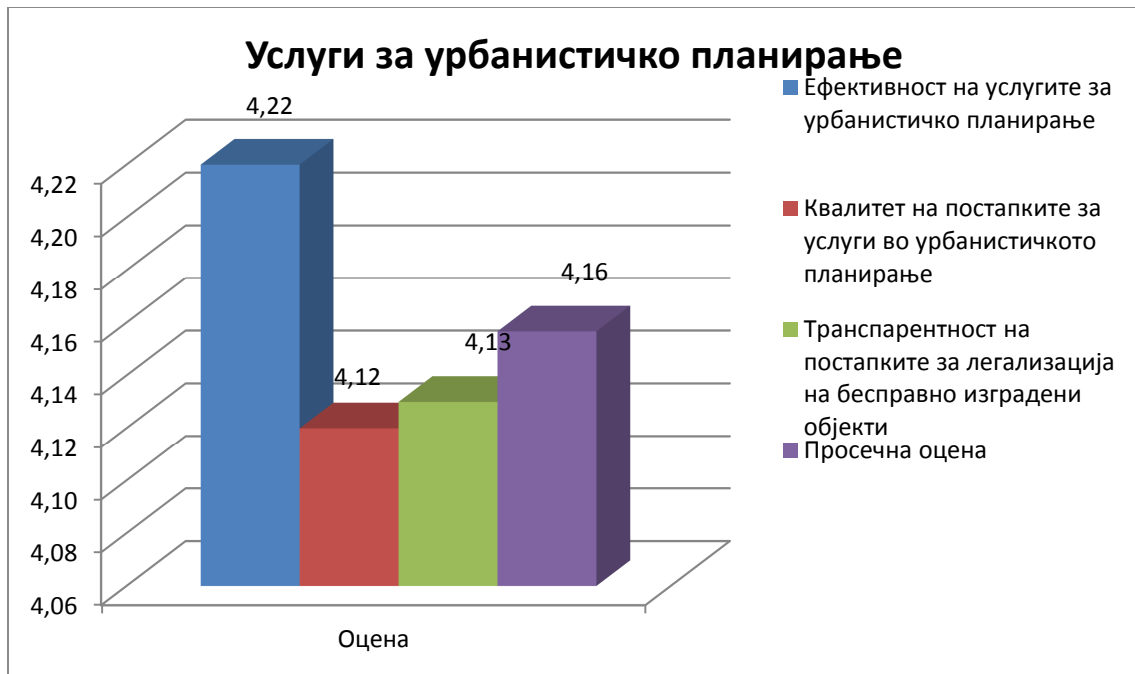
Прашање	Оцена
Транспарентност во донесување и реализација на буџет	4,09
Квалитет на постапките за даноци и такси	4,25
Просечна оцена	4,17



Услуги за урбанистичко планирање

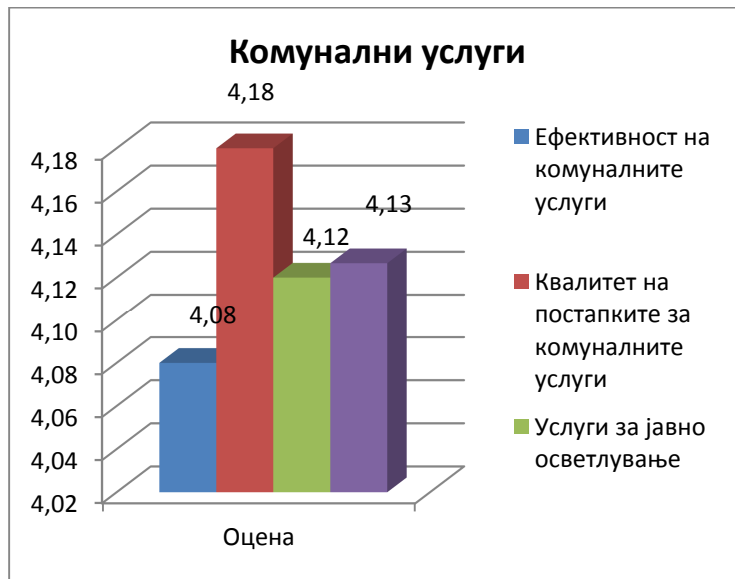
Прашање	Оцена
Ефективност на услугите за урбанистичко планирање	4,22

Квалитет на постапките за услуги во урбанистичкото планирање	4,12
Транспарентност на постапките за легализација на бесправно изградени објекти	4,13
Просечна оцена	4,16



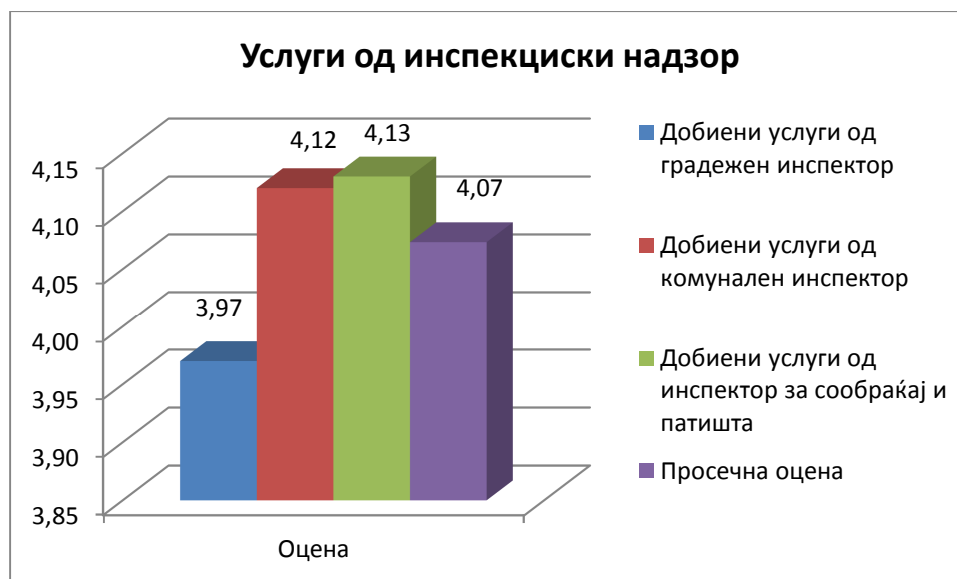
Комунални услуги

Прашање	Оцена
Ефективност на комуналните услуги	4,08
Квалитет на постапките за комуналните услуги	4,18
Услуги за јавно осветлување	4,12
Просечна оцена	4,13



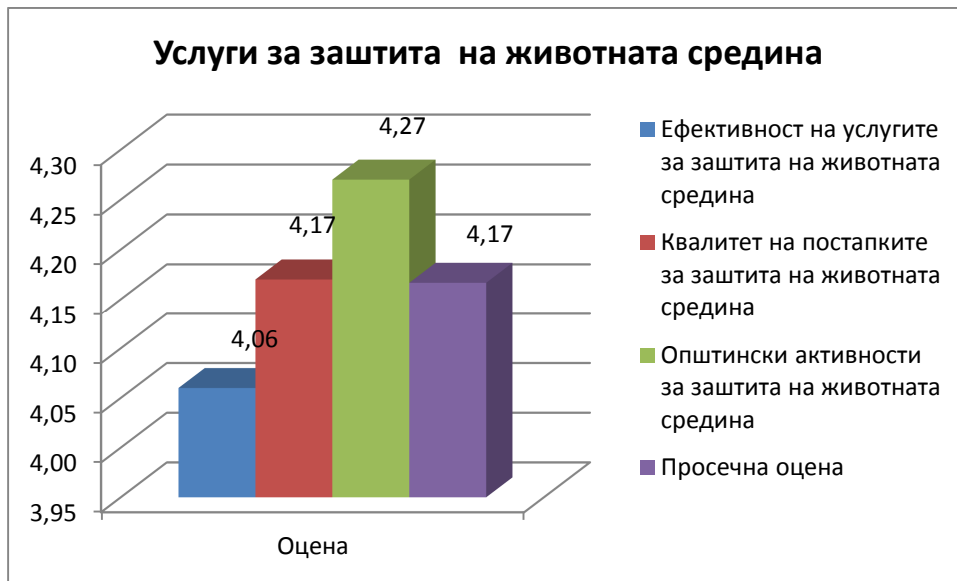
Услуги од инспекциски надзор

Прашање	Оцена
Добиени услуги од градежен инспектор	3,97
Добиени услуги од комунален инспектор	4,12
Добиени услуги од инспектор за сообраќај и патишта	4,13
Просечна оцена	4,07



Услуги за заштита на животната средина

Прашање	Оцена
Ефективност на услугите за заштита на животната средина	4,06
Квалитет на постапките за заштита на животната средина	4,17
Општински активности за заштита на животната средина	4,27
Просечна оцена	4,17



Прилог: Анкетен лист

Согласно извршената анализа, можеме да заклучиме дека корисниците на нашите услуги се задоволни од соработката со персоналот и услугите кои ги нуди ОПШТИНА ШТИП.

Во иднина резултатите од спроведената анализа ќе ги користиме како основа за подобрување на Системот за менаџмент со квалитет и Системот за менаџмент со животната средина.

Дата: 15.07.2015

Изготвил:

Претставник на Раководството за квалитет

Мирко Пецов