

## Анализа на задоволството на корисниците на услугите на Општина Штип

Со цел да се оцени задоволството на корисниците на услугите на локалната самоуправа – Општина Штип, вработените административни службеници од општинскиот центар за услуги и информирање на граѓаните извршија анкетирање на граѓаните – корисници на услугите на ЕЛС Штип во периодот од 01.06.2016 - 30.11.2016. Анкетирани се 32 граѓани - корисници на општинските услуги. Во следните табели е дадена вкупна оцена на секое прашање поединечно и просечна оцена на задоволството на корисниците од општинските услуги.

Табела 1. Општински центар за услуги

1.	Прашање	Оцена
2.	Комуникација со административни службеници	4,83
3.	Услужливост на административниот службеник	4,74
4.	Точноста на информациите кои ги добивте	4,72
5.	Административниот службеник одговори на вашето барање	4,69
6.	Колку детално и колку брзо беше разгледан вашиот проблем?	4,8
	<b>Просечна оцена</b>	<b>4,76</b>

Графичкиот приказ би бил:



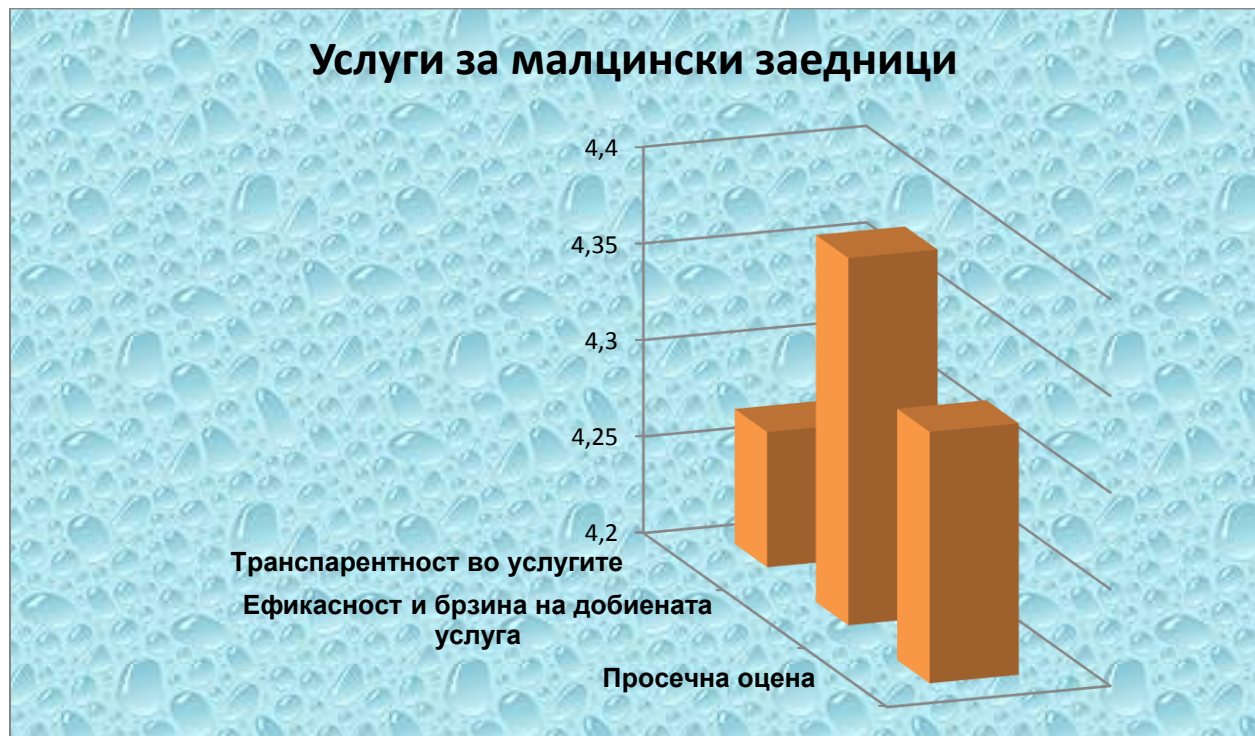
Слика 1. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 1

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 2. Услуги за малцински заедници

Услуги за малцински заедници	Оцена
Прашање	
Транспарентност во услугите	4,27
Ефикасност и брзина на добиената услуга	4,39
Просечна оцена	4,33

Графичкиот приказ би бил:



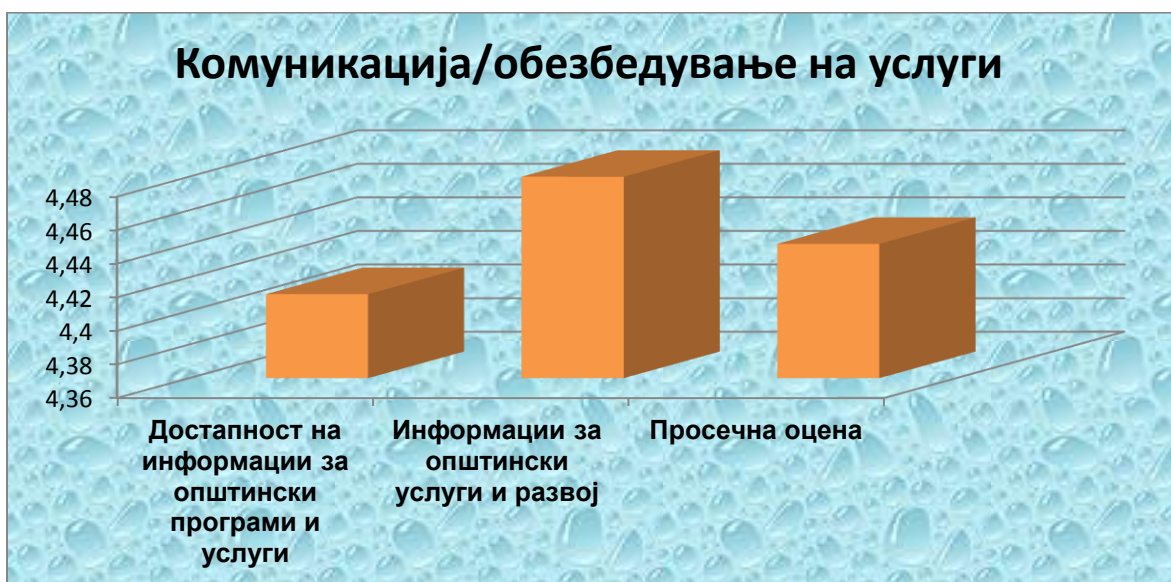
Слика 2. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 2

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 3. Комуникација/обезбедување на услуги

Комуникација/обезбедување на услуги	Оцена
Прашање	
Достапност на информации за општински програми и услуги	4,41
Информации за општински услуги и развој	4,48
Просечна оцена	4,44

Графичкиот приказ би бил:



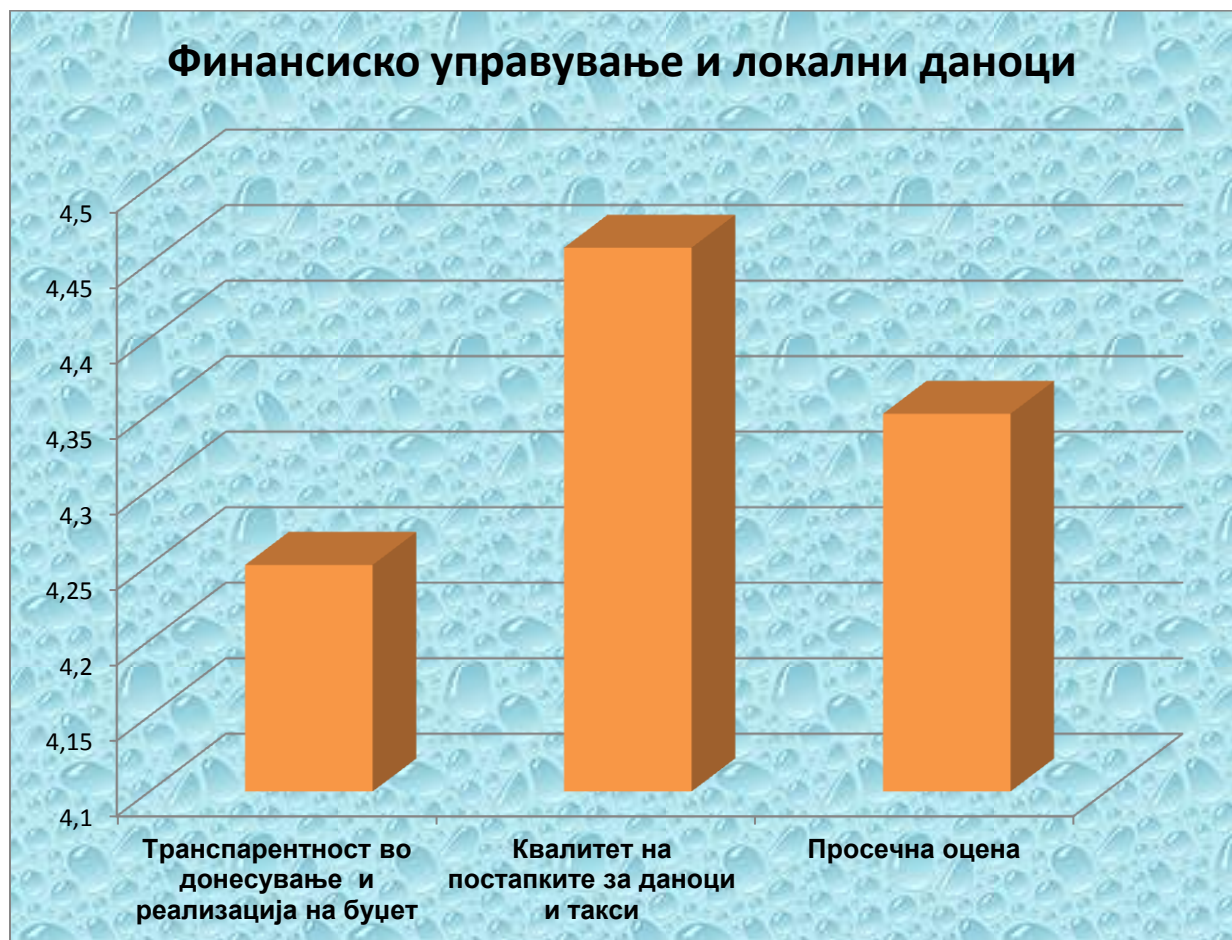
Слика 3. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 3

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 4. Финансиско управување и локални даноци

Финансиско управување и локални даноци	Оцена
Прашање	
Транспарентност во донесување и реализација на буџет	4,25
Квалитет на постапките за даноци и такси	4,3
Просечна оцена	4,275

Графичкиот приказ би бил:



Слика 4. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 4

ОПШТИНА ШТИП

Табела 5. Услуги од урбанизам и уредување на градежно земјиште

Услуги од урбанизам и уредување на градежно земјиште	Оцена
<b>Прашање</b>	
Ефективност на услугите за урбанистичко планирање	<b>4,33</b>
Квалитет на постапките за услуги во урбанистичко планирање	<b>4,3</b>
Транспарентност на постапките за легализација на бесправно изградени објекти	<b>4,25</b>
Ефикасност на постапката за издавање на одобрение за градба	<b>4,2</b>
Транспарентност на постапките за продажба на градежно земјиште	<b>4,31</b>
<b>Просечна оцена</b>	<b>4,28</b>

Графичкиот приказ би бил:



Слика 5. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 5

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 6. Комунални услуги

Комунални услуги	Оцена
Прашање	
Ефективност на комуналните услуги	4,04
Квалитет на постапките за комуналните услуги	4,04
Услуги за јавно осветлување	4,04
Просечна оцена	4,04

Графичкиот приказ би бил:



Слика 6. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 6

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 7. Услуги од инспекциски надзор

Услуги од инспекциски надзор	Оцена
Прашање	
Добиени услуги од градежен инспектор	4,11
Добиени услуги од комунален инспектор	4,08
Добиени услуги од инспектор за сообраќај и патишта	4,16
Добиени услуги од овластен инспектор за животна средина	3,93
Добиени услуги од овластен инспектор за домување	3,93
Добиени услуги од овластен просветен инспектор	4,08
Просечна оцена	4,05

Графичкиот приказ би бил:



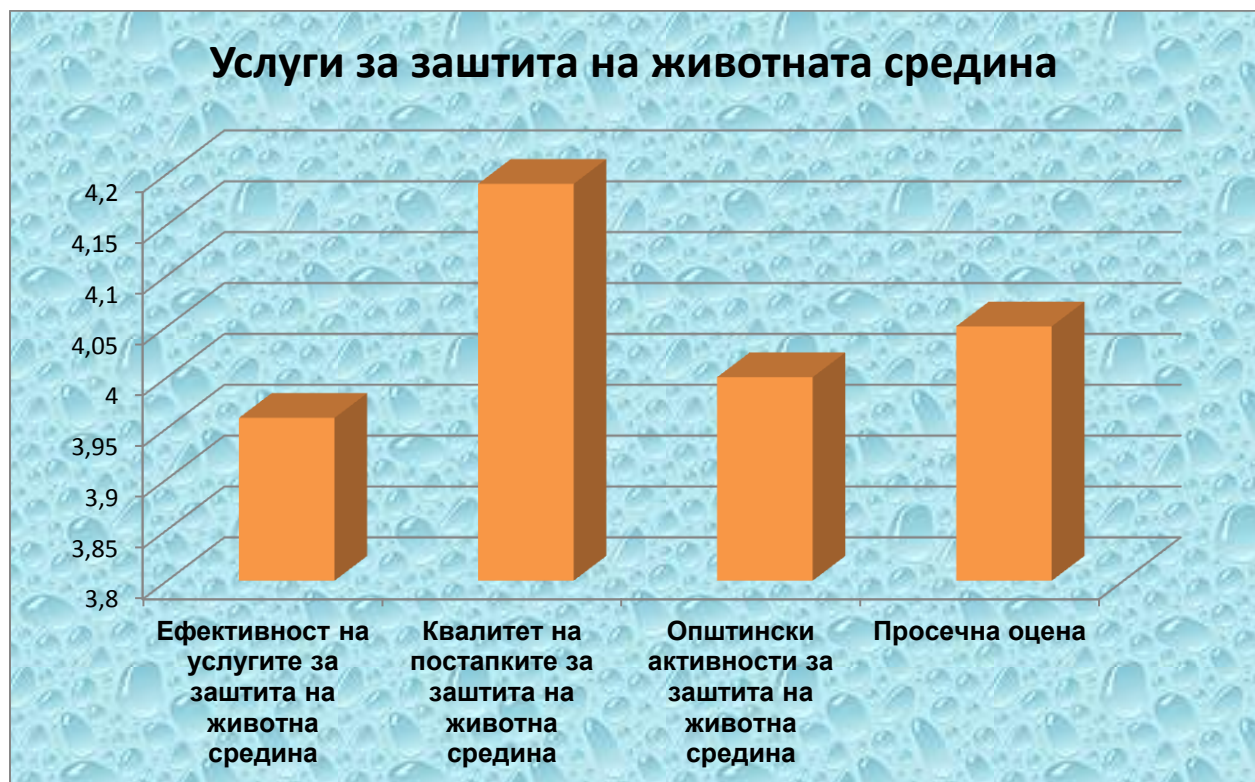
Слика 7. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 7

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 8. Услуги за заштита на животната средина

Услуги за заштита на животната средина	Оцена
Прашање	
Ефективност на услугите за заштита на животна средина	3,96
Квалитет на постапките за заштита на животна средина	4,19
Општински активности за заштита на животна средина	4,00
Просечна оцена	4,05

Графичкиот приказ би бил:



Слика 8. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 8





ОПШТИНА ШТИП

Табела 9. Услуги од реализирани проекти од локалниот економски развој, образование и јавни дејности

Услуги од реализирани проекти од локалниот економски развој, образование и јавни дејности (активности од областа на културата, спортот, социјалната заштита, образование.....)	
Прашање	Оцена
Ефикасност на реализирани проекти од локалниот економски развој	4,22
Ефикасност на реализирани настани од културата	4,18
Ефикасност на реализирани спортски настани	4,07
Ефикасност на реализирани настани од образование	4,15
Ефикасност на реализирани настани од социјалната заштита	4,19
<b>Просечна оцена</b>	<b>4,16</b>

Графичкиот приказ би бил:

## ОПШТИНА ШТИП



Слика 9. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 9

## ОПШТИНА ШТИП

Табела 10. Услуги од територијална противпожарна заштита

Услуги од територијална противпожарна заштита Прашање	Оцена
Ефикасност на услугите од ТППЕ	4,04
Просечна оцена	4,04

Графичкиот приказ би бил:



Слика 10. Графички приказ на просечните оценки за прашањата од табела 10



## ОПШТИНА ШТИП

---

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

Од анкетираниите граѓани се дадени следните очекувања за подобрување на општинските услуги:

-“Јавната администрација ги исполнува обврските на високо ниво “ и  
-“ Да се обрати внимание на животната средина, загаденоста од “некои производствени капацитети“ што сè исфрлаат посебно петок, сабота и недела што се шири, мириса лошо што е толку штетно по здравјето на луѓето“.

**Просечната оценка на сите услуги од локалната самоуправа на општина Штип изнесува 4,26.**

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

**Прилог:** Анкетен лист

Датум: **30.12.2016**

Место: **Општина Штип**

**Одделение за услуги и информирање на граѓаните**



ОПШТИНА ШТИП  
АНКЕТЕН ЛИСТ

Почитувани,

Искажете го вашето мислење во однос на локалните услуги во вашата Општина одговарајќи на овој Анкетен лист.

Услуга	Многу слаба	Слаба	Добра	Многу добра	Одлична
	1	2	3	4	5
<b>Општински центар за услуги</b>					
Комуникација со административни службеници					
Услужливост на административниот службеник					
Точноста на информациите кои ги добивте					
Административниот службеник одговори на вашето барање					
Колку детално и колку брзо беше разгледан вашиот проблем?					
<b>Услуги за малцински заедници</b>					
Транспарентност во услугите					
Ефикасност и брзина на добиената услуга					
<b>Комуникација/обезбедување на услуги</b>					
Достапност на информации за општинските програми и услуги.					
Информации за општинските услуги и развој					
<b>Финансиско управување и Локални даноци</b>					
Транспарентност во донесување и реализација на буџет					
Квалитет на постапките за даноци и такси					
<b>Услуги од урбанизам и уредување на градежно земјиште</b>					
Ефективност на услугите за урбанистичко планирање					
Квалитет на постапките за услуги во урбанистичкото планирање					
Транспарентност на постапките за легализација на бесправно изградени објекти					
Ефикасност на постапката за издавање на одобрение за градба					
Транспарентност на постапките за продажба на градежно земјиште					



ОПШТИНА ШТИП

<b>Комунални услуги</b>					
Ефективност на комуналните услуги					
Квалитет на постапките за комуналните услуги					
Услуги за јавно осветлување					
<b>Услуги од инспекциски надзор</b>					
Добиени услуги од градежен инспектор					
Добиени услуги од комунален инспектор					
Добиени услуги од инспектор за сообраќај и патишта					
Добиени услуги од овластен инспектор за животна средина					
Добиени услуги од овластен инспектор за домување					
Добиени услуги од овластен просветен инспектор					
<b>Услуги за заштита на животната средина</b>					
Ефективност на услугите за заштита на животната средина					
Квалитет на постапките за заштита на животната средина					
Општински активности за заштита на животната средина					
<b>Услуги од реализирани проекти од локалниот економски развој, образование и јавни дејности (активности од областа на културата, спортот, социјалната заштита, образование...)</b>					
Ефикасност на реализирани проекти од локалниот економски развој					
Ефикасност на реализирани настани од културата					
Ефикасност на реализирани спортски настани					
Ефикасност на реализирани настани од образование					
Ефикасност на реализирани настани од социјалната заштита					
<b>Услуги од територијална противпожарна заштита</b>					
Ефикасност на услугите од ТППЕ					

Други очекувања потребни за Ваше задоволство од услугите на вработените во општинската администрација:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Ви благодариме за соработката!