



ОПШТИНА ШТИП

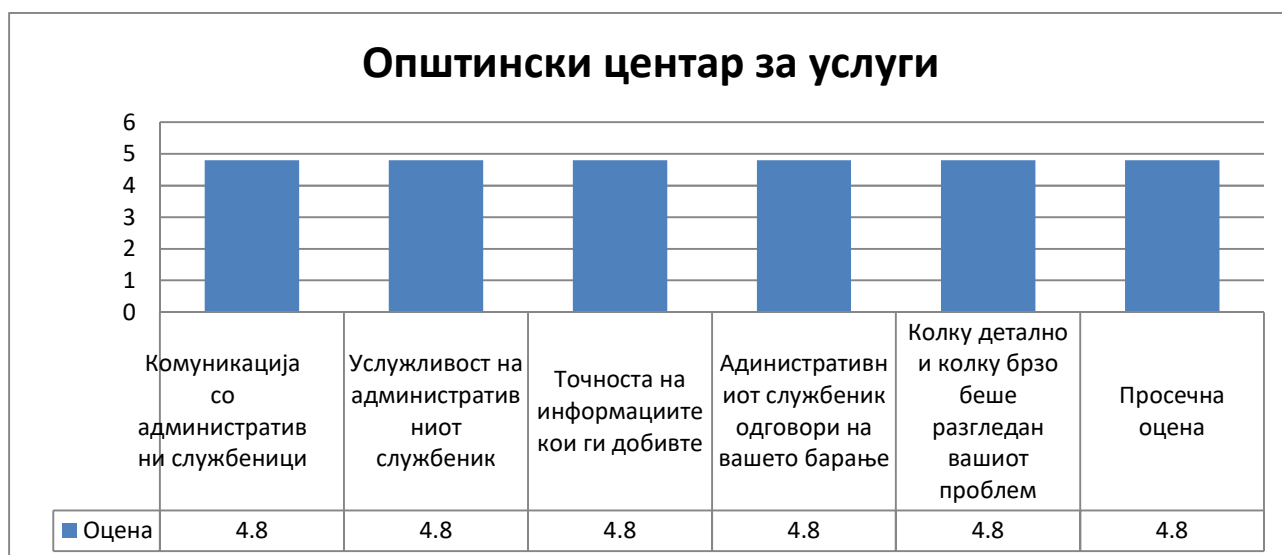
Анализа на задоволството на корисниците на услугите на Општина Штип

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 01.02.2020 - 01.10.2020. Анкетирани се 54 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

	Прашање	Оцена
1.	Комуникација со административни службеници	4,8
2.	Услужливост на административниот службеник	4,8
3.	Точноста на информациите кои ги добивте	4,8
4.	Административниот службеник одговори на вашето барање	4,8
5.	Колку детално и колку брзо беше разгледан вашиот проблем	4,8
	Просечна оцена	4,8

Графичкиот приказ би бил:



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

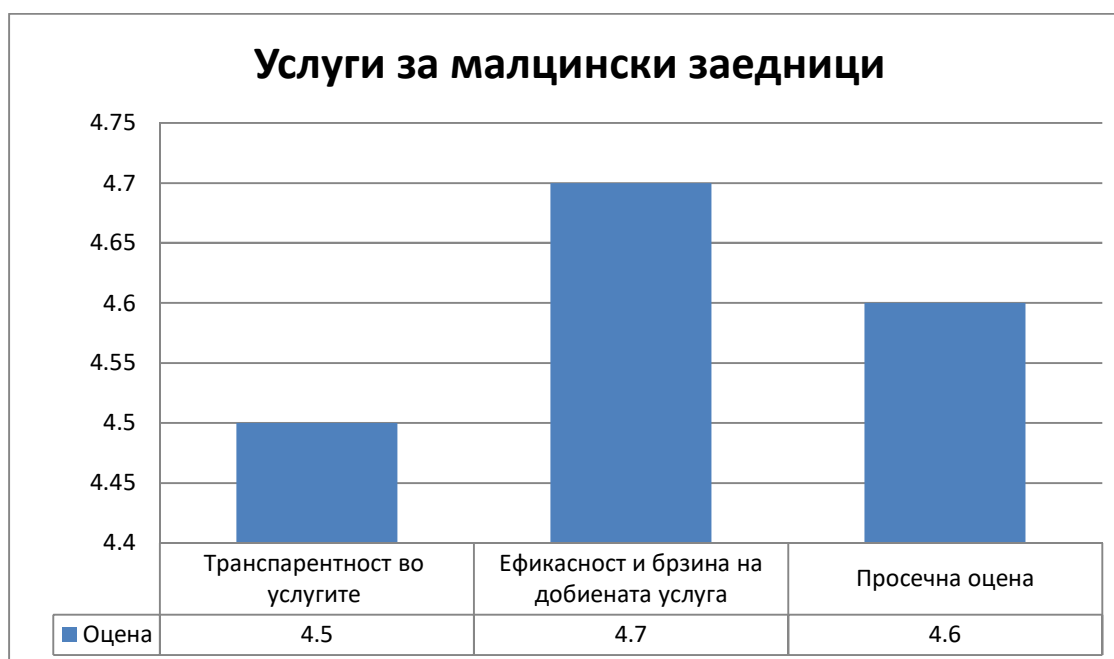


ОПШТИНА ШТИП

Табела 2. Услуги за малцински заедници

Услуги за малцински заедници	Оцена
Прашање	
Транспарентност во услугите	4,5
Ефикасност и брзина на добиената услуга	4,7
Просечна оцена	4,6

Графичкиот приказ би бил:



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

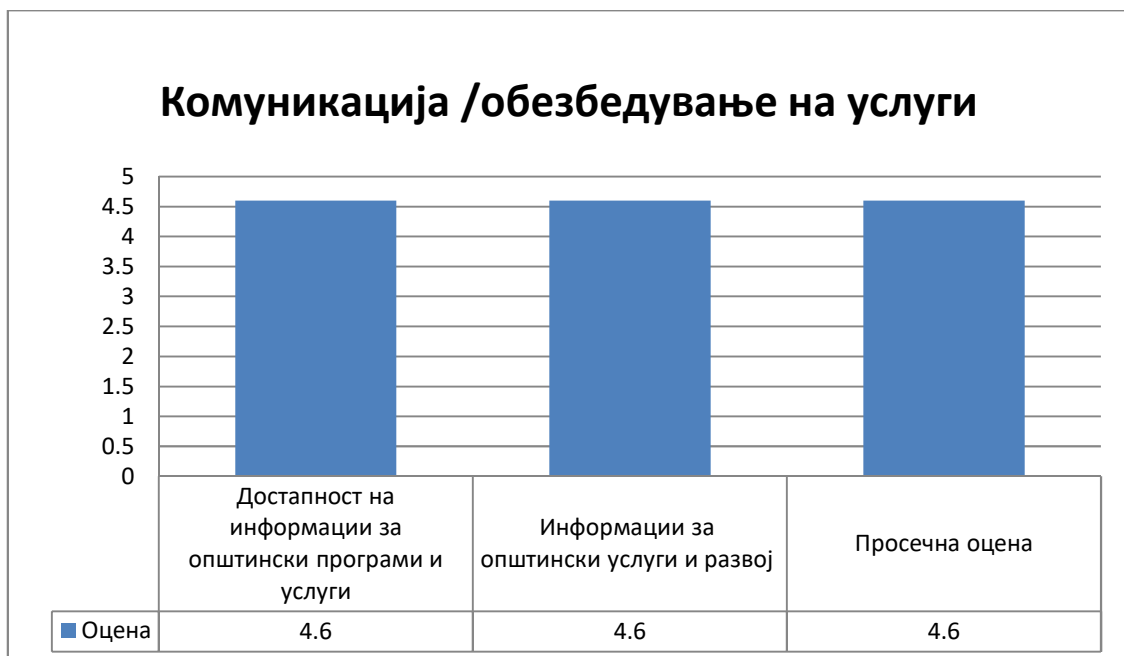


ОПШТИНА ШТИП

Табела 3. Комуникација/обезбедување на услуги

Комуникација/обезбедување на услуги	Оцена
Прашање	
Достапност на информации за општински програми и услуги	4,6
Информации за општински услуги и развој	4,6
Просечна оцена	4,6

Графичкиот приказ би бил:



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

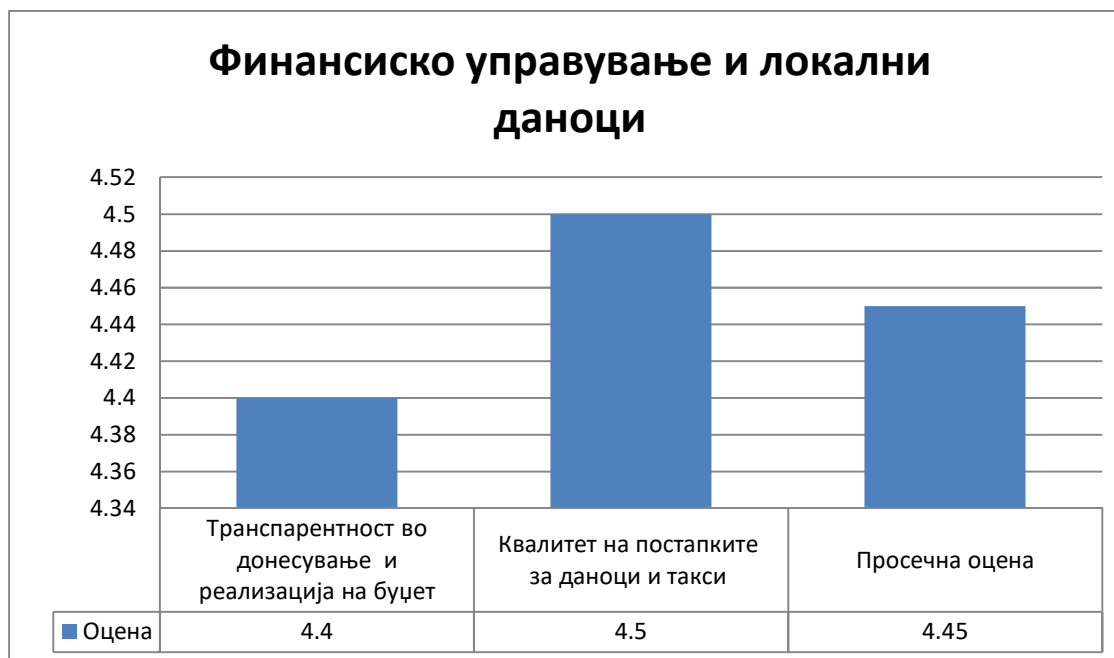


ОПШТИНА ШТИП

Табела 4. Финансиско управување и локални даноци

Финансиско управување и локални даноци	
Прашање	Оцена
Транспарентност во донесување и реализација на буџет	4,4
Квалитет на постапките за даноци и такси	4,5
Просечна оцена	4,45

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
Прашање	
Ефективност на услугите за урбанистичко планирање	4,5
Квалитет на постапките за услуги во урбанистичко планирање	4,4
Транспарентност на постапките за легализација на бесправно изградени објекти	4,3
Ефикасност на постапката за издавање на одобрение за градба	4,4
Транспарентност на постапките за продажба на градежно земјиште	4,4
Просечна оцена	4,4

Графичкиот приказ би бил:



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

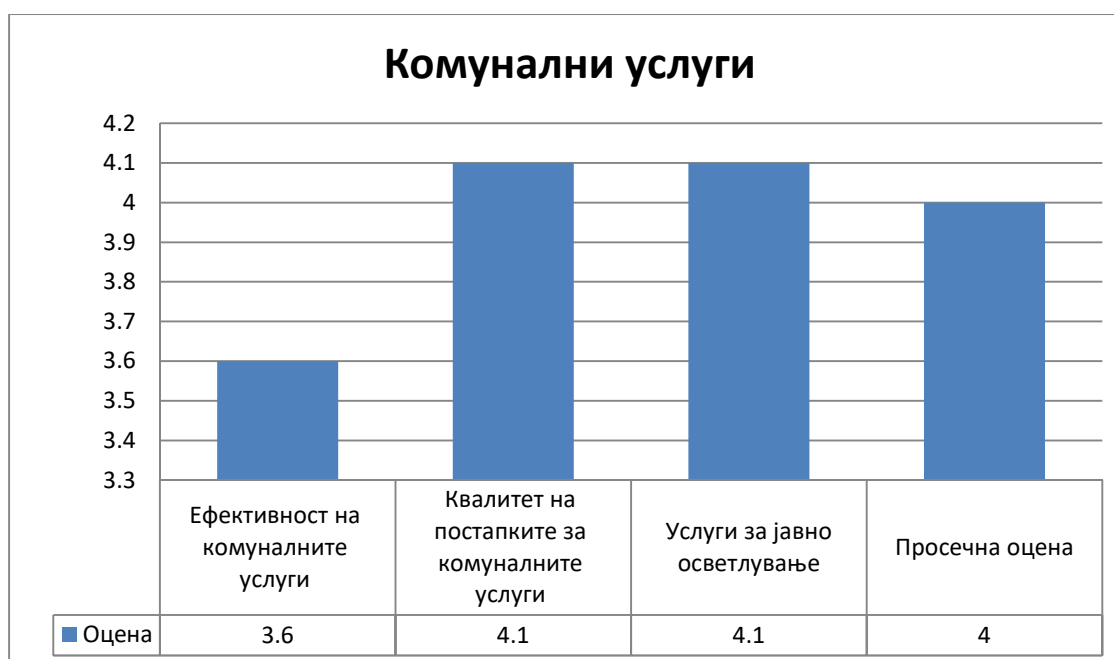


ОПШТИНА ШТИП

Табела 6. Комунални услуги

Комунални услуги	Оцена
Прашање	
Ефективност на комуналните услуги	3,6
Квалитет на постапките за комуналните услуги	4,1
Услуги за јавно осветлување	4,1
Просечна оцена	4,0

Графичкиот приказ би бил:



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

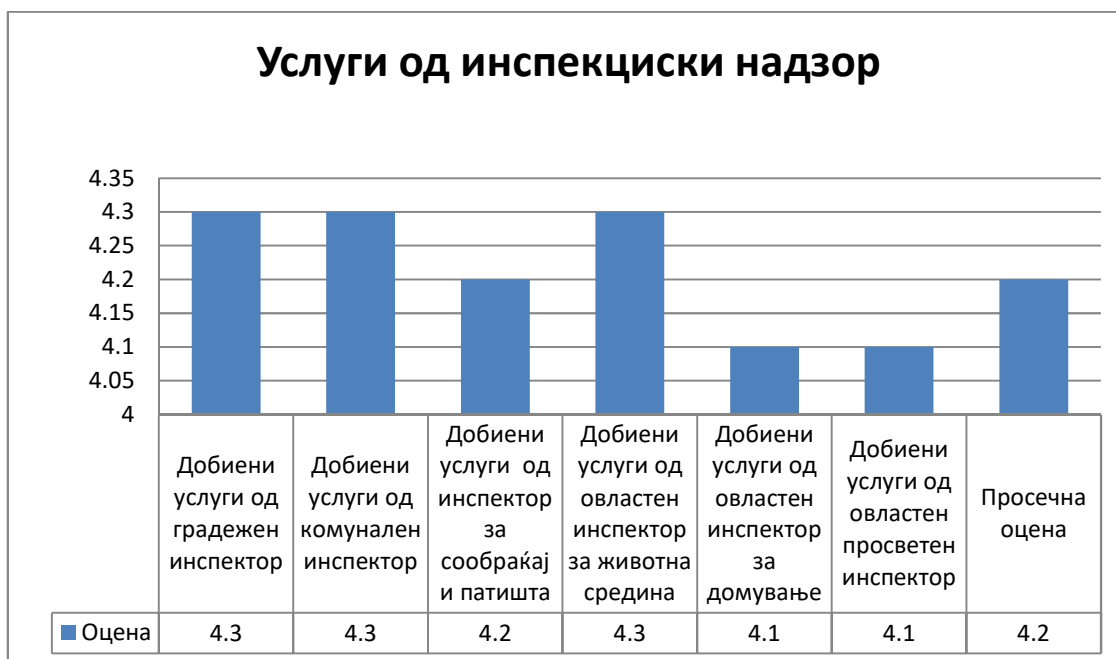


ОПШТИНА ШТИП

Табела 7. Услуги од инспекциски надзор

Услуги од инспекциски надзор	Оцена
Прашање	
Добиени услуги од градежен инспектор	4,3
Добиени услуги од комунален инспектор	4,3
Добиени услуги од инспектор за сообраќај и патишта	4,2
Добиени услуги од овластен инспектор за животна средина	4,3
Добиени услуги од овластен инспектор за домување	4,1
Добиени услуги од овластен просветен инспектор	4,1
Просечна оцена	4,2

Графичкиот приказ би бил:



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

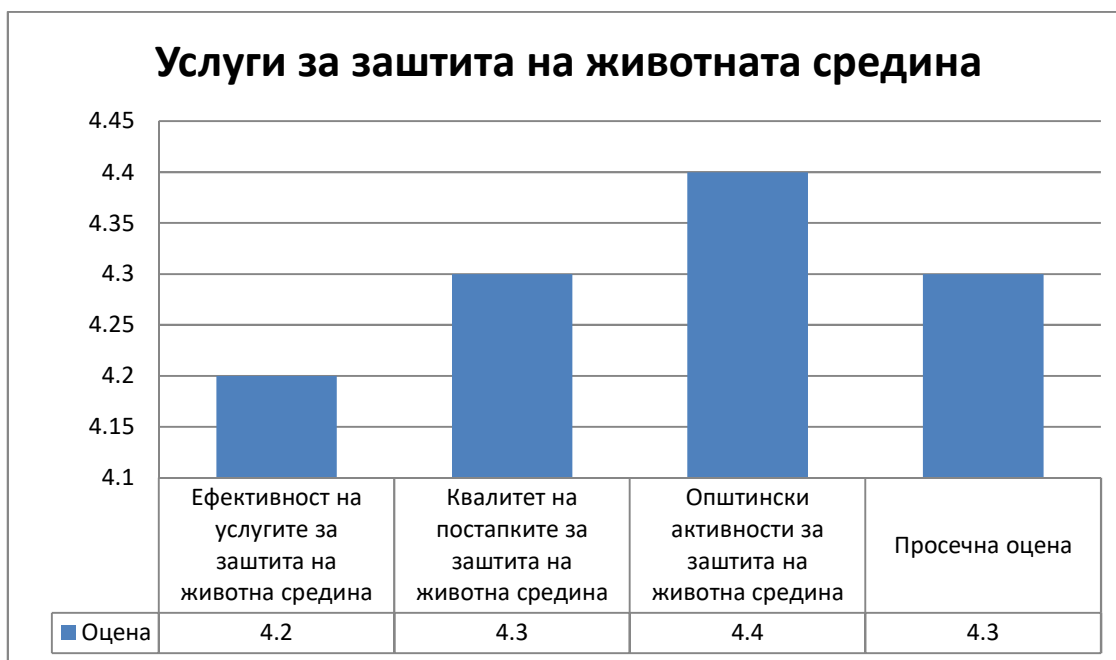


ОПШТИНА ШТИП

Табела 8. Услуги за заштита на животната средина

Услуги за заштита на животната средина	
Прашање	Оцена
Ефективност на услугите за заштита на животна средина	4,2
Квалитет на постапките за заштита на животна средина	4,3
Општински активности за заштита на животна средина	4,4
Просечна оцена	4,3

Графичкиот приказ би бил:



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

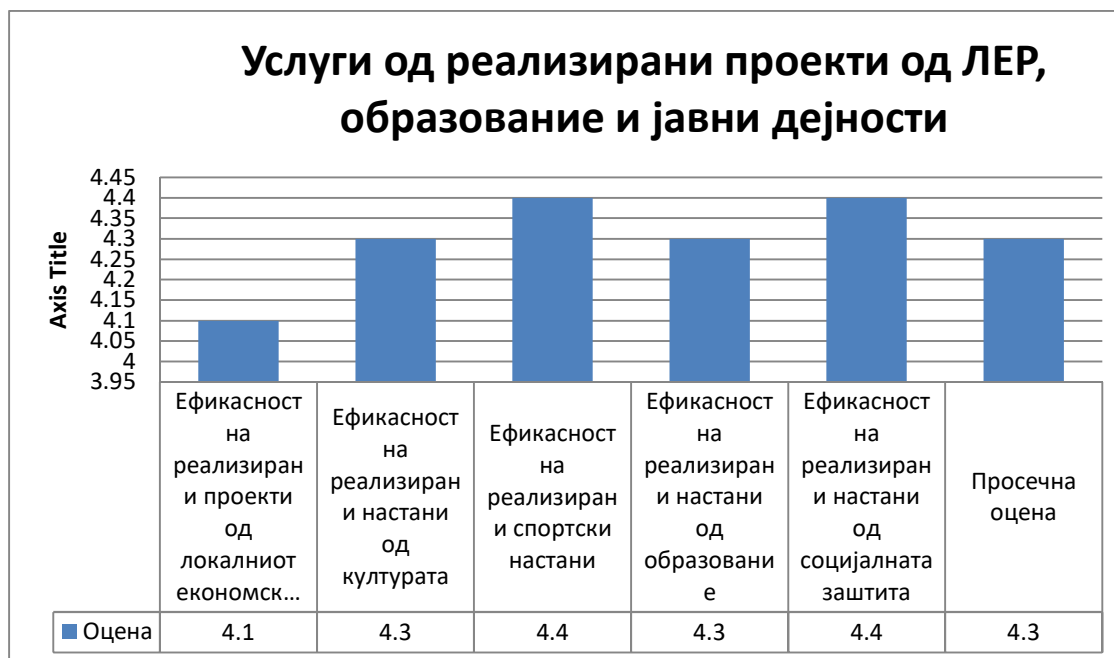


ОПШТИНА ШТИП

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.....)	Оцена
Прашање	
Ефикасност на реализирани проекти од локалниот економски развој	4,1
Ефикасност на реализирани настани од културата	4,3
Ефикасност на реализирани спортски настани	4,4
Ефикасност на реализирани настани од образование	4,3
Ефикасност на реализирани настани од социјалната заштита	4,4
Просечна оцена	4,3

Графичкиот приказ би бил:



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

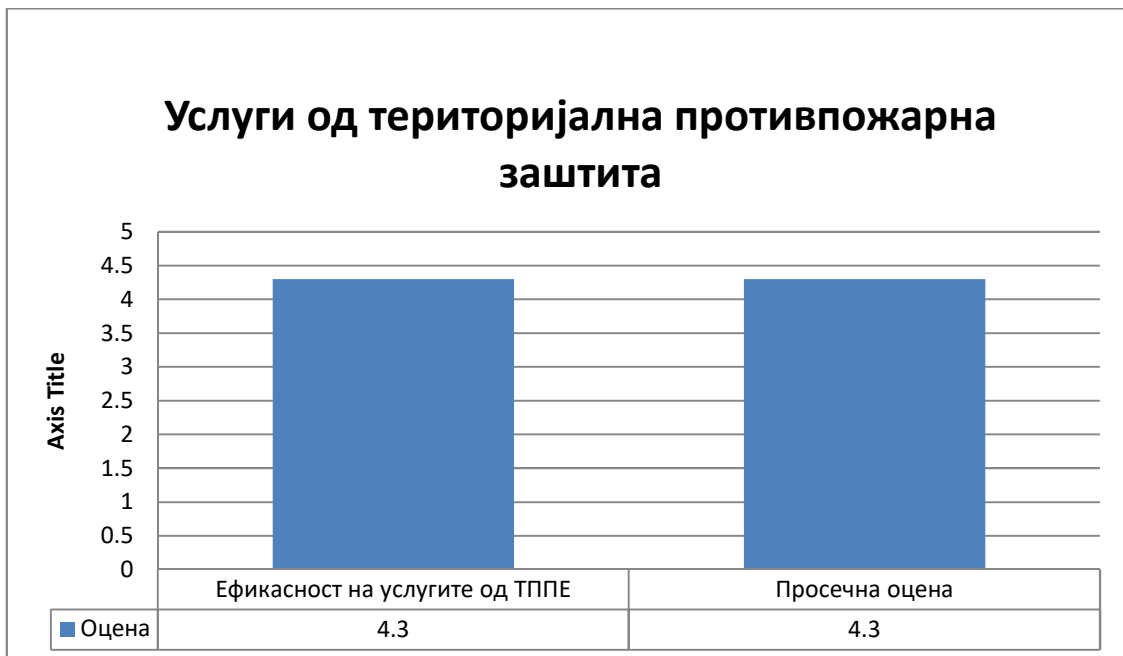


ОПШТИНА ШТИП

Табела 10. Услуги од територијална противпожарна заштита

Услуги од територијална противпожарна заштита Прашање	Оцена
Ефикасност на услугите од ТППЕ	4,3
Просечна оцена	4,3

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 и изнесен е следниот заклучок:

-“Јавната администрација ги исполнува обврските на многу добро ниво“.

-“Анкетираниите граѓани највисоко го оцениле делот на центарот за услуги, услуги за малцински заедници како и комуникацијата и обезбедување на информации и општински програми. Исто така високо ги оцениле и услугите од урбанизмот и уредувањето на градежно земјиште како и финансиското управување со локални даноци.

-“Анкетираниите граѓани со малку пониска оцена ги оцениле комуналните услуги, услугите од инспекциски надзор исто така пониска оцена има и делот за услуги за заштита на животната средина“.

-“Во делото на оценување на ефикасноста на услугите на ТППЕ можеме да утврдиме подобрување односно оцената од 2018 година изнесува 3,6, додека оцената од 2020 година изнесува 4,3.

-“Според оценките на анкетираниите граѓани потребно е подобрување во делот на инспекцискиот надзор, комуналните услуги, во делот за релазирање на проекти од страна на ЛЕР, одделението за образование и јавни дејности како и во делот за заштитана на животната средина. Исто така потребни се мали подобрувања на работата и услугите и во другите сектори и одделениа во Општинската администрација“.

Просечната оценка на сите услуги од локалната самоуправа на Општина Штип изнесува 4,38. Која во споредба со последната проверка односно последното анкетирање на граѓаните од 11.04.2018 година е за коефициент од 0,53 поголема, со што се утврдува дека Општина Штип го подобрила своето работење и исто така ги подобрила услугите кон граѓаните на Општина Штип.

Во иднина резултатите од спроведената анкета ќе ги искористиме како основа за подобрување на Системот за менаџмент со квалитет и Системот за менаџмент со животната средина, како и во подобрување на работењето и давањето на услуги на општинската администрација во секој сегмент.

Прилог: Анкетен лист

Датум: **02.10.2020**

Место: **Општина Штип**

Одделение за услуги и информирање на граѓаните

Изработил: **Павле Куков**



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
Општински центар за услуги					
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?					
Услуги за малцински заедници					
Транспарентност во услугите					
Ефикасност и брзина на добиената услуга					
Комуникација/обезбедување на услуги					
Достапност на информации за општинските програми и услуги.					
Информации за општинските услуги и развој					
Финансиско управување и Локални даноци					
Транспарентност во донесување и реализација на буџет					
Квалитет на постапките за даноци и такси					
Услуги од урбанизам и уредување на градежно земјиште					
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					