

Задоволство на граѓаните од услужливоста на општинските службеници

Анкетата на јавното мислење спроведена во општините покажа дека само **13%** од граѓаните се потполно задоволни од услужливоста на шалтерските работници во општините.

13% ВО ПОТПОЛНОСТ СУМ ЗАДОВОЛЕН!

11% ДО НЕКАДЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН

37% ЗАДОВОЛЕН СУМ ДО ОДРЕДЕНА МЕРА

22% НИТУ СУМ ЗАДОВОЛЕН, НИТУ НЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН

12% ВООПШТО НЕ СУМ ЗАДОВОЛЕН!

4% НЕ ЗНАМ



ШАЛТЕР 1

ШАЛТЕР 2



ПРЕПОРАКА:

Потребно е општините да направат соодветна организација на шалтерите согласно потребите на граѓаните да обезбедат обуки за подобрување на квалитетот на испорака на услугите.

Бројот на вработени кои директно ги опслужуваат граѓаните е

23%

од вкупниот број вработени.



Скоро **50%**

од нив **не посетиле обука** за квалитет во испорака на услуги.

ПРЕПОРАКА

Потребно е подобрување на квалитетот на работата на вработените кои имаат директен контакт со граѓаните, преку континуирана обука и едукација за подобрување на личните вештини, како што се техники на комуникација, однос со клиентите, управување со стрес на работа, организација на работното место, организација на работното време и сл.



50%

од општините на своите веб-страници воопшто не објавуваат информации за услугите кои се обезбедуваат кон граѓаните.



17%

од општините, во своите простории обезбедуваат упатства за услугите кои тие ги даваат.



25%

од општините, имаат испечатени формулари за услугите кои ги обезбедуваат.



28%

од општините, во своите простории истакнуваат информации за административните такси и надоместоци за услугите.

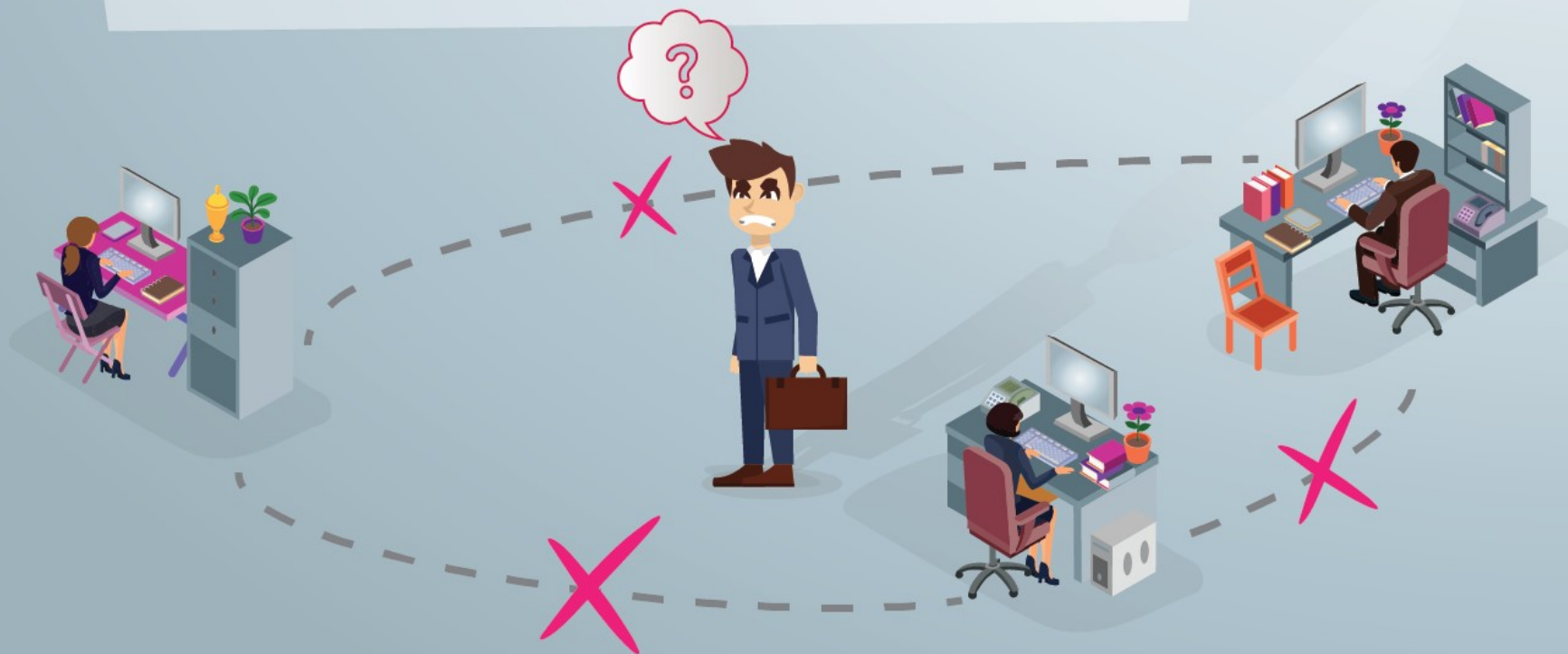


ПРЕПОРАКА

Општините треба да објавуваат целосни информации со кои ќе дадат упатства за услугите, ќе обезбедат точни формулари и ќе дадат инструкции за плаќањето на административни такси и надоместоци.

Целосна реализација на едношалтерскиот систем во општините

Целосна реализација на едношалтерски услуги е спроведена во **15%** од општините.



ПРЕПОРАКА

Општините треба да преземат мерки за целосно спроведување на Законот за општа управна постапка, со цел да обезбедат едношалтерски услуги, а со тоа да го намалат непотребното загубено време и трошоци на граѓаните за собирање на потребната документација од повеќе институции.

Раст на бројот на вработени во општините и јавните претпријатија основани од општините

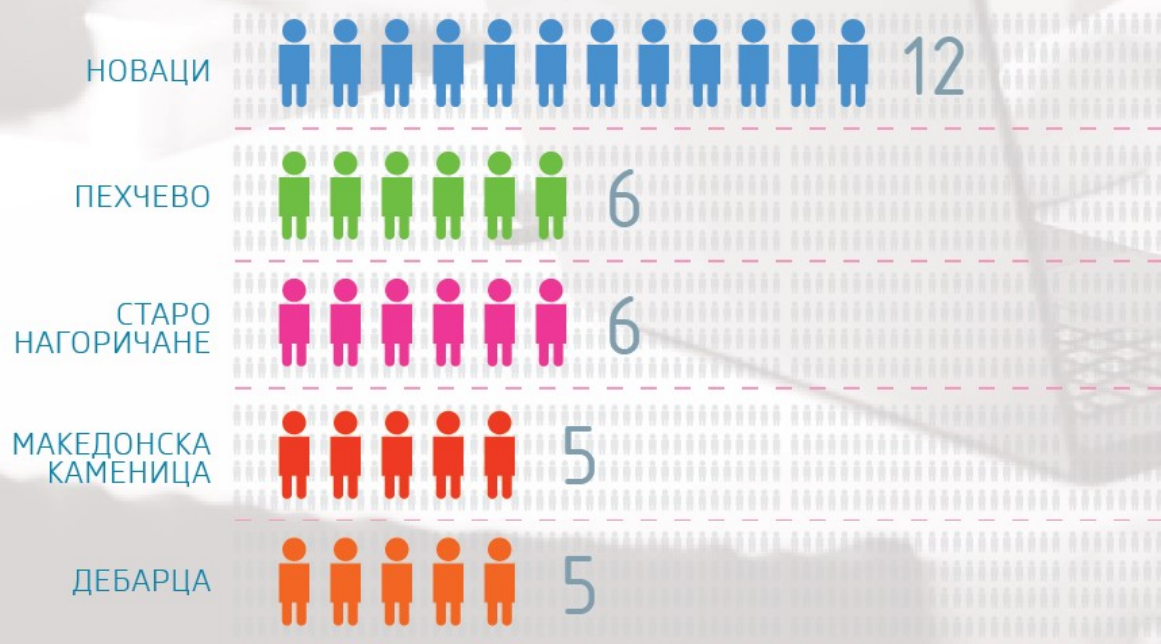


Во периодот **2015** до **2017** година, бројот на вработени пораснал вкупно за **9 ЛИЦА** по општина и за **6 ЛИЦА** по јавно претпријатие основано од општина. **Шест месеци по локалните избори**, бројот на вработени во општините останал приближно ист, но се зголемил за **5 ЛИЦА** по јавно претпријатие основано од општина.

Број на вработени во општините споредбено со бројот на жители

Споредувајќи го **бројот на вработени во општините** со **бројот на жители во општините**, може да се констатира дека во просек општините имаат **3 вработени** на **1.000 жители**.

БРОЈ НА ВРАБОТЕНИ НА 1000 ЖИТЕЛИ



Но: Во Новаци има **12**, во Старо Нагоричане и Пехчево **6**, во Македонска Каменица и во Дебарца по **5** вработени на **1.000** жители, а во Студеничани, Липково, Битола, Брвеница и Аеродром има околу **1** вработен на **1.000** жители.

Доделени парични награди на вработените

ВО ПЕРИОДОТ ОД:

2015 2016 2017

12
ОПШТИНИ

ИМААТ ДОДЕЛЕНА ПАРИЧНИ
НАГРАДИ НА СВОИТЕ ВРАБОТЕНИ.



ВКУПНАТА ВРЕДНОСТ
НА ДОДЕЛЕНИ НАГРАДИ ЗА ОВОЈ
ПЕРИОД Е



2.580.873,00 денари

ИЛИ ВО ПРОСЕК **215.073,00** ДЕНАРИ
ПО ОПШТИНА.

ОПШТИНИ

ВО ПЕРИОДОТ ОД:

2015 2016 2017

19 ЈАВНИ
ПРЕТПРИЈАТИЈА

ИМААТ ДОДЕЛЕНА ПАРИЧНИ
НАГРАДИ НА СВОИТЕ ВРАБОТЕНИ.



ВКУПНАТА ВРЕДНОСТ
НА ДОДЕЛЕНИ НАГРАДИ ЗА ОВОЈ
ПЕРИОД Е



9.113.188,00 денари

ИЛИ ВО ПРОСЕК **479.641,00** ДЕНАРИ
ПО ЈАВНО ПРЕТПРИЈАТИЕ.

ЈАВНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА

ОБЈАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА РАБОТАТА НА СОВЕТОТ НА ОПШТИНИТЕ

Во 2017 година, на веб-страниците на општините во просек се објавиле:

- дневен ред за околу **27%** од седниците на советот, и
- записници и одлуки за околу **25%** од седниците на советот.



Општините **не ги користат доволно веб-страниците** за информирање на граѓаните. Повеќето општини ги објавуваат информациите за седниците на советот **во делот наменет за вести и информации**, но не на **посебен дел наменет за работата на советот**.



Транспарентноста преку веб-страниците на општините многу малку пораснала со новите локални власти:
Индексот на веб транспарентност пораснал за околу 5 процентни поени.



Највисок индекс на веб-транспарентност има **Штип (61,54%)**

КОЛКУ СЕ ОБЈАВУВААТ ПОТРЕБНИТЕ ИНФОРМАЦИИ НА ВЕБ-СТРАНИЦИТЕ НА ОПШТИНИТЕ




Инфографикот е изработен во рамките на проектот „Следење на принципите на јавната администрација во зачувување на вредности на добро управување“. Проектот е финансиран од Европската Унија. Овој инфографик е изготвен со помош на Европската Унија. Содржината на инфографикот е единственаодговорност на „Центар за управување со промени“ и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Европската Унија.




Оценување на административните службеници во општините

98,29%

од административните службеници во општините во периодот од 2015-2017 година се оценети во највисоки категории А и Б.

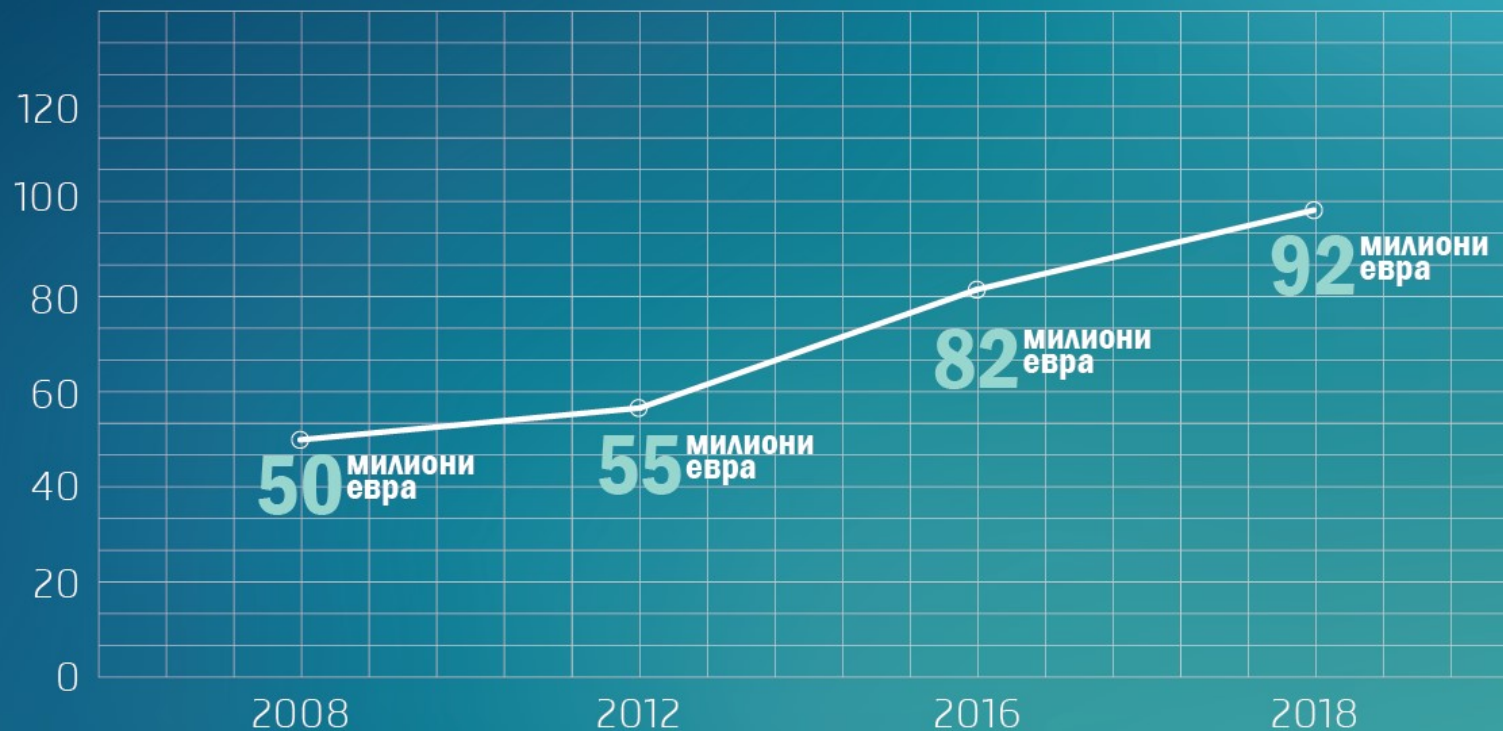


Оценувањето на вработените во општините и јавните претпријатија основани од општините не се употребува на објективен начин, со што би се дала реална оценка на учинокот на вработените.



< ○ ○ ○ ● ○ >

ДАЛИ ОПШТИНИТЕ МОЖАТ ДА БИДАТ ФИНАНСИСКИ ИЗДРЖЛИВИ?



Долгот на општините во последните 10 години е во континуиран пораст, со тоа што вкупните обврски на општините се зголемуваат и не можат да се подмират.

Во 2008 година, долгот на општините изнесувал околу 50 милиони евра, во 2012 година 55 милиони евра, во 2016 година 82 милиони евра, а во 2018 година скоро 97 милиони евра.



Инфографикот е изработен во рамките на проектот „Следење на принципите на јавната администрација во зачувување на вредности на добро управување“. Проектот е финансиран од Европската Унија. Овој инфографик е изготвен со помош на Европската Унија. Содржината на инфографикот е единственаодговорност на „Центар за управување со промени“ и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Европската Унија.

