



Истражување на задоволството на граѓаните од услугите на јавните комунални претпријатија на Општина Охрид

Содржина

1	Вовед	3
1.1	Цел на истражувањето и методологија	3
1.2	Целна група, временска рамка и дизајн на прашалник	3
2	Преглед на клучните наоди	4
3	Анализа и резултати од истражувањето	6
4	Услуги на јавните комунални претпријатија – Општина Охрид	6
4.1	Користење на водоводни услуги (ЈП Водовод)	6
4.2	Користење на услуги од комунална хигиена (ЈП Охридски Комуналец)	8
4.3	Користење на паркинг услуги (ЈП Билјанини Извори)	11
4.4	Услуги поврзани со управување со градските гробишта (ЈП Управување со Градски Гробишта)	14
4.5	Услуги за санирање и функционирање на локани патишта (ЈП Нискоградба)	16
4.6	Услуги за управување со пазари (ЈП Градски пазар)	19
5	Реагирање за неисполнета комунална услуга.....	22
6	Приказ на примерокот	26
7	Додаток.....	27
7.1	Прашалник	27

1 Вовед

1.1 Цел на истражувањето и методологија

Целта на истражувањето е да се процени задоволството на граѓаните од комуналните услуги и останатите категории на потрошувачка на Општина Охрид.

Истражувањето за задоволството на граѓаните од комуналните услуги и останатите категории на потрошувачка е спроведено на репрезентативен примерок од вкупно 200 испитаници, преку теренска анкета - лице во лице, на територија на Општина Охрид.

Активностите кои ги спроведе Индаго¹ како дел од ова истражување, вклучија:

1. Финализирање на прашалник
2. Дизајн на примерокот,
3. Програмирање на прашалник во софтвер СAPI,
4. Обука на интервјуери,
5. Обезбедување добра стапка на одговор,
6. Собирање податоци и надзор на теренската работа
7. Логичка контрола на податоците, креирање база на податоци (SPSS)
8. анализа и изготвување извештај.

1.2 Целна група, временска рамка и дизајн на прашалник

Целната група се граѓаните на Општина Охрид кои се над 18 години. Истражувањето е спроведено во периодот од 17 до 26 јуни 2024 година. Инструментот за истражување, т.е. прашалникот користен за ова истражување беше дизајниран од тимот на ОПМ во тесна соработка со тимот на Индаго. Прашалникот беше поделен на следните 3 (три) тематски делови:

1. Демографија
2. Услуги на јавните комунални претпријатија – Општина Охрид
 - Користење на водоводни услуги (ЈП Водовод)
 - Користење на услуги од комунална хигиена (ЈП Охридски Комуналец)
 - Користење на паркинг услуги (ЈП Билјанини Извори)
 - Услуги поврзани со управување со градските гробишта (ЈП Управување со Градски Гробишта)
 - Услуги за санирање и функционирање на локани патишта (ЈП Нискоградба)
 - Услуги за управување со пазари (ЈП Градски пазар)
3. Реагирање за неисполнета комунална услуга

¹ Индаго е компанија за истражување на пазарот и јавното мислење која успешно работи од 2000 година, како во земјата, така и во регионот.

2 Преглед на клучните наоди

Во продолжение се главните наоди кои се добиени од истражувањето за задоволството на граѓаните од услугите на јавните комунални претпријатија на Општина Охрид. Резултатите се презентирани според вкупните одговори, како и по сите демографски податоци. Клучните наоди се следните:

Користење на водоводни услуги (ЈП Водовод)

- **Проблеми со водоснабдувањето:** 51% од граѓаните пријавуваат проблеми, за непристапност на вода до повисоките катови во текот на летото (39%), прекини на услугите (19%) и паушална наплата (14%).
- **Дигитални услуги:** Две третини (66%) од испитаниците немаа никакви проблеми. Сепак, некои се соочиле со проблеми и тоа електронски приговори (20%) и електронски плаќања на сметки (15%).
- **Севкупно задоволство:** 69 % се задоволни од услугите, додека 31% изразуваат незадоволство.

Користење на услуги од комунална хигиена (ЈП Охридски Комуналец)

- **Проблеми со услугите:** 62% од испитаниците не пријавиле проблеми со услугите на ЈП Охридски Комуналец, додека 39% пријавиле проблеми и тоа поради високите и нереални сметки (39%) и лошиот квалитет на услугата (29%).
- **Дигитални услуги:** 70% не се соочиле со проблеми со дигиталните услуги. Од оние кои се изјасниле дека имаат проблем истиот се однесувал на: електронски поднесувања (16%), испорака на поплаки од потрошувачите (12%) и плаќање сметки (10%). Мал процент (9%) забележале недостаток на алатки за веб-локации погодни за попреченост и опции за онлајн комуникација.
- **Севкупно задоволство:** 70% се задоволни од општинските хигиенски услуги, додека 30% изразија незадоволство, што укажува на фактот дека е потребно да се преземат чекори за подобрување на услугата.

Користење на паркинг услуги (ЈП Билјанини Извори)

- **Проблеми со паркинг услугата:** 59% од испитаниците пријавиле проблеми со јавните паркинг услуги, првенствено поради недоволно паркинг места (76%), особено во текот на летото. Други прашања вклучуваат оштетени возила (6%), нејасни процедури за плаќање (6%), недостаток на информации за казните (5%) и нејасни процедури за изнајмување (5%).
- **Дигитални услуги:** 64% од испитаниците немале проблеми со дигиталните услуги. Сепак, 23% се соочиле со проблеми со електронско доставување поплаки, 21% со електронско поднесување на приговори, 11% со аплицирање за услуги и онлајн комуникација, а 8% забележале недостаток на алатки за веб-локации погодни за попреченост.
- **Севкупно задоволство:** 52% од испитаниците биле незадоволни од услугите на ЈП Билјанини Извори Охрид, наспроти 49% кои биле задоволни.

Услуги поврзани со управување со градските гробишта (ЈП Управување со Градски Гробишта)

- **Проблеми со услугата:** 70% од испитаниците изјавиле дека немаат проблеми со услугите што ги дава ЈП Управата на Градските гробишта Охрид, додека 31% пријавиле проблеми. Како главни проблеми беа наведени неефикасноста во секојдневното одржување и хортикултурното уредување на гробните места (28%). Дополнително, 23% имале проблеми со бавно отстранување на дефектите,

7% со неефикасноста на жалбената постапка, а 5% со застарени податоци за починати лица и носителите на гробиштата.

- **Дигитални услуги:** 63% од испитаниците не пријавиле проблеми со недостатокот на дигитални услуги. Сепак, 31% ги навеле проблемите со електронското плаќање на услугите, 11% со електронското поднесување приговори и 9% со електронското аплицирање на услугите и доставувањето приговори.
- **Севкупно задоволство:** Високи 74% од граѓаните се задоволни од услугите на градските гробишта, наспроти 26% кои изразиле незадоволство.

Услуги за санирање и функционирање на локални патишта (ЈП Нискоградба)

- **Проблеми со услугите** Околу две третини (63%) од испитаниците не пријавиле проблеми со локалните услуги за поправка и работа на патиштата, додека 37% имале проблеми. Најчестиот проблем е **неефикасното и бавно санирање на ископаните патишта (50%)**. Други проблеми вклучуваат неинсталирана сигнализација за време на изградбата (24%), необезбедени патишта поради одрони (8%), недостаток на механизам за известување за оштетените патишта (7%) и неефикасна жалбена постапка (3%).
- **Дигитални услуги:** 71% од жителите немале проблеми со дигиталните услуги. Сепак, 22% пријавиле проблеми со електронското поднесување на приговорите, а 12% се соочиле со проблеми со електронското доставување на приговорите.
- **Севкупно задоволство:** 67% од испитаниците се задоволни од услугите за поправка и работа на локални патишта, додека 33% изразиле незадоволство.

Услуги за управување со пазари (ЈП Градски пазар)

- **Проблеми со услугите:** Мнозинството испитаници (80%) не пријавиле проблеми со пазарните услуги, додека 20% имале проблеми. Главните проблеми се продажба на месни производи на отворено (29%), продажба на млечни производи без витрини во фрижидер, недостаток на вага и неозначени производи.
- **Дигитални услуги:** 88% немале проблеми со дигиталните услуги. Сепак, некои жители се соочија со проблеми со електронско доставување приговори (9%), електронско поднесување жалби (8%), недостаток на алатки за веб-страници погодни за лицата со попреченост (7%) и електронски апликации за услуги (7%).
- **Севкупно задоволство:** 86% од жителите се задоволни од работењето на пазарот, додека 15% изразиле незадоволство.

Реагирање за неисполнета комунална услуга

Мнозинството испитаници (86%) никогаш не поднеле жалба од потрошувачи за комунална услуга. Само 13% поднеле претставка, а 1% поднеле повеќе од една. Од испитаниците кои поднеле приговор за некоја комунална услуга на Општина Охрид мнозинството го поднеле приговорот лично во просториите на јавното комунално претпријатие.

Високото мнозинство (99%) од испитаниците не покренале судска постапка за прашања со јавните комунални услуги во последните две години.

3 **Анализа и резултати од истражувањето**

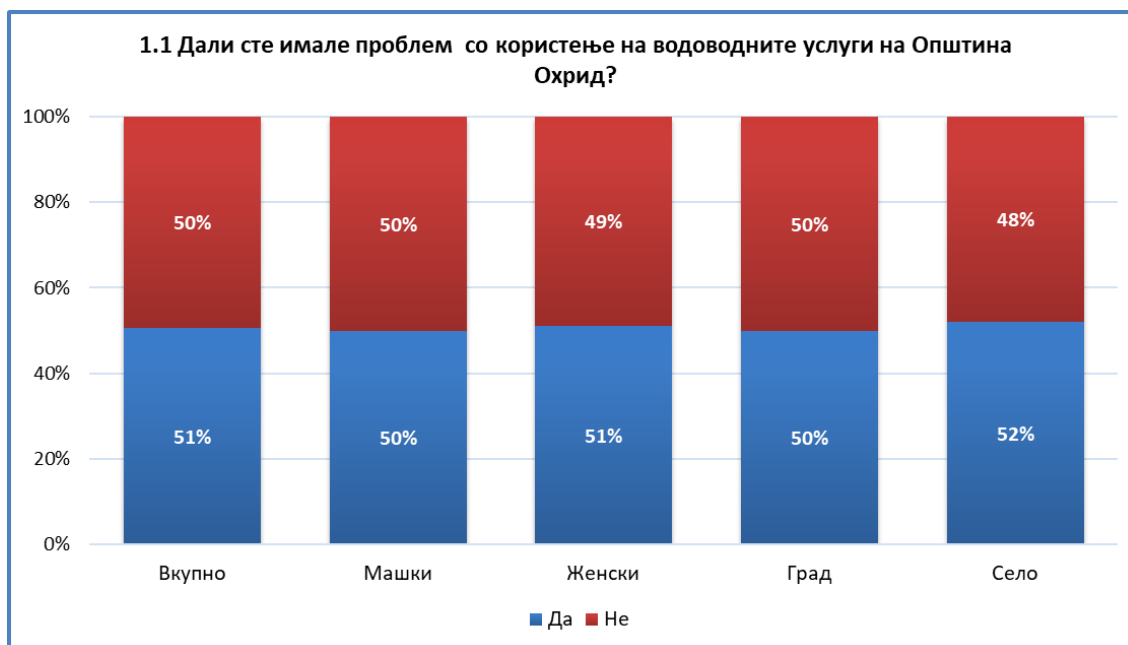
Во делот кој следи се прикажани резултатите за секое прашање од двата делови на прашалникот. Покрај тоа ќе биде прикажан и примерокот.

4 **Услуги на јавните комунални претпријатија – Општина Охрид**

4.1 **Користење на водоводни услуги (ЈП Водовод)**

Првиот дел од прашалникот беше дизајниран да се добијат општи податоци за колку граѓаните на Општина Охрид се задоволни од јавните комунални претпријатијана.

Резултатите покажуваат дека скоро еднаков дел од граѓаните на Општина Охрид имале односно немале проблем со користење на водоводните услуги на ЈП водовод (Да - 51%; не – 50%)(Графикон 1). Анализирано по демографски податоци може да се забележи дека испитаниците постари од 35 години значително повеќе имале проблем со користење на водоводните услуги споредено со испитаниците на возраст 18 до 34 години (35-44 – 50%; 45-54 – 65%; 55-64 – 58% и 65+ 53%години споредено со 18-24 – 18%; 25-34 – 40%).



Графикон 1

Испитаниците кои одговориле дека имале проблем со ЈП Водовод Охрид, беа запрашани со кои проблеми се соочиле.

Недостапност на вода до повисоките катови во летниот период е главен проблем кои го пријавиле 39% од испитаниците (Графикон 2). Дополнително како проблем се јавува и прекин на испораката на услугата (вода) (19%), паушална наплата без читање на водомерите (14%), квалитет на испорака на услугата (квалитет на вода) (10%), високи и по мислење на испитаниците нереални сметки (9%) (Графикон 2). Нема статистички значајни разлики во однос на припадност на заедница, место на живеење и род на испитаниците.



Графикон 2

Генерално, две третини од граѓаните на Општина Охрид не се соочиле со проблеми во однос на недостаток на дигитални услуги од страна на ЈП Водовод (Графикон 3). Дополнително една петтина (20%) се соочиле со можноста за електронско поднесување на поплаки, 15% со можност за електронско плаќање на сметки, 13% со можност електронска достава на потрошувачки приговор и 10% со недостаток на соодветни алатки на веб страната за лица со попреченост (Графикон 3).



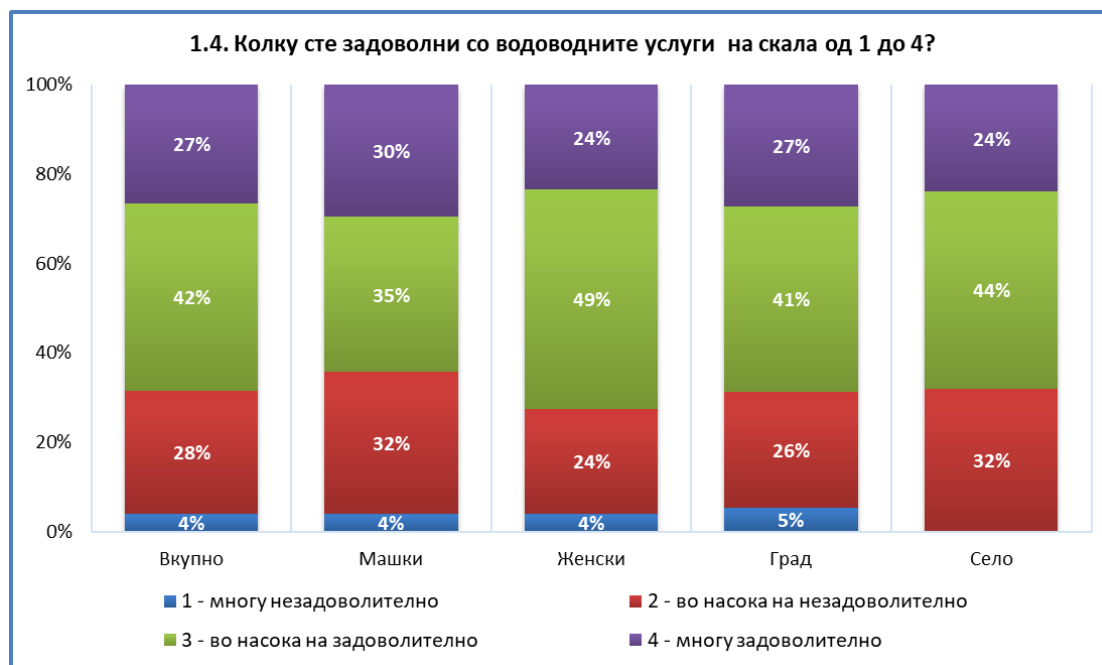
Графикон 3

Жителите на руралните средини (34%) од Општина Охрид статистички повеќе се соочиле со проблеми во однос на можноста за електронско поднесување на поплаки за разлика од граѓаните од урбаните средини (15%). Дополнително мажите (26%) нешто повеќе од жените (15%) се соочиле со истиот проблем како и испитаниците на возраст од 35 до 44 години.

Во однос на другите проблеми кои беа наведени во прашањето согласно анализата нема разлики во одговорите на испитаниците врз основа на какви било демографски податоци.

Сите испитаници кои што беа дел од истражувањето беа прашани колку се генерално задоволни од услугите на ЈП Водовод Охрид.

Севкупно, 42% од охридани кои учествуваа во ова истражување пријавиле позитивен тренд на задоволство, што покажува дека се задоволни, додека 27% го опишале своето задоволство како многу задоволително (види Графикон 4). Спротивно на тоа, повеќе од една четвртина (27%) од испитаниците ги оцениле услугите за водоснабдување со оценка 2, што укажува на тренд на незадоволство. Само 4% од испитаниците изјавиле дека се многу незадоволни од услугите што ги дава ЈП Водовод Охрид (види Графикон 4).

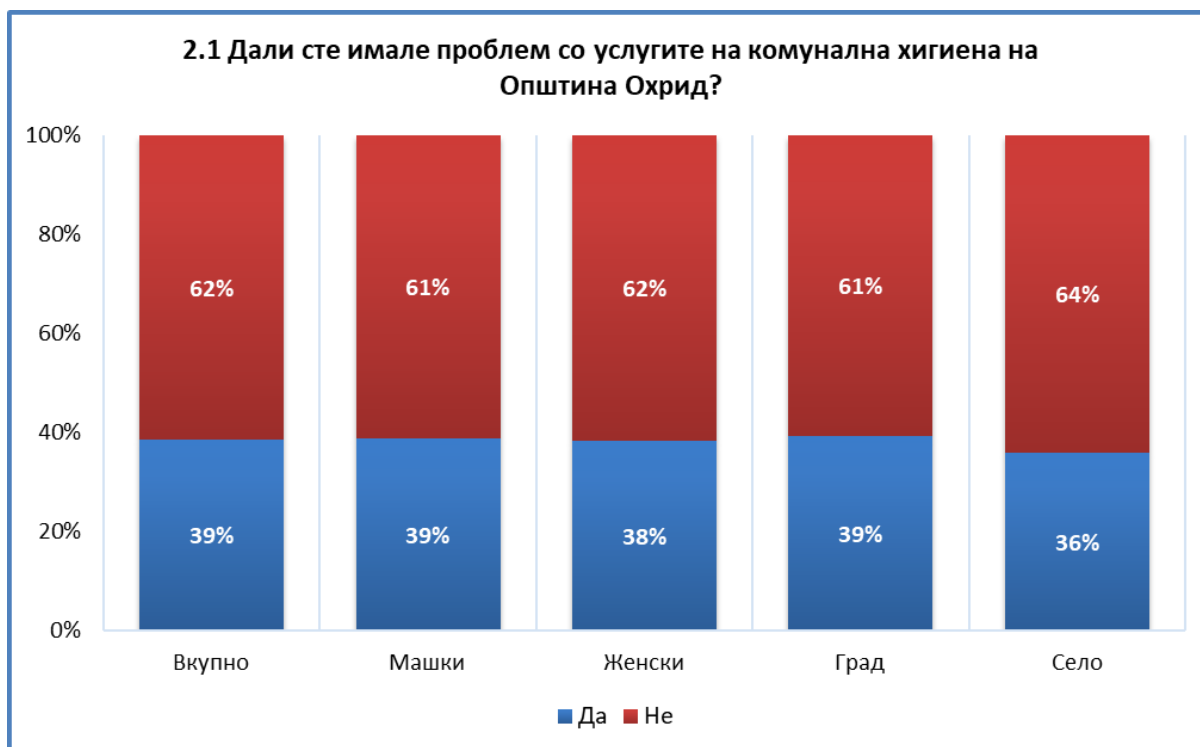


Графикон 4

Анализата по род покажа дека жените имаат тенденција да пријавуваат повисоки нивоа на задоволство (73% - оценки 3 и 4) од мажите (64% - оценка 3 и 4). Сепак, стапките на незадоволство се доста слични меѓу родовите, со малку поголема веројатност машките да се приклонуваат кон незадоволство (оценки 3 и 4; мажи – 26% споредено со жени – 27%). Во однос на возраста, помладите испитаници (18-24 години) покажуваат највисоки нивоа на задоволство, со забележителен пад на задоволството како што возраста се зголемува до возрасната група од 35-44 години. Најнезадоволна е возрасната група од 45 до 54 години. Сепак, нивоата на задоволство повторно се зголемуваат кај возрасните групи 55-64 и 65+. Дополнително задоволството од водоводните услуги во однос на местото на живеење на испитаниците е приближно исто (оценка 3 и 4; урбан – 69%; рурал – 68%).

4.2 Користење на услуги од комунална хигиена (ЈП Охридски Комуналец)

Помалку од две третини (62%) на испитаници немале проблем со услугите на ЈП Охридски Комуналец наспроти 39% кои одговориле потврдно (Графикон 5). Анализирани по возрасни категории може да се забележи дека испитаниците повозрасни од 55 години значително повеќе пријавиле проблем со услугите на комуналната хигиена на општината за разлика од најмладата популација (55 до 64 години – 47% и 65+ години – 45% споредено со 18 до 24 години – 18%). Нема разлики по однос на родот, припадноста на заедница и местото на живеење на испитаниците.



Графикон 5

Испитаниците кои одговориле дека имале проблем со комуналната хигиена во Општина Охрид, беа запрашани со кои проблеми се соочиле.

Согласно 39% од испитаниците, високи и нереални сметки се главниот проблем за незадоволството од ЈП Охридски Комуналец по што следат квалитет на испорака на услугата (29%), прекин на испорака на услугата (14%), неефикасни служби за отстранување на дефекти (13%) и неефикасност на жалбената постапка (4%) (Види Графикон 6).



Графикон 6

Нема значајни разлики во однос на родот и припадноста на заедница и местото на живеење на испитаниците. Во однос на возрастните категории испитаниците на возраст од 45 до 55 години (64%) повеќе пријавиле проблем со високите и нереални сметки споредено со највозрасната категорија (65+ години – 27%).

Наодите од истражувањето покажуваат дека висок процент (70%) на граѓаните кои беа дел од ова истражување не се соочиле со некои проблем во однос на недостаток на дигитални у слуги од страна на ЈП Охридски Комуналец (Графикон 7). Само 16% од охриѓани одговориле дека се соочиле со можноста за електронско поднесување на поплаки, 12% се соочиле со можноста за електронска достава на потрошувачки приговор и 10% со можноста за електронско плаќање на сметките. Дополнителни 9% имале проблем со недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост и можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата.

Аланизата по демографски податоци покажа дека жените имаат малку поголема веројатност од мажите да пријават проблеми со електронските плаќања (12% наспроти 7%). Дополнително и мажите и жените го идентификуваа недостатокот на електронско поднесување поплаки како најзначајно прашање, при што 15% од мажите и 17% од жените го истакнаа тоа како проблем.

Во однос на местото на живеење може да се потенцира дека жителите на руралните средини пријавија помалку проблеми со електронското плаќање на сметките (6%) во споредба со жителите на градовите (11%). Од друга страна жителите на урбаните места (11%) повеќе пријавиле проблем со недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост за раслика од жителите во руралните средини (4%)



Графикон 7

Мнозинството од испитаниците се или задоволни (46% - во насока на задоволство) или многу задоволни (24%) од општинските хигиенски услуги, што укажува на генерално позитивна перцепција. Сепак, значителен дел од испитаниците (27%) се наклонети кон незадоволство, што укажува на простор за подобрување (Графикон 8).

Жените се повеќе задоволни од ЈП Охридски Комуналец (оценки 3 и 4; 73%) во споредба со мажите (оценки 3 и 4; 66%). Во однос на возрастните категории, испитаниците од 35 до 44 години покажува највисок процент на задоволство (оценка 4; 41%), во споредба со

највозрасната категорија (65+ години – 16%). Жителите на руралните средини пријавуваат нешто поголемо задоволство (72% - оценки 3 и 4) во споредба со жителите на урбаните средини (69% - оценки 3 и 4)

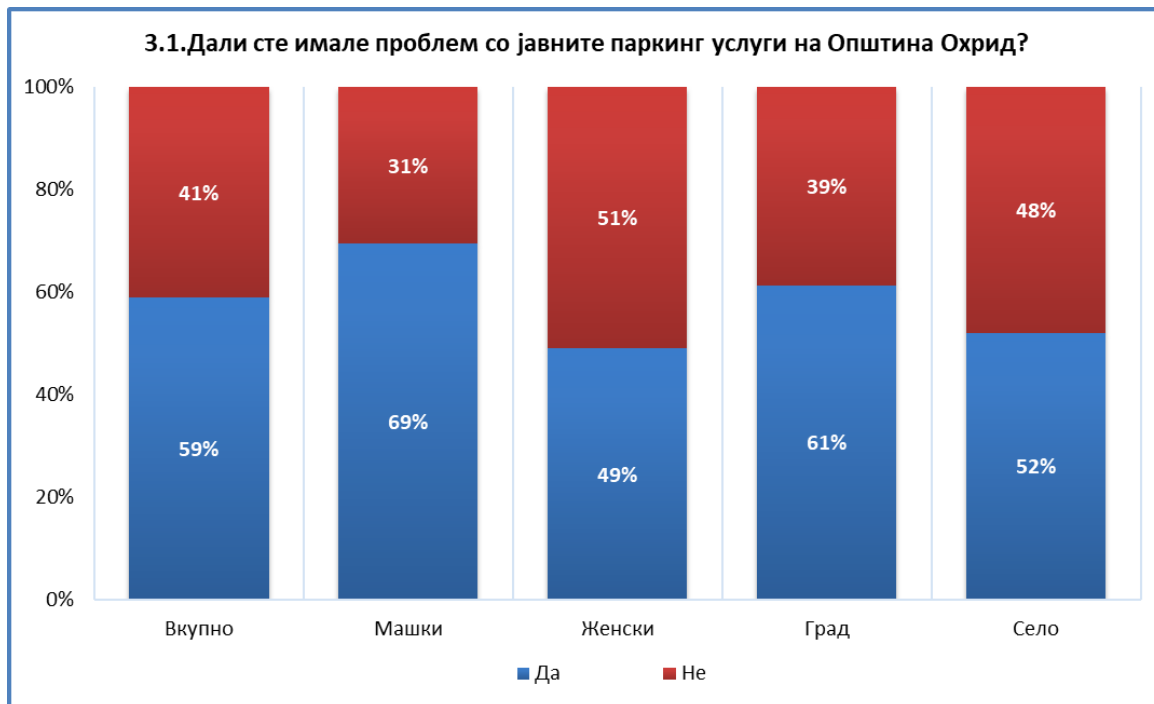


Графикон 8

4.3 Користење на паркинг услуги (ЈП Билјанини Извори)

Повеќе од половина т.е. 59% од испитаниците изјавиле дека имаат проблеми со услугите за јавен паркинг, наспроти 41% кои не пријавиле никакви проблеми. (Графикон 9).

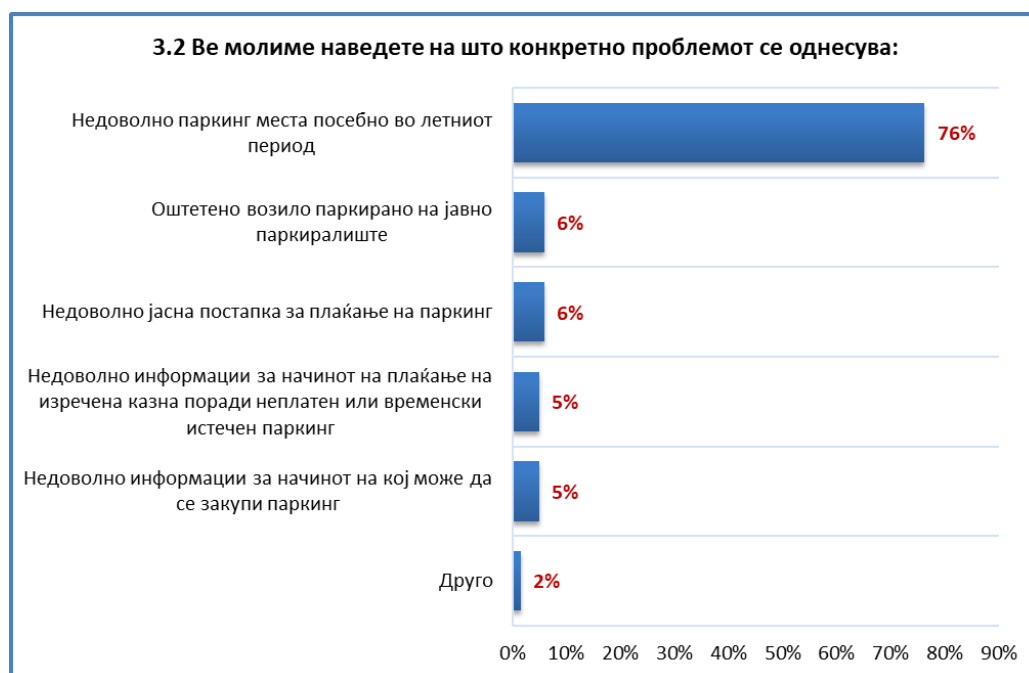
Разделените податоци по демографија покажаа дека 69% од мажите имале проблеми со јавните паркинг услуги, што е значително повеќе од 49% од жените кои го пријавиле истото. Во однос на возрасните категории, иако висок процент од испитаниците од сите возрасни групи пријавиле проблеми со паркинг услугите, оние на возраст од 25 до 34 години доживеале највисоко ниво на проблеми во споредба со најстарите испитаници, кои пријавиле помала стапка на проблеми (47%). Слично на тоа, жителите на урбаните средини (61%) пријавиле повеќе проблеми со јавните услуги за паркирање отколку жителите на руралните средини (52%).



Графикон 9

Високи 76% од испитаниците имаат проблем со недоволниот број паркинг места посебно во летниот период, по што следат бројот на оштетени возила паркирани на јавно паркиралиште (6%), недоволно јасна постапка за плаќање на паркинг (6%), недоволно информации за начинот на плаќање на изречена казна поради неплатен или временски истечен паркинг (5%) и недоволно информации за начинот на кој може да се закупи паркинг (5%) (графикон 10).

Важно е да се напомене дека жените (10%) статистички повеќе имале проблем со недоволно информации за начинот на плаќање на изречена казна поради неплатен или временски истечен паркинг (жени – 10% наспроти мажи – 3%).



Графикон 10

Приближно две третини (64%) од испитаниците изјавиле дека не доживеале ниту еден од наведените проблеми со дигиталните услуги што ги обезбедува ЈП Билјанини Извори (види

графикон 11). Дополнително, 23% навеле дека имаат проблеми со можноста за електронска достава на приговор, 21% со можноста за електронско поднесување на поплаки, 11% со можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата и 8% недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост (графикон 11).



Графикон 11

Дополнителната анализа по демографските податоци покажа дека мажите пријавиле повеќе проблеми со електронските приговори (24%) и електронските поплаки од потрошувачите (28%) отколку жените (18% за двете услуги). Од друга страна пак, жените наидуваат на повеќе проблеми со електронско плаќање сметки (12%) и апликации за електронски услуги (13%) во споредба со мажите (електронско плаќање на сметки – 9%; апликации за електронски услуги – 8%).

Во однос на местото на живеење испитаниците од руралните средини (28%) повеќе се соочиле со неможноста за електронско поднесување на поплаки споредено со жителите од урбаните средини (19%). Додека пак жителите на урбаните средини (12%) имаат повеќе проблем со можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата споредено со граѓаните од руралните средини (6%).

Наодите покажаа дека 52% од испитаниците не се задоволни (оценки 1 и 2) од услугите на ЈП Билјанини Извори Охрид наспроти 49% кои изјавиле дека се задоволни (оценки 3 и 4) (графикон 12).

Жените се значително понезадоволни од паркинг услугите на општината (58% - оценки 3 и 4) во споредба со мажите (оценки 3 и 4; 39%). Во однос на местото на живеење, жителите на руралните средини пријавуваат нешто поголемо задоволство (54% - оценки 3 и 4) во споредба со жителите на урбаните средини (47% - оценки 3 и 4).



Графикон 12

4.4 Услуги поврзани со управување со градските гробишта (ЈП Управување со Градски Гробишта)

Повеќе од две третини (70%) на испитаници немале проблем со услугите на ЈП Управување со Градски гробишта Охрид наспроти 31% кои одговориле потврдно (Графикон 13). Анализирано по род може да се забележи дека жените (35%) повеќе имале проблем со ЈП управување на градски гробишта за разлика од мажите (26%). Во однос на возрасните категории анализата покажа дека повозрасните испитаници од 55 години значително повеќе пријавиле проблем со услугите поврзани со Управување со градските гробишта за разлика од најмладата популација (55 до 64 години – 39% и 65+ години – 49% споредено со 25 до 34 години – 17%). Дополнително испитаниците жители во урбаните средини (32%) повеќе имале проблем со ЈП Управување со Градски гробишта споредено со жителите на руралните средини (26%).



Графикон 13

Испитаниците кои имале проблем со услуги поврзани со управување со градските гробишта како главни проблеми ги наведоа нефикасност во секојдневно одржување на гробните места и нефикасност во хортикултурно уредување на гробиштата (види графикон 14). Дополнително, 23% од граѓаните навеле дека имаат проблем со спорост при отстранување на недостатоци на гробните места и 7% со неефикасност на жалбената постапка. Само 5% од граѓаните на Општина Охрид навеле дека имале проблеми со неажурирани податоци за починати лица и неажурирани податоци за носители на гробни места (графикон 14).



Графикон 14

Анализата покажа дека 63% од испитаниците кои учествувале во истажувањето навеле дека немале проблеми во однос на недостаток на дигитални услуги од страна на ЈП управување со Градски гробишта, додека 31% како проблем ја навеле можноста за електронско плаќање на услуги (види графикон 15). Дополнително 11% навеле дека имале проблем со електронско поднесување на поплаки и 9% имале проблем со електронско аплицирање на услуга како и електронска достава на приговор.

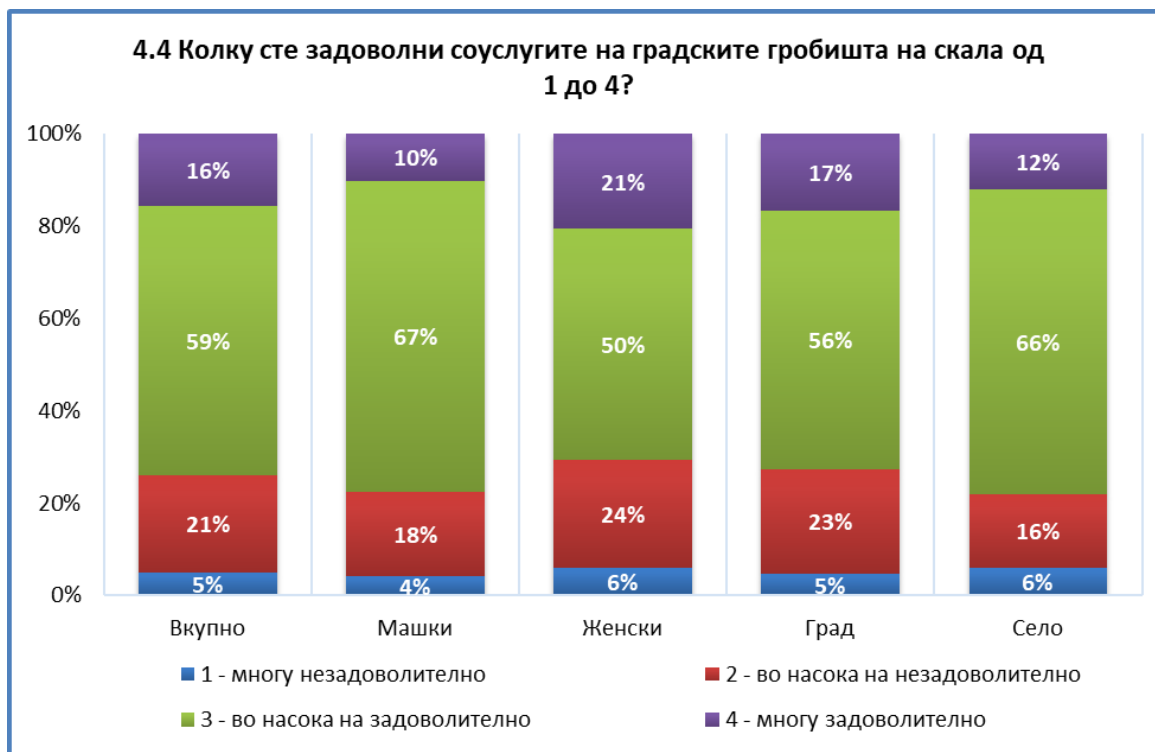


Графикон 15

Генерално жителите на урбаните средини пријавија поголеми потешкотии со сите погребни услуги што ги обезбедува Управата за градски гробишта во споредба со оние во руралните области. Поспецифично, жителите на урбаните средини (12%) повеќе имаат проблем со електронско поднесување на оплаки споредено со жителите на руралните средини (6%). Истото се однесува и за електронска достава на приговор (урбан – 10% споредено со рурал – 4%).

Високи 74% од граѓаните се задоволни (оценки 3 и 4) со услугите на градските гробишта наспроти 26% кои го истакнале своето незадоволство (оценки 1 и 2) (види графикон 16).

Нема разлики во однос на задоволството од услугите на градските гробишта помеѓу родовите, местото на живеење, возраста како и припадноста на заедница на испитаниците.



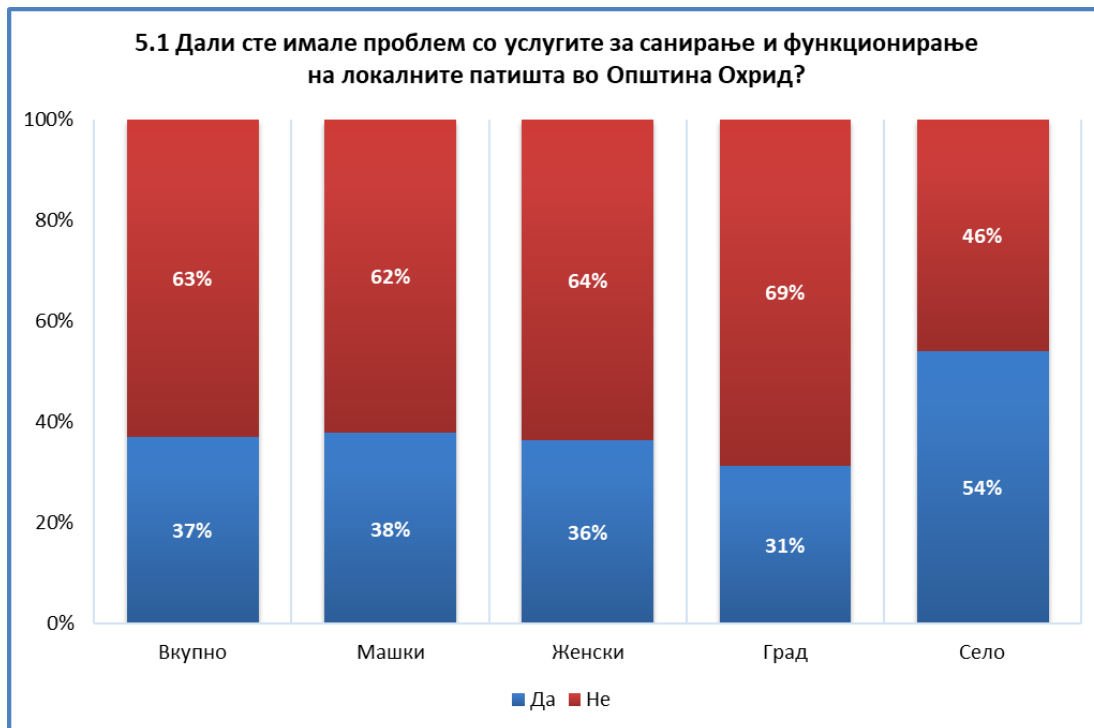
Графикон 16

4.5 Услуги за санирање и функционирање на локани патишта (ЈП Нискоградба)

Околу две третини (63%) од жителите на Општина Охрид немале проблем со услуги за санирање и функционирање на локани патишта, наспроти 37% кои одговориле позитивно (види Графикон 16).

Анализирано по демографски податоци важно е да се напомене дека жителите на руралните средини (54%) статистички повеќе имале проблем со ЈП Нискоградба Охрид наспроти жителите на урбаните средини (31%).

Нема големи разлики во однос на другите демографски податоци како род, возраст и припадност на заедница.



Графикон 17

Испитаниците кои одговориле дека имаат проблем ги прашавме конкретно на што проблемот се однесува.

Половина од испитаниците (50%) пријавиле неефикасно и споро санирање на раскопаните патишта, што го прави најчест проблем. По што следат Непоставена сигнализација при изведување на градежни работи на локални патишта (24%), необезбедени патишта поради одрони и нагиби (8%), немање можност да се пријави оштетен локален пат (7%) и неефикасност на жалбената постапка (3%).



Графикон 18

Мажите пријавиле повеќе проблеми со необезбедени патишта поради одрони и наклони (11%) и неефикасност во процесот на жалби (5%) во споредба со жените, кои пријавиле 5%

и 0%, соодветно. Жените почесто пријавувале проблеми со неефикасна и бавна поправка на патиштата (57%) во споредба со мажите (43%).

Во однос на местото на живеење урбаните жители пријавиле поголеми проблеми со необезбедени патишта поради одрони и наклони (13%) и недостаток на сигнализација за време на градежните работи (28%) во споредба со жителите на руралните средини, кои пријавиле 0% и 19%. Од друга страна жителите на руралните средини пријавија значително повисока стапка на проблеми со неефикасна и бавна поправка на ископаните патишта (74%) во споредба со урбаните жители (36%).

Следно жителите на Општина Охрид ги прашавме “Дали досега се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП НИСКОГРАДБА?”.

Високо мнозинство (71%) од жителите на Општина Охрид не се соочиле со никакви проблем во однос на недостаток на дигитални услуги од страна на ЈП Нискоградба (види графикон 19). Дополнително 22% одговориле дека се соочиле со проблеми во електронско поднесување поплаки, 12% со електронската достава на потрошувачки приговор итн... (подетално види графикон 19)



Разделените податоци по род укажуваат дека 24% од жените пријавиле проблеми со електронското поднесување поплаки, наспроти 20% од мажите. Жените (15%), исто така повеќе пријавиле проблеми со електронска достава на потрошувачки приговор за разлика од мажите (9%).

Понатаму, испитаниците на возраст од 25-34 и 35-44 години пријавиле најмногу проблеми со електронските приговори (27% и 26%, соодветно), додека оние на возраст од 45-54 години имале најмалку проблеми (12%). Возрасната група од 18-24 години имала најмногу проблеми со електронското плаќање на сметките (18%), додека групата 55-64 не пријавила никаква. Возрасната група од 35 до 44 години имала најмногу проблеми со електронската достава на поплаки од потрошувачите (21%), а групата 18-24 пријавила најмалку проблеми (6%).

Во однос на местото на живеење, 40% од жителите на руралните средини пријавиле проблеми со електронското поднесување жалби, во споредба со само 16% од жителите на урбаните средини. Од друга страна, жителите од урбаните средини пријавиле малку повеќе проблеми со електронското плаќање на сметките (10%) во споредба со жителите на руралните средини (6%).

Задоволството од услугите за санирање и функционирање на локалните патишта е присутно кај 67% (оценки 3 и 4) од испитаниците, наспроти 33% кои изразиле незадоволство (оценки 1 и 2) (види графикон 20).

Нема значајни разлики во однос на родот и возраста на испитаниците. Во однос на местото на живеење важно да се напомене дека жителите на урбаните средини (73% - оценки 3 и 4) се значително повеќе задоволни од услугите за санирање и функционирање на локалните патишта за разлика од граѓаните од руралните средини на Општина Охрид (50% - оценки 3 и 4).



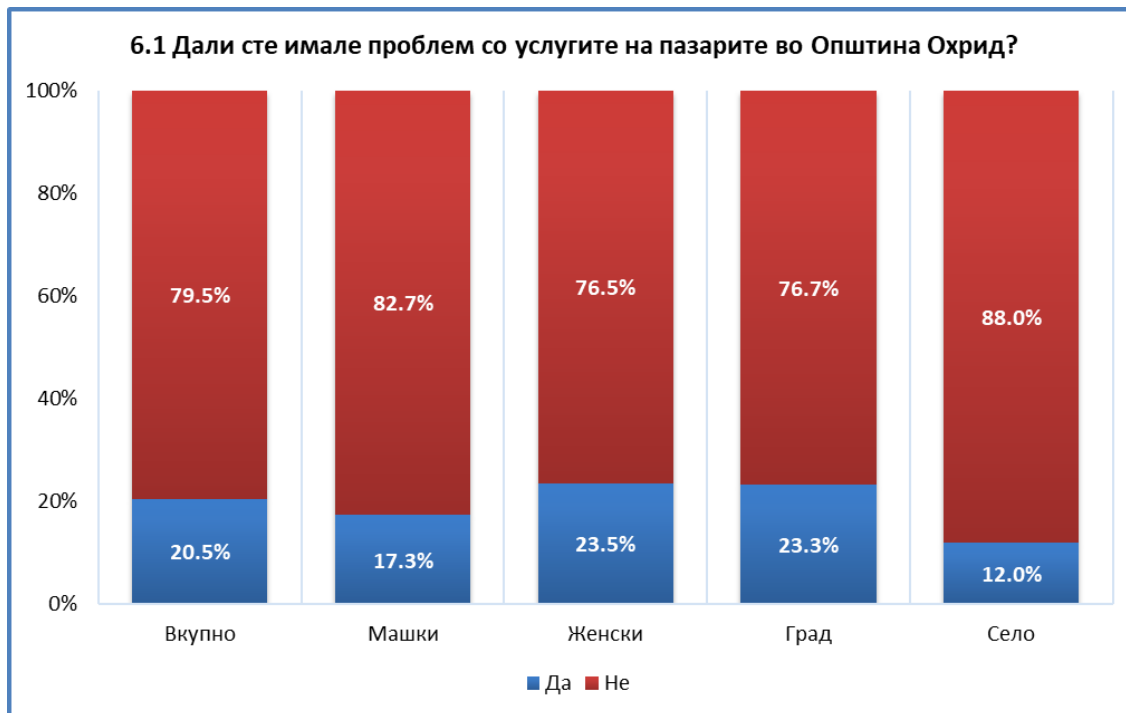
Графикон 20

4.6 Услуги за управување со пазари (ЈП Градски пазар)

Мнозинството на граѓани жители на Општина Охрид (80%) немале проблеми со услугите на пазарите во Општина Охрид, додека една петтина одговориле позитивно (види графикон 21).

Во однос на родот на испитаниците може да се забележи дека жените (24%) малку повеќе проблем со услугите на пазарите за разлика од мажите (17%). Гледано по возрастни категории испитаниците на возраст од 55 до 64 години имале повеќе проблеми со ЈП Градски Пазар во споредба со помладите испитаници.

Анализирано по место на живеење може да се забележи дека жителите на урбаните средини (23%) имале повеќе проблеми со ЈП Градски Пазар за разлика од граѓаните кои што живеат во руралните средини (12%).



Графикон 21

Жителите кои што имале проблем со ЈП Градски Пазар како најголем проблем го истакнале продавање на мести производи на отворено (29%), по што следат вање на млечни производи на отворено, без разладни витрини, немање баждарени ваги, продавање производи на кои не е истакната цената итн. (подетално види графикон 22).

Нема значајни разлики во однос на демографските податоци на испитаниците.



Графикон 22

Значително мнозинство (88%) од граѓаните на Општина Охрид не се соочиле со проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП Градски Пазар (види Графикон 23). Само мал процент на испитаници се соочиле со можноста за електронска достава на приговор (9%), можноста за електронско поднесување на поплаки (8%),

недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост (7%) и можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност (7%).

Дополнителните анализи покажуваат дека нема разлики по однос на родот, возраста и припадноста на заедница на испитаниците.

Важно е да се напомене дека жителите на урбаните средини (9%) повеќе имале проблеми со можноста за електронско поднесување на поплаки за разлика од жителите од руралните средини (4%). Исто се однесува и на можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата (урбан – 8% споредено со рурал – 2%) како и недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост (урбан – 8% споредено со рурал – 1%).



Графикон 22

Задоволството со услугата на функционирање на пазарите е присутно кај 86% (оценки 3 и 4) од жителите на Општина Охрид, додека 15% не се задоволни (оценки 1 и 2) (види графикон 23).

Нема разлики во однос на род, возраст и припадноста на заедница. Анализирано по место на живеење може да се забележи дека жителите на руралните средини (92% - оценки 3 и 4) се повеќе задоволни од урбаните средини (83% - оценки 1 и 2).

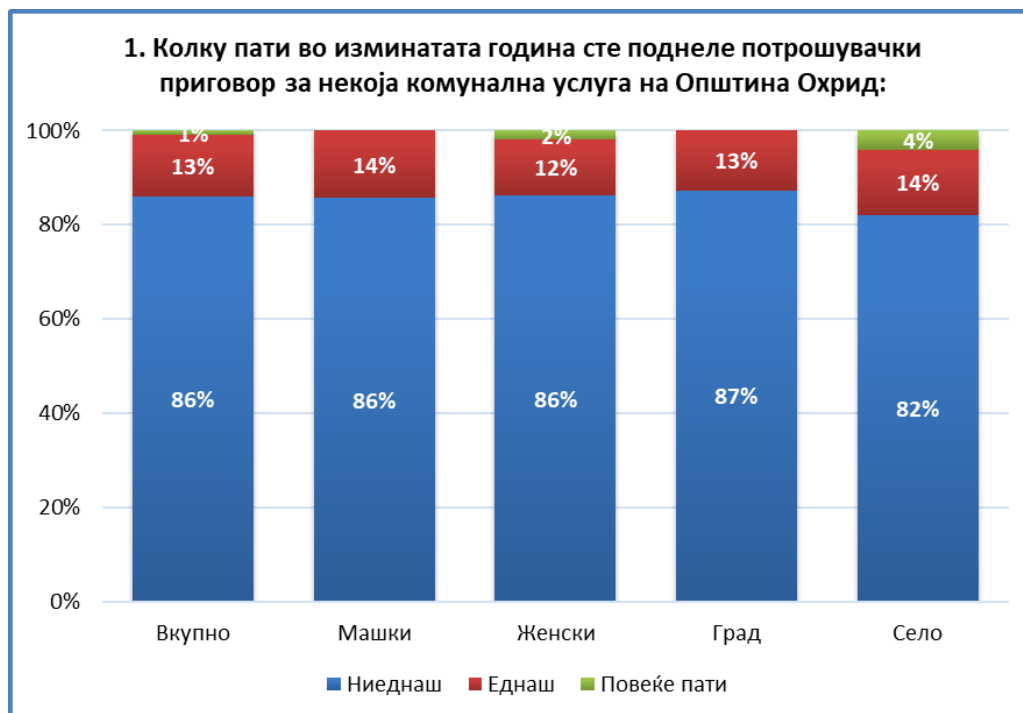


Графикон 23

5 Реагирање за неисполнета комунална услуга

Мнозинството жители на Општина Охрид (86%) никогаш немаат поднесено потрошувачки приговор за некоја комунална услуга, додека 13% имале поднесено еднаш и 1% поднеле повеќе пати (види графикон 24).

Нема разлики во однос на родот и припадноста на заедница и местото на живеење на испитаниците.



Графикон 24

Од луѓето кои што поднеле приговор за некоја комунална услуга на Општина Охрид мнозинството го поднеле приговорот лично во просториите на јавното комунално претпријатие (види графикон 25).



Графикон 25 – мала база на испитаници (28 испитаници)

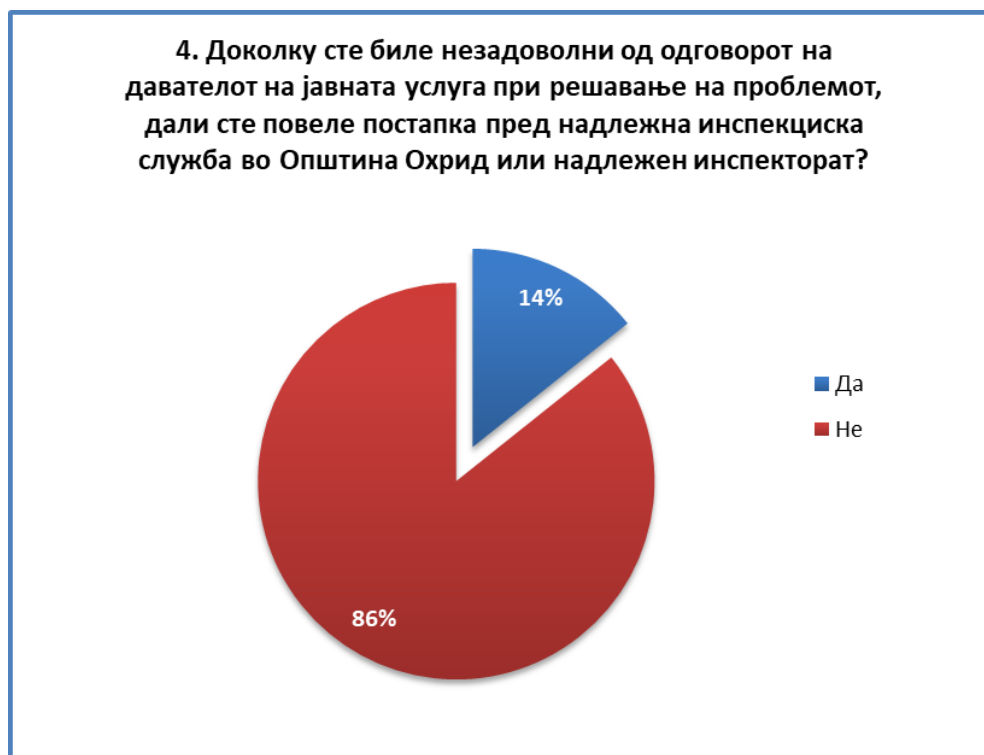
Следно прашање поставено на испитаниците кои поднеле приговор беше да го наведат исходот од приговорот.

Повеќе од една третина од испитаниците одговориле дека приговорот е во целост решен (39%) или делумно решен (36%) (види графикон 26). Помалку од една петтина од испитаниците одговориле дека приговорот е уште во постапка додека пак за 7% од испитаниците приговорот бил одбиен.



Графикон 26 – мала база на испитаници (28 испитаници)

Само 14% од испитаниците биле незадоволни од одговорот на давателот на јавната услуга при решавање на проблемот, повеле постапка пред надлежна инспекциска служба во Општина Охрид, наспроти 86% одговориле негативно (види графикон 27).



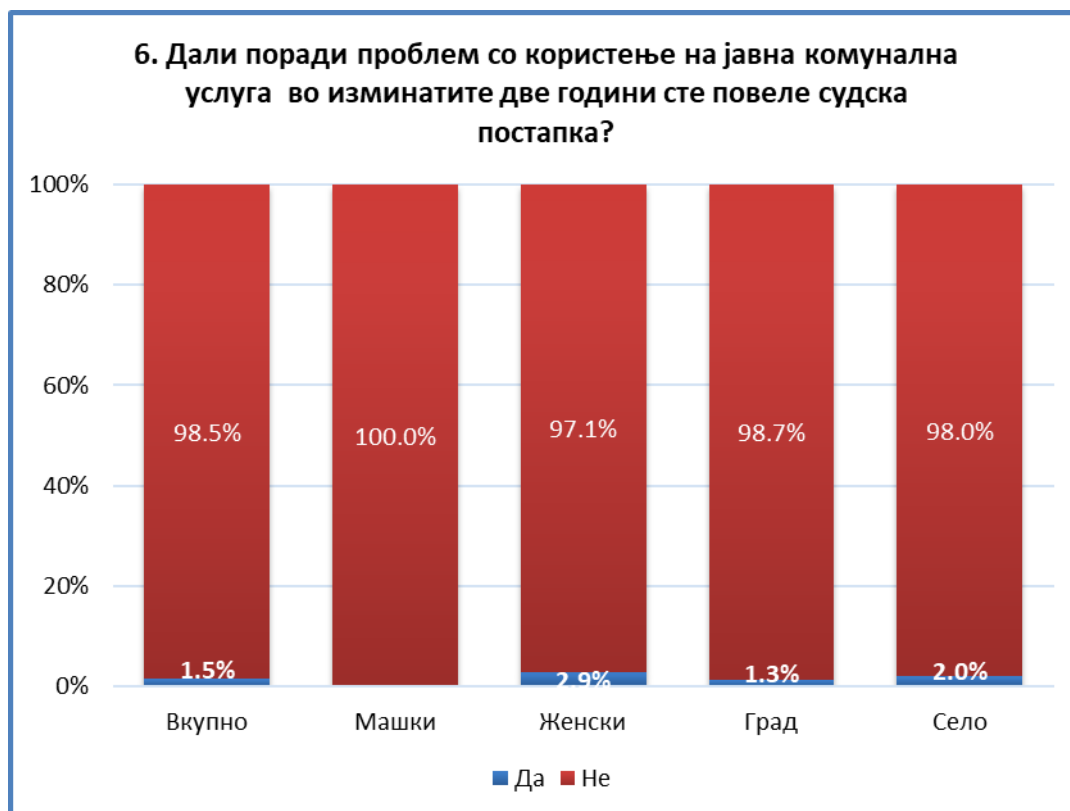
Графикон 27 – мала база на испитаници (28 испитаници)

Задоволството на 57% од испитаниците со дигитализацијата на услугите за поднесување на потрошувачки приговор за некоја комунална услуга на Општина Охрид се движат во насока на незадоволство наспроти 36% кои се движат во насока на задоволство (види графикон 28).



Графикон 28 – мала база на испитаници (28 испитаници)

Мнозинството од испитаниците (99%) немаат поведено судска постапка за проблеми со користење на јавна комунална услуга изминатите 2 години (графикон 29).



Графикон 29

6 Приказ на примерокот

На следната табела е прикажан примерокот кој е користен во истражувањето за задоволството на граѓаните од услугите на јавните комунални претпријатија на Општина Охрид. Во табелата е прикажана распределбата според област, возраст, род и етничка припадност на заедница.

Табела 1. Примерок

Област	N	%
<i>Урбана средина</i>	150	75.0%
<i>Рурална средина</i>	50	25.0%
Возраст	N	%
<i>18 – 24 години</i>	17	8.5%
<i>25 – 34 години</i>	30	15.0%
<i>35 – 44 години</i>	34	17.0%
<i>45 – 54 години</i>	34	17.0%
<i>55 – 64 години</i>	36	18.0%
<i>65+ години</i>	49	24.5%
Род	N	%
<i>Машки</i>	98	49.0%
<i>Женски</i>	102	51.0%
<i>Друго / Не сака да одговори</i>	0	0.0%
Припадност на заедница	N	%
<i>Македонец</i>	172	86.0%
<i>Албанец</i>	8	4.0%
<i>Друго</i>	20	10.0%
Вкупно	200	100%

7 Додаток

7.1 Прашалник

АНКЕТЕН ПРАШАЛНИК КОЛКУ СТЕ ЗАДОВОЛНИ ОД УСЛУГИТЕ НА ЈАВНИТЕ КОМУНАЛНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА НА ОПШТИНА ОХРИД?

Истражувањето се спроведува заради проценка на задоволството на граѓаните од комуналните услуги и останатите категории на потрошувачка на Општина Охрид

I. ОПШТИ ПРАШАЊА

1. Ве молиме наведете на кој род му припаѓате:

1. Машки
2. Женски
3. Друго
4. Претпочитам да не одговорам

2. Колку години имате? _____

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65+

3. Колкави се вашите месечни приходи?

1. Пониски од 15.000 денари
2. Од 15.000 до 30.000 денари
3. Од 30.000 до 60.000 денари
4. Повисоки од 60.000 денари

4. Кој степен на образование имате?

1. Основно образование
2. Средно образование
3. Пост - средно образование на возрасни (вишо)
4. Образование за занимање (стручно образование)
5. Техничко образование
6. Високо образование
7. Без образование

II. УСЛУГИ НА ЈАВНИТЕ КОМУНАЛНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА НА ОПШТИНА ОХРИД

1. КОРИСТЕЊЕ НА ВОДОВОДНИ УСЛУГИ(ЈП ВОДОВОД)

1.1. Дали сте имале проблем со користење на водоводните услуги на Општина Охрид?

1. Да
2. Не – оди на 1.3

1.2 Ако на претходното прашање позитивно сте одговориле, ве молиме наведете поконкретно, дали проблемот се однесувал на:

1. Квалитет на испорака на услугата (квалитет на вода)
2. Прекин на испорака на услугата (вода)
3. Недостапност на вода до повисоките катови во летниот период
4. Високи и по ваше мислење нереални сметки
5. Паушална наплата без читање на водомерите
6. Недостапност на службите за отстранување на дефекти настанати во домот
7. Недостапност на службите за отстранување дефекти на улицата каде што живеете
8. Неефикасност на жалбената постапка
9. Друго, наведете

1.3 Дали досега сте се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП ВОДОВОД:(можете да одберете повеќе одговори)

1. Можноста за електронско поднесување на поплаки
2. Можноста за електронско плаќање на сметките
3. Можноста за електронска достава на потрошувачки приговор
4. Можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата
5. Недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост
6. Ниту еден од наведените
7. Друго, наведете

1.4. Колку сте задоволни со водоводните услуги на скала од 1 до 4?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

1. многу незадоволително
2. во насока на незадоволително
3. во насока на задоволително
4. многу задоволително

2. КОРИСТЕЊЕ УСЛУГИ ОД КОМУНАЛНА ХИГИЕНА(ЈП ОХРИДСКИ КОМУНАЛЕЦ)

2.1 Дали сте имале проблем со услугите на комунална хигиена на Општина Охрид?

1. Да
2. Не – оди на 2.3

2.2 Ако на претходното прашање позитивно сте го одговориле, ве молиме наведете на што конкретно се однесува проблемот:

1. Квалитет на испорака на услугата (на пример: редовно собирање на смет, отстранување на диви депонии,)
2. Прекин на испорака на услугата (на пример: не собирање на смет подолг временски период)
3. Високи и по ваше мислење нереални сметки

4. Неефикасни служби за отстранување на дефекти (на пример: промена на оштетени и искршени садови за собирање на смет, поставување на контейнери)
 5. Неефикасност на жалбената постапка
 6. Друго, наведете
-

2.3 Дали досега сте се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП ОХРИДСКИ КОМУНАЛЕЦ: (можете да одберете повеќе одговори)?

1. Можноста за електронско поднесување на поплаки
2. Можноста за електронско плаќање на сметките
3. Можноста за електронска достава на потрошувачки приговор
4. Можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата
5. Недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост
6. Ниту еден од наведените
7. Друго _____

2.4. Колку сте задоволни со услугите на комунална хигиена на скала од 1 до 4?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

1. многу незадоволително
2. во насока на незадоволително
3. во насока на задоволително
4. многу задоволително

3. КОРИСТЕЊЕ НА ПАРКИНГ УСЛУГИ(ЈП БИЛЈАНИНИ ИЗВОРИ)

3.1.Дали сте имале проблем со јавните паркинг услуги на Општина Охрид?

1. Да
2. Не – оди на 3

3.2 Ако на претходното прашање позитивно сте одговориле, ве молиме наведете на што конкретно проблемот се однесува:

1. Недоволно паркинг места посебно во летниот период
 2. Недоволно јасна постапка за плаќање на паркинг
 3. Недоволно информации за начинот на кој може да се закупи паркинг место за подолг период
 4. Оштетено возило паркирано на јавно паркиралиште
 5. Недоволно информации за начинот на плаќање на изречена казна поради неплатен или временски истечен паркинг
 6. Неефикасност на жалбената постапка
 7. Друго, наведете
-

3. Дали досега сте се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП БИЛЈАНИНИ ИЗВОРИ: (можете да одберете повеќе одговори)?

1. Можноста за електронско поднесување на поплаки
2. Можноста за електронско плаќање на услугите
3. Можноста за електронска достава на приговор
4. Можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата
5. Недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост
6. Ниту еден од наведените

7. Друго, наведете

3.4 Колку сте задоволни со паркинг услугите на скала од 1 до 4?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

1. многу незадоволително
2. во насока на незадоволително
3. во насока на задоволително
4. многу задоволително

4. УСЛУГИ ПОВРЗАНИ СО УПРАВУВАЊЕ СО ГРАДСКИ ГРОБИШТА (ЈП УПРАВУВАЊЕ СО ГРАДСКИ ГРОБИШТА)

4.1 Дали сте имале проблем со услугите за управување на градските гробишта на Општина Охрид?

1. Да
2. Не – оди на 4.3

4.2 Ако на претходното прашање позитивно сте одговориле, ве молиме наведете на што конкретно проблемот се однесува:

1. нефикасност во хортикултурно уредување на гробиштата
 2. неефикасност во секојдневно одржување на гробните места
 3. спорост при отстранување на недостатоци на гробните места (скршени мермер, пропаднати и оштетени надгробни плочи, недостапност на чешми за вода)
 4. неажурирани податоци за носители на гробни места
 5. неажурирани податоци за починати лица
 6. Неефикасност на жалбената постапка
 7. Друго, наведете
-

4.3 Дали досега сте се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП УПРАВУВАЊЕ СО ГРАДСКИ ГРОБИШТА (можете да одберете повеќе одговори)

1. Можноста за електронско поднесување на поплаки
2. Можноста за електронско плаќање за услуги
3. Можноста за електронска достава на приговор
4. Можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата
5. Недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост
6. Друго, наведете

4.4 Колку сте задоволни со услугите на градските гробишта на скала од 1 до 4?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

-
1. многу незадоволително
 2. во насока на незадоволително
 3. во насока на задоволително
 4. многу задоволително
-

5. УСЛУГИ ЗА САНИРАЊЕ И ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА ЛОКАЛНИТЕ ПАТИШТА (ЈП НИСКОГРАДБА)

5.1 Дали сте имале проблем со услугите за санирање и функционирање на локалните патишта во Општина Охрид

1. Да
2. Не – оди на 5.3

5.2 Ако на претходното прашање позитивно сте одговориле, ве молиме наведете на што конкретно проблемот се однесува:

1. Немање можност да се пријави оштетен локален пат
 2. Неефикасно и споро санирање на раскопаните патишта
 3. Непоставена сигнализација при изведување на градежни работи на локални патишта
 4. Необезбедени патишта поради одрони и нагиби
 5. Неефикасност на жалбената постапка
 6. Друго, наведете
-

5.3 Дали досега сте се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП НИСКОГРАДБА:(можете да одберете повеќе одговори)

1. Можноста за електронско поднесување на поплаки
 2. Можноста за електронско плаќање на сметките
 3. Можноста за електронска достава на приговор
 4. Можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата
 5. Недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост
 6. Ниту еден од наведените
 7. Друго, наведете
-

5.4 Колку сте задоволни со услуги за санирање и функционирање на локалните патишта на скала од 1 до 4?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

1. многу незадоволително
2. во насока на незадоволително
3. во насока на задоволително
4. многу задоволително

6. УСЛУГИ НА УПРАВУВАЊЕ СО ПАЗАРИ (ЈП ГРАДСКИ ПАЗАР)

6.1 Дали сте имале проблем со услугите на пазарите во Општина Охрид

1. Да
2. Не – оди на 6.3

6.2 Ако на претходното прашање позитивно сте одговориле, ве молиме наведете на што конкретно проблемот се однесува:

1. Немање баждарени ваги
 2. Продавање производи на кои не е истакната цената
 3. Продавање производи во недоволно хигиенски услови
 4. Продавање на млечни производи на отворено, без разладни витрини
 5. Продавање на месни производи на отворено
 6. Неефикасност на жалбената постапка
 7. Друго, наведете
-

6.3 Дали досега сте се соочиле со некои од наведените проблеми во однос на недостаток на следниве дигитални услуги од страна на ЈП ГРАДСКИ ПАЗАР:(можете да одберете повеќе одговори)

1. Можноста за електронско поднесување на поплаки
 2. Можноста за електронска достава на приговор
 3. Можноста за електронско аплицирање за одредена услуга и можност за постојана онлајн комуникација за истата
 4. Недостаток на соодветни алатки на веб страницата за лица со попреченост
 5. Ниту еден од наведените
 6. Друго, наведете
-

6.4 Колку сте задоволни со услугите на функционирање на пазарите, на скала од 1 до 4?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

1. многу незадоволително
2. во насока на незадоволително
3. во насока на задоволително
4. многу задоволително

III. РЕАГИРАЊЕ ЗА НЕИСПОЛНЕТА КОМУНАЛНА УСЛУГА

1. Колку пати во изминатата година сте поднеле потрошувачки приговор за некоја комунална услуга на Општина Охрид:

1. Ниеднаш - оди на прашање 5
2. Еднаш
3. Повеќе пати

2. На кој начин го поднесовте потрошувачкиот приговор:

1. Лично во просториите на јавното комунално претпријатие
2. Електронски по меил
3. Телефонски
4. По пошта
5. На посебна платформа

3. Наведете каков е исходот од решавањето на приговорот

1. Не е разгледуван
2. Во постапка е
3. Делумно е решен
4. Во целост е решен
5. Одбиен е

4. Доколку сте биле незадоволни од одговорот на давателот на јавната услуга при решавање на проблемот, дали сте повеле постапка пред надлежна инспекциска служба во Општина Охрид или надлежен инспекторат

1. Да
2. Не

5. Колку сте задоволни со дигитализацијата на услугите за поднесување на потрошувачки приговор за некоја комунална услуга на Општина Охрид (на скала од 1 до 4)?

(1 – многу незадоволително, 2 – во насока на незадоволително, 3 – во насока на задоволително, 4 – многу задоволително)

1. многу незадоволително
2. во насока на незадоволително
3. во насока на задоволително
4. многу задоволително

6. Дали поради проблем со користење на јавна комунална услуга во изминатите две години сте повеле судска постапка

1. Да
2. Не