

R E Z U L T A T I

Anketa o zadovoljstvu privatnog sektora uslugama javnog sektora u općini Žepče

Uvod

U periodu od 01.08. do 01.09. Razvojna agencija Žepče provela je anketu sa ciljem da dođe do seta kvantitativnih i kvalitativnih informacija o profilu preduzeća koja posluju u prioritetnim sektorima privrede uključujući i osnovni profil preduzeća i informacije o međunarodnom poslovanju, kao i koja vrsta podrške se očekuje od krovnih javnih institucija, privrednih komora, itd. Anketa je također imala za cilj da se dobiju informacije o budućim planovima preduzeća, u smislu zemlje/područja od interesa za poslovanje, kao i interes za korištenje dijela poslovne zone/poslovnih prostora koje nudi općina Žepče.

Poseban segment ankete odnosio se na zadovoljstvo privatnog sektora uslugama općinske administracije i suradnjom sa organima lokalne vlasti. Anketa je dijelom posvećena i ispitivanju zadovoljstva privatnog sektora komunalnim uslugama i cijenama istih, dok se manjim dijelom odnosila na potrebe za radnom snagom.

Svrha ankete

Svrha ankete bila je dobiti povratne informacije od privatnog sektora o setu usluga koje pružaju općinske službe i javnih poduzeća koja su u nadležnosti općine Žepče. Dobiveni rezultati bit će iskorišteni za poboljšanje kvalitete pruženih usluga prema privatnom sektoru, a u cilju uspostavljanja kvalitetnijeg javno-privatnog dijaloga u općini Žepče.

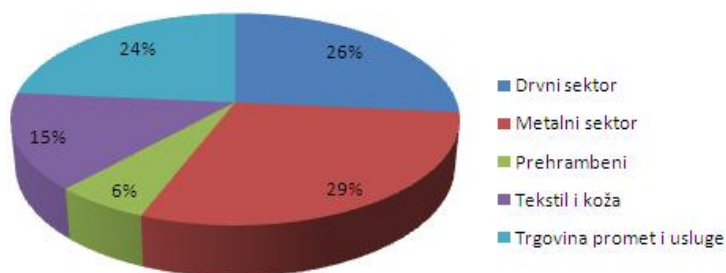
Metodologija

Anketa je ciljano provedena na uzorku od 34 mikro, mala i srednja poduzeća iz sektora metaloprerađiva, drvoprerađiva, tekstilni, prehrambeni sektor, trgovina, promet i usluge, vode i različitih teritorijalnoj zastupljenosti na cijelom području općine Žepče. Anketa se sastojala od 46 pitanja, podijeljena u 5 setova, za izradu u prosjeku je potrebno 20 minuta. Anketirana poduzeća su veoma raznolika od broja stalno zaposlenih (do 2, 3-9, 10-50, 50-249 i preko 250), visine godišnjeg prihoda (do 500.000 KM, 500.000 – 1 miliona KM, 1-2 miliona KM, 2-10 miliona KM i preko 10 miliona KM), sektora poslovanja (drveni, metalni, tekstilni i drugi), godine osnivanja, lokacije preduzeća.

Uzorak

Anketa je rađena na uzorku od 34 predstavnika privatnog sektora. Podatke koje smo dobili kroz upitnik smatramo mjerodavnim i reprezentativnim jer su ankete poslane vodećim preduzećima iz ranije navedenih sektora.

Anketirani privrednici po djelatnostima



Drvena i metaloprerađivačka industrija su najzastupljenije u općini Žepče po broju zaposlenih i visini prosječnog godišnjeg

prihoda. Preduze a koja su zastupljena u ovoj industriji bave se primarnom proizvodnjom do izrade gotovih proizvoda. Industrija tekstila i kože proizvodi lohn proizvode kao i gotove proizvode za doma e tržište. Prehrambeni sektor op ine Žep e usmjeren je na proizvodnju kruha i peciva, prerada vo a i povr a, tov brojlera. Nešto manji broj anketa dobili smo od strane preduze a iz trgovine i usluga.

1. Zadovoljstvo privatnog sektora uslugama op inske uprave

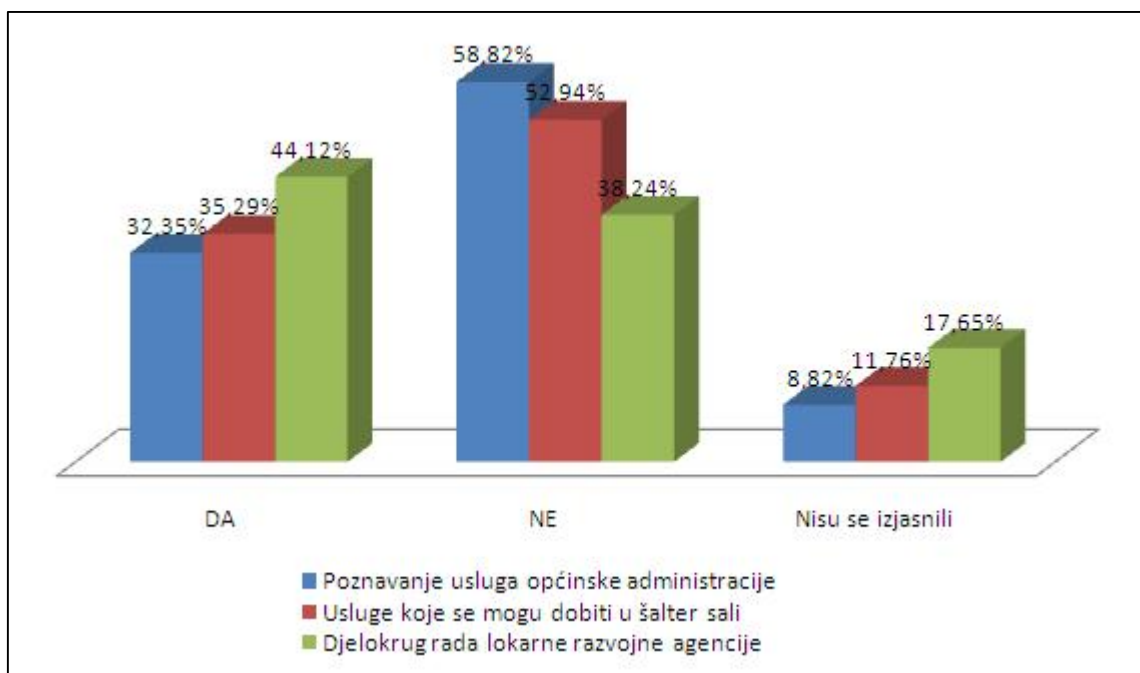
Prvi set pitanja odnosi se na poznavanje usluga koje vrši op inska administracija, informacije koje se mogu dobiti u op inskoj šalter sali i u Razvojnoj agenciji Žep e. Poduzetnicima je data je mogu nost da na ova pitanja odgovore sa DA ili NE.

Na pitanje „Da li smatrate da ste u dovoljnoj mjeri upoznati sa uslugama koje pruža vaša op inska administracija poslovnom sektoru“, 11 poduze a ili 32,35% odabralo je odgovor „DA“, 20 ili 58,82% odabralo je odgovor „NE“ i 3 ili 8,82% poduze a nije odabralo ni jedan od ponu enih odgovora.

Na pitanje: „Da li ste u potpunosti informisani o uslugama koje možete dobiti u šalter sali“, 12 ili 35,29% poduze a odabralo je odgovor „DA“, 18 ili 52,94% odabralo je odgovor „NE“, a 4 ili 11,76% poduze a nije odabralo ni jedan od ponu enih odgovora.

Na pitanje : „Da li smatrate da ste upoznati sa djelokrugom rada lokalne razvojne agencije“, 28 ili 44,12% poduze a odabralo je odgovor „DA“, 13 ili 38,24% poduze a odabralo je odgovor „NE“, 6 ili 17,65% poduze a nije odabralo ni jedan od ponu enih odgovora.

Odgovore na pitanja iz ankete predstavili smo na slijede em grafikonu:



Slika 1. Poznavanje usluga op inske administracije i LRA od strane javnog sektora

Zapažanje:

Na osnovu analize podataka iz Slike 1. može kazati da ve ina preduze a u op ini Žep e nije upoznata sa uslugama op inske administracije kao ni sa setom usluga koje mogu dobiti u šalter Sali. Razlog tome može biti: u neinformiranosti privatnog sektora kao i slaboj promociji usluga op inske administracije.

Vidljivo je da su poduze a u znatnoj mjeri upoznati sa djelokrugom rada LRA – Razvojna agencija Žep e, koja je osnovana 2010.godine (44.12%), što može biti rezultat nastojanja RAŽ-a da kroz razli ite kanale informiranja uspostavi komunikaciju sa privatnim sektorom.

Lokalna uprava mora pove ati napore u promociji svojih usluga putem op inske web stranice, javnih rasprava, radijskih emisija, redovni susreti privrednika i op inske administracije.

2. Usluge op inske administracije/Agencije za LER za privatni sektor

Ovaj dio ankete ispituje nivo zadovoljstvo privatnog sektora uslugama op inske administracije i lokalne razvojne agencije – RAŽ. U anketi je ponu eno 15 usluga i „Ostalo“ pod rednim brojem 16.

VRSTA USLUGE	BROJ FIRMI KOJE SU KORISTILE USLUGU	% OD UKUPNOG BROJA ANKETIRANIH
Informacije značajne za poslovanje	6	17,65%
Podrška razvoju poslovne infrastrukture	2	5,88%
Usluge poslovnog povezivanja	4	11,76%
Podrška udruženjima poduzetnika	0	0,00%
Pomoć u osnivanju preduzeća	3	8,82%
Promocija preduzeća od strane općinskih vlasti	9	26,47%
Unapređenje marketinških i komunikacijskih kapaciteta	0	0,00%
Finansijska ili tehnička pomoć na sajmovima	1	2,94%
Izbor lokacije za investiranje	3	8,82%
Informacije o izdavanju dozvola na internetu	3	8,82%
Ubrzano izdavanje dozvola	4	11,76%
Dostupnost paketa poticaja i olakšica za privredu	2	5,88%
Pružanje informacije o radnoj snazi i edukaciji nezaposlenih	2	5,88%
Profesionalno usavršavanje	0	0,00%
Posredovanje u komunikaciji sa višim nivoima vlasti	2	5,88%
Drugo - navedite što:	0	0,00%

Slika 2.

Naj eš e korištena usluga je pod rednim brojem 6. *Predstavljanje preduze a na op inskoj internet prezentaciji, brošuri o lokalnoj privredi, medijima i sajmovima*; 9 ili 26,47% je odabralo odgovora „DA“, 8 ili 23,53% odabralo odgovor „NE“, 17 ili 52,94% nije odabralo ni jedan od ponu enih odgovora.

Naj eš e korištena usluga pod rednim brojem 1. *Informacije zna ajne za poslovanje*; 6 ili 17,65% poduze a je odabralo odgovor „DA“, 11 ili 32,35% poduze a je odabralo odgovor „NE“, 17 ili 50% poduze a nije odabralo ni jedan od ponu enih odgovora.

Usluge koje do sada nije koristio anketirani privatni sektor su: *4. Podrška udruženjima*, *6. Unapređenje marketinških i komunikacijskih kapaciteta* i *14. Profesionalno usavršavanje*.

Zadovoljstvo privatnog sektora izraženo prosječnim ocjenama usluga općinske administracije i lokalne razvojne agencije-RAŽ.

Privatni sektor mogao je izraziti svoje zadovoljstvo uslugama davanjem ocjena na skali od 1 do 5 (1-nisam uopće zadovoljan/na, 5-veoma sam zadovoljan/na) pruženim uslugama.



Slika 3. Prosječna ocjena kvaliteta usluga općinske administracije/Agencije za LER

Najviša prosječna ocjena (4) data je za usluge:

- ⇒ *Izbor lokacije za investiranje*
- ⇒ *Pružanje informacija dostupnoj radnoj snazi i pomoć u procesu prekvalifikacije ili organizovanja obuke radne snage za potrebe investitora*

Najniže prosječna ocjena (1) data je za usluge:

- ⇒ *Dostupnost paketa poticaja i olakšica za privredu*
- ⇒ *Posredovanje u komunikaciji sa institucijama višeg hijerarhijskog nivoa*

Jedno preduzeće ocijenilo je usluge: *Podrška udruženjima poduzetnika, Unapređenje marketinških i komunikacijskih kapaciteta i Profesionalno usavršavanje* koje nije koristilo sa prosječnom ocjenom dva (2).

Zapažanje:

Nezadovoljstvo uslugama paketa poticaja i olakšica i posredovanjem u komunikaciji sa institucijama višeg hijerarhijskog nivoa predstavljaju prostor za rad i poboljšanje usluga općinske uprave i lokalne razvojne agencije RAŽ. Nekorištenje usluga podrške udruženjima poduzetnika, unapređenje marketinških i komunikacijskih kapaciteta i profesionalnog usavršavanja također mogu biti pokazatelji potrebe za poboljšanjem ovih usluga ili uklanjanjem ovih usluga uslijed nedovoljne zainteresovanosti privatnog sektora.

3. Saradnja privatnog sektora sa javnim sektorom

VRSTA SARADNJE	BROJ FIRMI KOJE SU SARADIVALE SA OPĆINSKOJ ADMIN.	% OD UKUPNOG BROJA ANKETORANIH FIRMI
1. Učestvovali ste u anketiranju lokalnog poslovnog sektora	20	60,61%
2. Ukoliko ste ranije učestvovali u anketi poslovnog sektora, da li ste dobili povratne informacije o rezultatima ankete i preduzetim mjerama za unapređenje usluga i saradnje?	4	11,76%
3. Učestvovali ste u procesu strateškog planiranja	3	8,82%
4. Učestvovali ste u javnim raspravama i javnim uvidima povodom usvajanja strateško-planskih dokumenata	6	17,65%
5. Konsultiranje privatnog sektora prilikom definisanja i donošenja Odluka o vrstama i visini lokalnih taksi i naknada	2	5,88%
6. Učestvovali ste u radu Privrednog savjeta, Savjetodavnog odbora za pomoć privredi ili drugog tijela za unapređenje poslovnog okruženja na lokalnom nivou	1	2,94%
7. Redovne konsultacije/sastanci sa nadležnim općinskim – navedite koliko često	2	5,88%
8. Učestvovali ste na okruglim stolovima privrednika i javnog sektora.	10	29,41%
9. Privatno - javno partnerstvo (ukoliko je odgovor DA, navedite tip i vrstu PJP), odgovore anketiranih predstavljamo grafikom:	4	11,76%
10. Drugo, navedite:	0	0,00%

Slika 4. Vrsta saradnje javnog i privatnog sektora

Najčešći oblik suradnje odnosio se na :

-U eš e u anketiranju lokalnog poslovnog sektora (ankete op eg tipa ili za konkretne potrebe), 20 ili 60,61% poduze a odabralo je odgovor „DA“;

-U eš e na okruglim stolovima privrednika i javnog sektora , 10 ili 29,41% poduze a odabralo je odgovor „DA“.

Najviše preduze a (60% - 70%) izjasnilo se da nije sura ivalo sa op inskom administracijom na slijede im temama:

-U eš e u procesu strateškog planiranja (kao lan Komisije za strateško planiranje ili radne grupe)

-Konzultiranje privatnog sektora prilikom definisanja i donošenja Odluka o vrstama i visini lokalnih taksi i naknada

-U eš e u radu Privrednog savjeta, Savjetodavnog odbora za pomo privredi ili drugog tijela za unapre enje poslovnog okruženja na lokalnom nivou

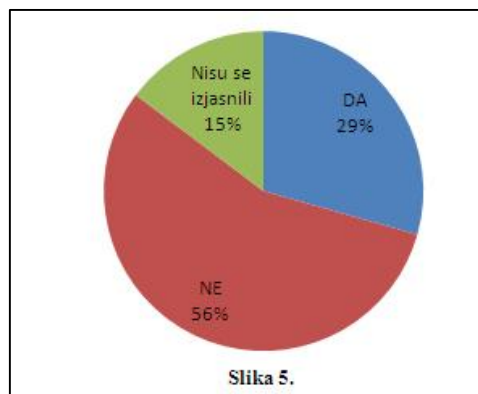
Zapažanje :

Analizom podataka iz ankete vidljivo je da se suradnja izme u privatnog i javnog sektora najviše bazira na anketiranju i u eš u na okruglim stolovima. Isto tako vidljiva je niska uklju enost anketiranih poduze a u procesima strateškog planiranja, konzultiranju kod donošenja odluka o lokalnim taksama i naknadama i radu tijela za lokalni ekonomski razvoj.

4. Zadovoljstvo privatnog sektora komunalnim uslugama

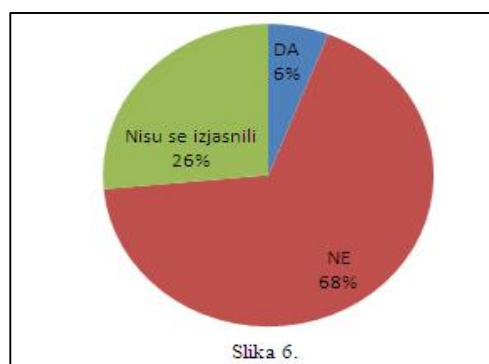
Anketom su postavljena slijede a pitanja vezano za zadovoljstvo privatnog sektora komunalnim uslugama:

1. Da li ste upoznati sa planovima infrastrukturnog razvoja op ine (putem interneta, medija, direktnim uvidom ili na drugi na in)?Odgovor je predstavljen u Slici 5.



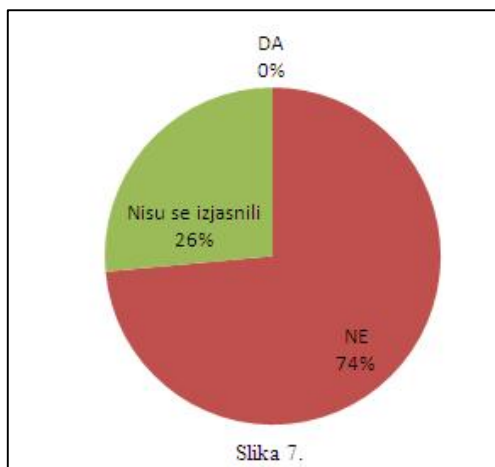
Od ukupnog broja anketiranih poduze a (34) , 19 ili 56% poduze a nije upoznato sa planovima infrastrukturnog razvoja op ine , dok je 10 ili 29% poduze a upoznato sa ovim planovima, 5 ili 15% poduze a nije se izjasnilo.

2. Da li smatrate da se prilikom formuliranja i usvajanja godišnjih planova infrastrukturnog razvoja i unapre enja komunalnih usluga u dovoljnoj mjeri uzimaju u obzir stavovi i mišljenje privatnog sektora?



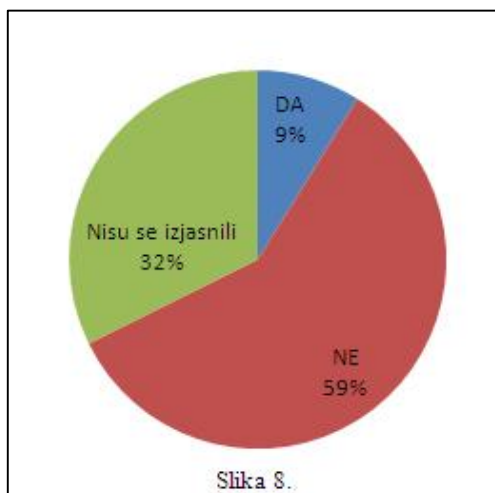
Od ukupnog broja anketiranih poduzeća (34), 2 ili 6% poduzeća odabralo je odgovor „DA“, 23 ili 68% poduzeća odabralo je odgovor „NE“, 9 ili 26% poduzeća nije odabralo ni jedan od ponuđenih odgovora.

3. *Da li je vaše poduzeće bilo u prilici da da svoj doprinos u tom procesu?*



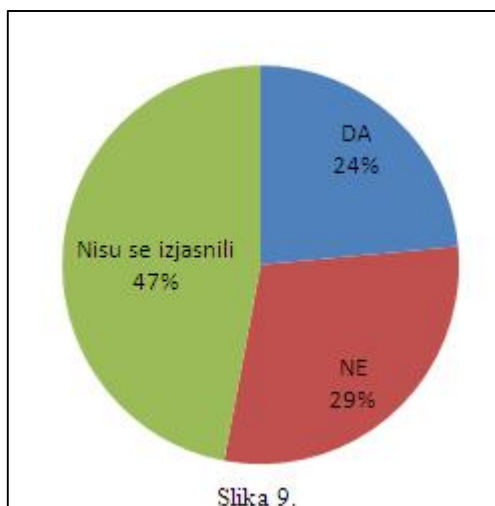
Niti jedno od anketiranih poduzeća nije bilo u prilici da doprinese razvoju i unapređenju komunalnih usluga, što je potvrdilo 25 ili 74% poduzeća, dok se 9 ili 26% poduzeća nije izjasnilo.

4. *Da li, po vašem mišljenju, općina ima kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vrsti i cijeni komunalnih usluga u poslovnim/industrijskim zonama i/ili na parcelama koje se nude na prodaju i/ili korištenje potencijalnim investitorima?*



Veoma mali broj poduzeća 3 ili 9% je mišljenja da općina ima kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vrsti i cijeni komunalnih usluga, dok 20 ili 59% poduzeća ne dijeli takvo mišljenje, a 11 ili 32% se nije izjasnilo.

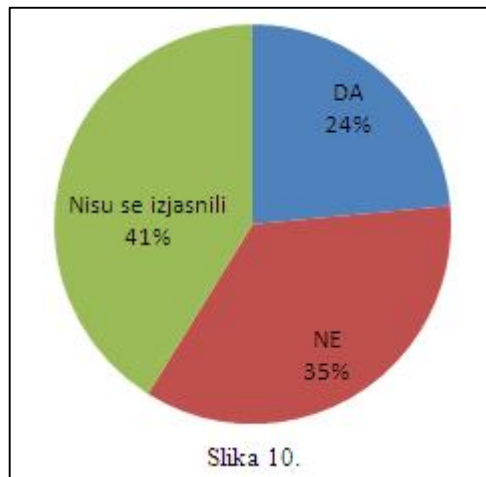
5. *Da li je općinska uprava/ lokalna razvojna agencija bila u stanju da vam pruži podatke i o cijenama komunalnih usluga koje nisu u nadležnosti lokalne samouprave?*



Od ukupno 34 anketirana poduzeća, 8 ili 24% misli da su općinska uprava i lokalna razvojna agencija-RAŽ u

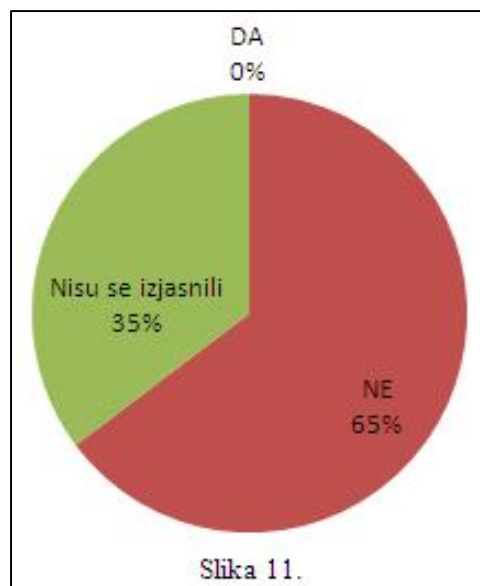
stanju da pruže informacije o cijenama komunalnih usluga koje nisu u nadležnosti lokalne uprave, 10 ili 29% poduzeća ne misli da se mogu pružiti takve informacije od strane općinske administracije i lokalne razvojne agencije, 16 ili 47% poduzeća nije se izjasnilo.

6. *Da li ste ikada bili u prilici da i sami zatražite takve podatke od općinske uprave i da li ste bili zadovoljni kvalitetom informacija?*



Preduzeća 8 ili 24% koristilo je podatke općinske uprave i za te usluge dali su prosječnu ocjenu 2,67; 12 ili 35% poduzeća nije koristilo podatke, a 14 ili 41% nije se izjasnilo.

7. *Da li ste ikada koristili neki od postojećih mehanizama za informiranje i/ili žalbe građana i poslovnog sektora o cijeni komunalnih usluga?*



Nitko od anketiranih predstavnika privatnog sektora obuhvaćen anketom nije koristio neki od postojećih mehanizama za informiranje i/ili žalbe građana i poslovnog sektora o cijeni komunalnih usluga, 22 ili 65% poduzeća je odabralo odgovor „NE“, 12 ili 35% poduzeća nije dalo odgovor na ponuđeno pitanje.

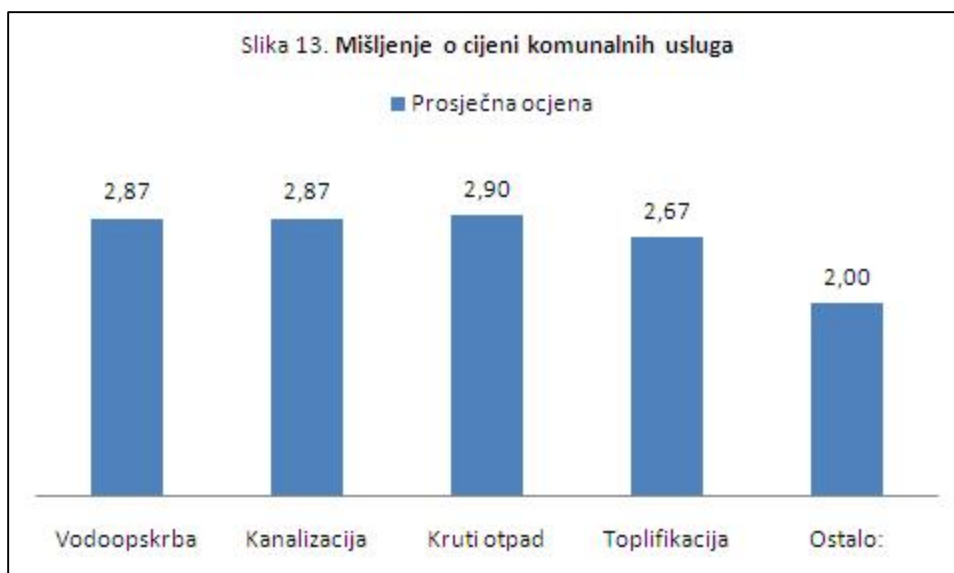
Zapažanje:

Preduzeća žele da daju svoj doprinos prilikom formulisanja i usvajanja godišnjih planova infrastrukturnog razvoja i unapređenja komunalnih usluga iako je dobar dio anketiranih upoznat sa planovima infrastrukturnog razvoja općine.

Anketirana preduzeća imala su priliku ocijeniti kvalitet komunalnih usluga što predstavljamo u Slici 12. Zadovoljstvo komunalnim uslugama:



Zadovoljstvo cijenama komunalnih usluga gdje je 1- previsoka cijena komunalnih usluga a 5-previše niska cijena komunalnih usluga



Zapažanje :

Privatni sektor je zadovoljan pruženim komunalnim uslugama kao i cijenama što je vidljivo iz prosje nih ocjena pojedinih usluga. Bez obzira na srednje zadovoljstvo pruženim uslugama, u ovom podru ju postoji mnogo prostora za poboljšanje i napredak, kroz dijalog privatnog i javnog sektora.

5. Radna snaga

Podrška op ine i Razvojne agencije Žep e u obezbje enju radne snage za potrebe privatnog sektora anketom su obuhva ena slijede a dva pitanja:

1. Pružanje podataka o dostupnoj radnoj snazi i pomo u procesu prekvalifikacije ili organizovanje obuka radne snage za potrebe investitora. Jedno preduze e koristilo je podatke, što predstavlja 2,94% dok se 33 preduze a nije izjasnilo.

2. Profesionalno usavršavanje (stru no usavršavanje i ja anje vještina menadžera i uposlenika u



preduze u) koristilo je 19 od 34 anketirana preduze a što je predstavljeno u narednom grafikonu:

Zaključak:

Analizom je utvr eno da oba sektora, javni i privatni u op ini Žep e treba da zajedni ki rade na stvaranju povoljnog okruženja za poslovanje. Neophodno je više razmjene informacija izme u ova dva sektora, kao i primjena mehanizama za uspostavljanje javnog privatnog dijaloga. Javni sektor mora biti spreman da uvaži primjedbe i prijedloge privatnog sektora i pri tome unaprijedi svoje usluge prema njima, a privatni sektor mora biti više aktivan u procesima LER-a koje inicira javni sektor.

Anketa pokazuje da otprilike jedna četvrtina ispitanika ima ili je imala učešća u planiranju razvoja zajednice ili donošenja odluka koje se tiču unapređenja poslovnog okruženja. Anketa također ukazuje da ima prostora za poboljšanja i povećanje broja učesnika u javno-privatnom dijalogu iz redova privatnog sektora. Pomoglo bi da se Razvojna agencija Žepče rukovodi zahtjevima BFC sertifikacije (Business Friendly Certification – South-East Europe). Kriteriji BFC sertifikacije mogu pružiti solidna usmjerenja za lokalnu samoupravu, ali je potrebno da se sa ovim kriterijima upoznaju i predstavnici privatnog sektora. Cilj općinske uprave je da se poboljša opseg usluga prema privatnom sektoru u srednjoročnom razdoblju, jer se ne radi o jednokratnom i jednostavnom procesu, jer je za suvremeni pristup lokalnom ekonomskom razvoju i jačanju povoljnog poslovnog okruženja neophodan kontinuirani razvoj ljudskih resursa

i same organizacije Razvojne agencije Žepče (RAŽ). Efektivni i efikasni načini za poboljšanje treba da budu predmet javno-privatnog dijaloga, a općina Žepče iskazuje opredjeljenje da sva pitanja od značaja za razvoj zajednice i unapređenje poslovnog okruženja razmatra i rješava kroz rad Lokalnog ekonomskog foruma općine Žepče kao i kroz druge vidove aktivne formalne i neformalne saradnje sa privatnim sektorom.

Žepče: 04.11.2013. godine.