

Analiza ankete o zadovoljstvu privatnog sektora uslugama javnog sektora

Sadržaj

1. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	3
1.1.UVOD	3
1.2. Metodologija	3
2. OSNOVNE INFORMACIJE O ANKETIRANIM PODUZEĆIMA	4
3. POTREBE I PRIORITETI	6
4. ZADOVOLJSTVO RADOM UPRAVE	9
5. ZADOVOLJSTVO PRIVATNOG SEKTORA KOMUNALNIM USLUGAMA	12
6. ZADOVOLJSTVO KVALITETOM I CIJENOM KOMUNALNIH USLUGA KOJE SU U NADLEŽNOSTI LOKLANE SAMOUPRAVE.....	15
7. PRIJEDLOZI ZA SURADNJU SA RAZVOJNOM AGENCIJOM ŽEPČE	16
8. ZAKLJUČAK ANALIZE	16

1. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

1.1. UVOD

Razvojna agencija Žepče je u periodu od 01.12.2014. godine do 15.12.2014. godine provela redovno godišnje istraživanje o zadovoljstvu privatnog sektora radom javne uprave te kvalitetom i cijenama komunalnih usluga.

Svrha istraživanja je da se ustanovi nivo zadovoljstva privatnog sektora uslugama općinske uprave i ostalim elementima važnim za poslovno okruženje kako bi se, u skladu sa nalazima i zaključcima ankete poduzeli konkretni koraci radi poboljšanja tog okruženja kao i pruženih usluga od strane općinske uprave.

Rezultati istraživanja kao i preporuke dobivene iz istog biti će pravci djelovanja Razvojne agencije Žepče i Lokalnog ekonomskog foruma općine Žepče u 2015. godini na način da se preporuke pretoče u konkretne inicijative za poboljšanje poslovnog okruženja.

Istraživanje nudi set podataka o firmama koje posluju na području općine Žepče, konkretne potrebe privatnog sektora i pravce u kojima općinska uprava treba da djeluje kako bi se unaprijedio dijalog sa privatnim sektorom i poboljšalo poslovno okruženje.

Podaci iz istraživanja su predstavljeni brojačno, procentualno i grafički, u zavisnosti od vrste i složenosti pitanja odnosno odgovora ispitanika.

1.2. Metodologija

Metodološki pristup istraživanja se zasniva na korištenju anketog upitnika kao neposredog načina prikupljanja podataka, sa definiranim pitanjima i kombinacijom unaprijed formulisanih ponuđenih odgovora kao i otvorenih odgovora.

Upitnik se sastojao od tri grupe pitanja odnosno:

- osnovne informacije o poduzeću,
- potrebe i prioriteti poduzeća u poslovanju
- poslovno okruženje, tj. pitanja o: zadovoljstvu privatnog sektora uslugama općinske uprave, zadovoljstvu privatnog sektora komunalnim uslugama, zadovoljstvu privatnog sektora cijenama komunalnih usluga te prijedlozi za suradnju sa Razvojnou agencijom Žepče.

Pored odgovora na pitanje, u upitniku je ostavljena mogućnost da predstavnici privatnog sektora daju prijedlog za poboljšanje ili definiraju podršku koja ima je potrebna u određenoj sferi poslovanja.

Anketa je provedena na uzorku od 50 poslovnih subjekata koji posluju na području općine Žepče, od čega je 25 ispitanika registrirano kao samostalna djelatnost a 25 poslovnih subjekata je registrirano kao društvo sa ograničenom odgovornošću (d.o.o).

2. OSNOVNE INFORMACIJE O ANKETIRANIM PODUZEĆIMA

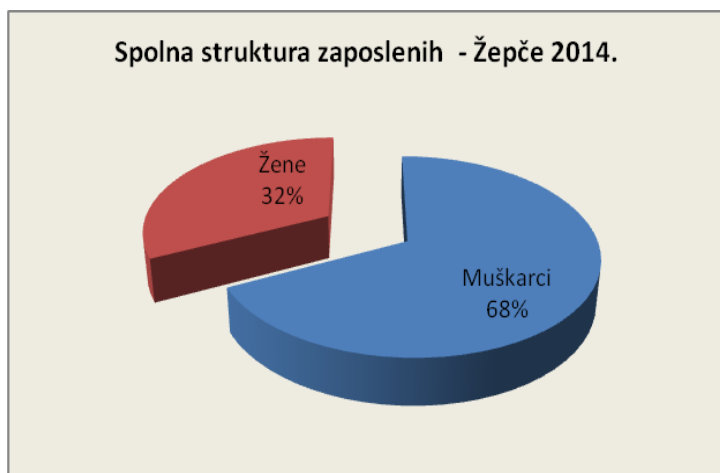
2.1. Vlasništvo

Od ukupno 50 anketiranih poduzeća , u privatnom vlasništvu je 46 ili 92 %, u javnom vlasništvu je 3 ili 6%, i strani kapital 1 kompanija ili 2%.

2.2. Broj zaposlenih u 2014.

Podatke o broju zaposlenih dostavilo je 48 poduzeća ili 96%.

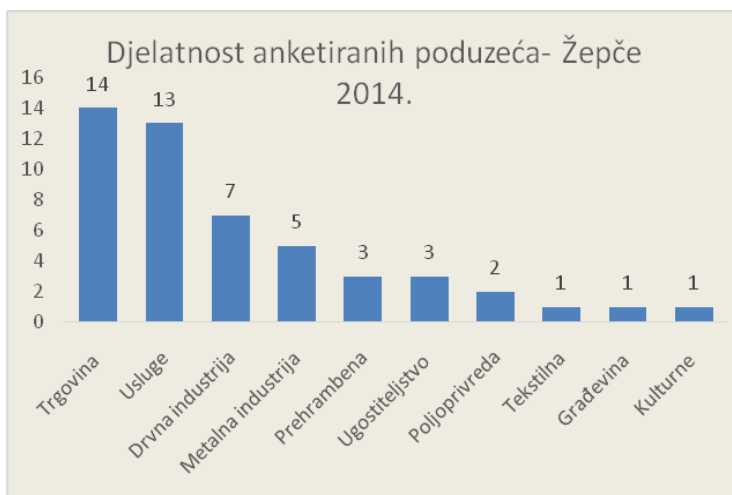
Ukupan broj zaposlenih u anketiranim poduzećima je 793 osobe. 42 poduzeća su navela podatke o zaposlenim osobama razvrstane po spolu , u kojima radi 68% muškaraca i 32% žena.



Slika 1 Struktura zaposlenih u anketiranim poduzećima prema spolu – Žepče 2014

2.3. Pretežna djelatnost

Najviše anketiranih poduzeća bavi se trgovinom (14 ili 28%) i pružanjem usluga (13 ili 26%). Zastupljene su i ostale djelatnosti u manjim procentima, i predstavljeni su na slici.



Slika 2 Pretežna djelatnost anketiranih poduzeća

2. 4. *Certifikati, standardi kvalitete koje posjeduje firma*

Od 25 poduzeća registriranih kao d.o.o., odgovorilo je 18 ili 72% anketiranih.
 Od tog broja, 13 firmi ili 52% ima certifikat , 5 ili 20 % nema certifikat.

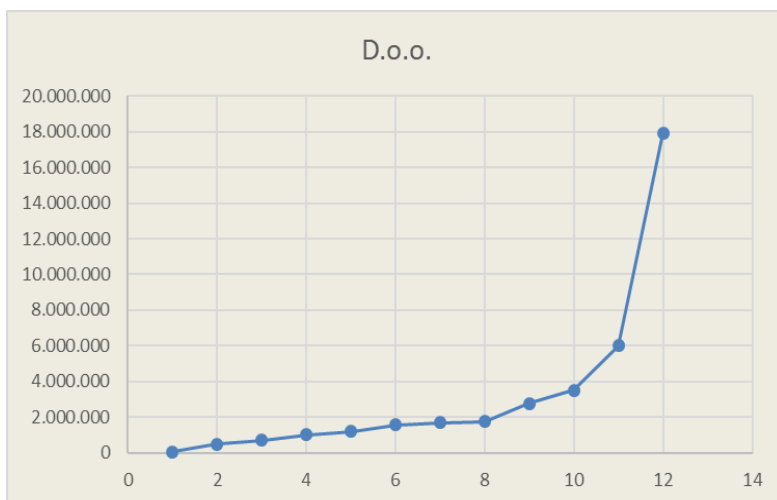
Najzastupljeniji certifikati i standardi su:

ISO (9 firmi ili 69,2%)
 FSC (5 firme ili 38,5%)
 CE znak (2 firme ili 15,4 %)

Ostala poduzeća navela su posjedovanje certifikata iz računovodstva, revizije, ETA certifikat i certifikat za proizvodnju armaturne mreže.

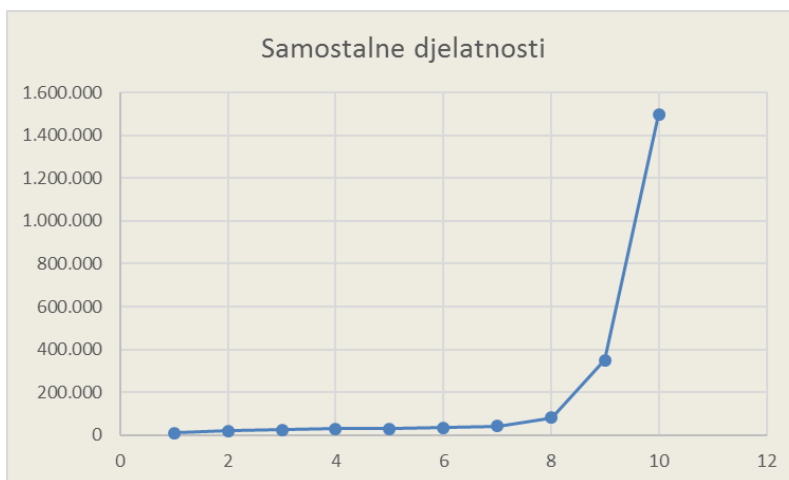
2.5. *Ukupan promet u 2014. godini*

Na pitanje odgovorila 22 poduzeća.
 Od tog broja, 12 poduzeća (d.o.o.) je navelo podatke o visini prometa u 2014. godini.
 Iznos prometa se kretao u rasponu od 48.000,00 KM do 17.000.000,00 KM.



Slika 3 Godišnji prihod kod d.o.o poduzeća - Žepče 2014.

Kada su u pitanju obrti, 10 njih je navelo podatke o prometu koji se kreće od 10.000,00 do 1.500.000,00 KM.



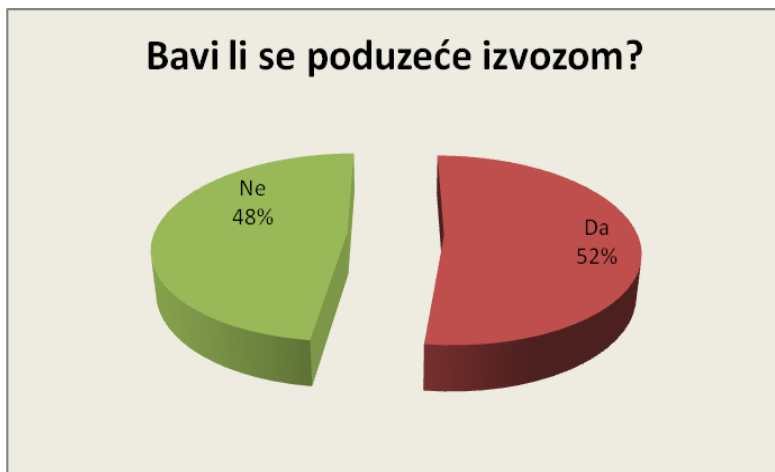
Slika 4 Visina godišnjeg prometa kod samostalnih djelatnosti - obrta - Žepče 2014.

2.6. Bavi li se poduzeće izvozom?

Na ovo pitanje je odgovorilo 48 poslodavaca.

Od 25 d.o.o. poduzeća, 52 % (13) izvozi, a 48% (12) ne izvozi.

U 2014. godini izvoz u gotovo maksimalnom postotku (90-100%) ostvarilo je 7 firmi ili 28% izvoznika. Prema odgovorima izvoznika najviše se izvozilo na tržište EU i to: Hrvatska, Slovenija, Njemačka, Italija, Austrija, Slovenija, Francuska, Holandija.



Slika 5 Prikaz procenta izvoznika na strano tržište - Žepče 2014.

3. POTREBE I PRIORITETI

3.1. Planirate li nova zapošljavanja u narednih godinu dana?

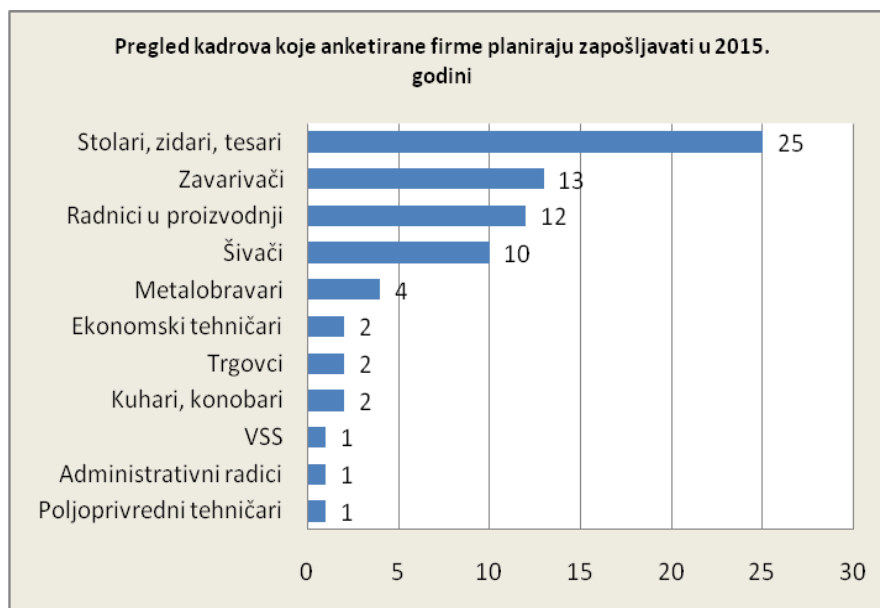
Na ovo pitanje odgovorilo je 48 anketiranih poduzeća. Ukupno 60% anketiranih poslodavaca (29) planira zapošljavanje radnika u narednom periodu, dok 40% anketiranih (19) nema u planu nova zapošljavanja.



Slika 6 Planovi anketiranih firmi iz Žepča za nova zapošljavanja u 2015. godini

Od firmi koje planiraju nova zapošljavanja u 2015. godini, 12 je navelo kadrove koja planira uposliti. 5 anketiranih firmi su odgovorile da im je potrebna podrška prilikom novog zapošljavanja, i to u vidu sufinanciranja doprinosa i poticaja za zapošljavanje novih radnika.

Struktura i broj potrebnih kadrova predstavljena je na slici 7.



Slika 7 Pregled kadrova koje anketirane firme iz Žepča planiraju zapošljavati u 2015. godini

3.2. Imate li potrebe za dodatnim obukama uposlenih/uprave?

Na pitanje je odgovorilo 46 anketiranih (92%).

Ukupno 65,2% anketiranih poslodavaca (30) ne treba dodatnu obuku za uposlene, dok 34,7% (16) anketiranih poslodavaca ima potrebu za dodatnom obukom uposlenih/uprave.

Poduzeća koja trebaju dodatnu obuku izjasnila su se za slijedeće oblasti:

- Iz oblasti metaloprerade (obuka laboranta za ispitivanje mehaničkih svojstava čelika, obuke iz oblasti zavarivanja) -
- Drvoprerade (rad na CNC mašinama i drugim mašinama za obradu drveta)
- Obrada tekstila (praktičan rad na industrijskim šivaćim mašinama)

Ostale obuke koje su navedene kao potrebne su: obuke iz domena javnih nabavki, obuke za menadžment, usavršavanje kuhara i konobara, edukacije u vezi PED 97/23/EC, školovanje za Quality Managera za ISO 9001:2008 i sl.

3.3. Imate li potrebu za financijskim sredstvima?

Odgovorilo je svih 50 anketiranih poduzeća.

Većina anketiranih poduzeća, njih 70% (35) je navelo da imaju potrebu za financijskim sredstvima, dok 30% (15) nema potrebu za financijskim sredstvima.

Od 62% (31) anketiranih poduzeća je navelo da su im potrebna slijedeća financijska sredstva: poticaj (58%) kredit (10%), zajedničko ulaganje (4%) i grant (2%).

Kada se radi o svrsi potrebnih financijskih sredstava, firme su navele da su im financijska sredstva potrebna za: novo upošljavanje, ulaganje u strojeve i opremu i proširenje pogona.

3.4. Imate li potrebu ulagati u nove certifikate/standarde kvalitete?

Od 25 anketiranih poduzeća (d.o.o), odgovorila su 24 poduzeća.

Od tog broja, 41,6% (10) ima potrebu za ulaganjem u nove certifikate, dok 54% (14) se izjasnilo da nemaju potrebu za certifikatima.

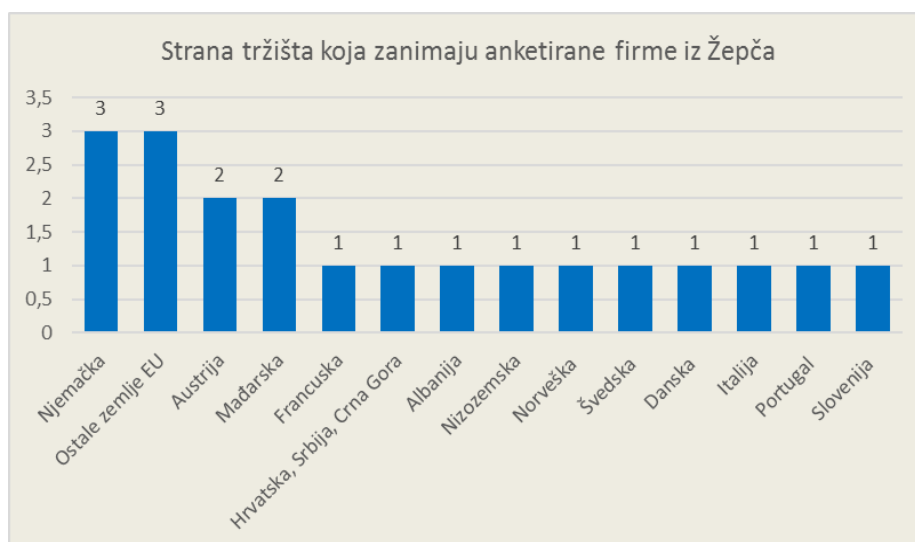
Certifikati za kojima anketirana poduzeća imaju potrebu su: tehnologija zavarivanja, FSC, ISO 9001:2008, HACCP, GLOBAL GAP (2015-2017), CE , certifikati iz oblasti računovodstva, DIN 10/90 za metalne konstrukcije, Certifikat za proizvod tunelske remenate.

3.5. Imate li potrebu za izlaskom na nova tržišta? Koja tržišta?

Od 25 anketiranih poduzeća (d.o.o), odgovorilo je 21 poduzeće.

Potrebu za izlaskom na nova tržišta ima 52,3% (11) anketiranih poduzeća, dok 40% (10) anketiranih poduzeća nema potrebu za izlaskom na nova tržišta. Anketirana poduzeća iz Žepča najčešće planiraju širenje poslovanja u zemlje EU. Firme su navele da im je potrebna pomoć i podrška kod pronalaska novih kupaca, povezivanja sa potencijalnim kupcima, savjetodavna i financijska pomoć pri izlasku na nova tržišta.

Pregled po zemljama prikazan je na slici 8.



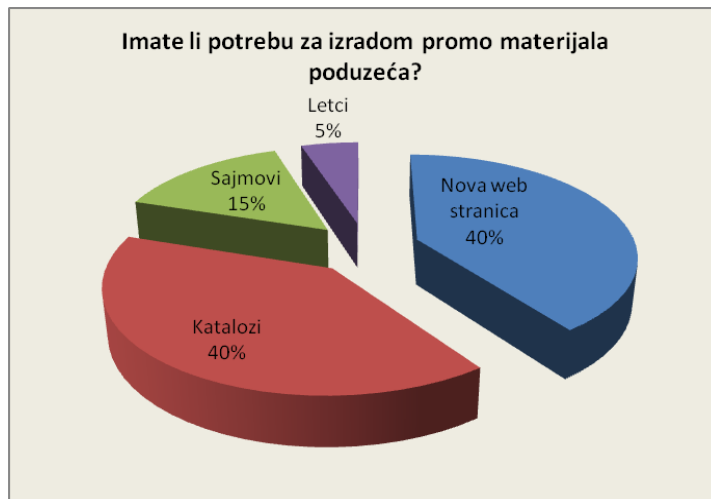
Slika 8 Strana tržišta koja zanimaju anketirane firme iz Žepča

3.6. Imate li potrebu za izradom promotivnih alata poduzeća?

Na pitanje je odgovorilo 41 poduzeće.

63,4% (26) poduzeća je izrazilo potrebu za izradom promotivnih alata, dok 39% (16) nema potrebe za izradom promo materijala.

Najviše anketiranih ima potrebu za izradom nove web stranice i kataloga proizvoda/usluga.



Slika 9 Vrsta promotivnih alata potrebnih privatnom sektoru

3.7. Imate li potrebu za novom opremom i strojevima?

Odgovore ponudilo 43 poslodavaca.

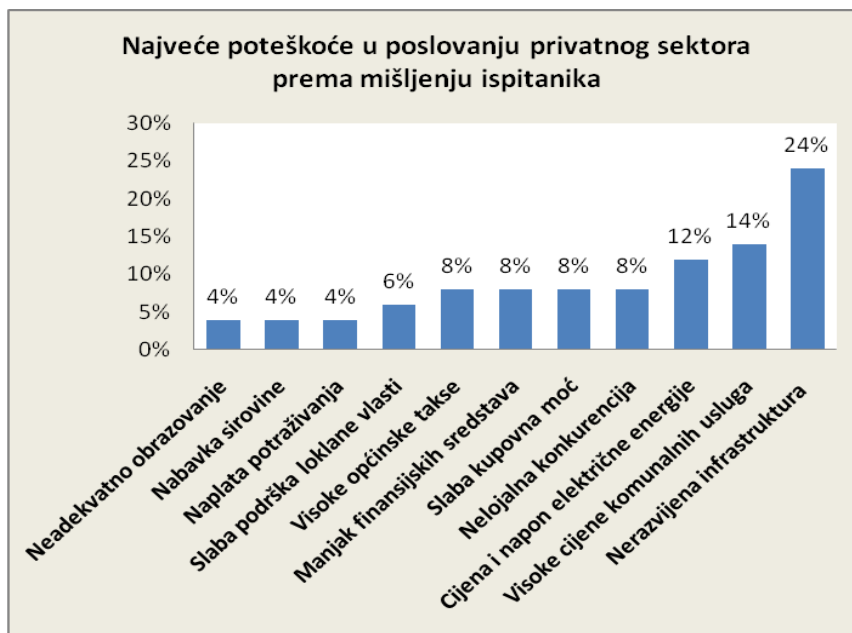
Od tog broja 67,4% (29) anketiranih firmi izrazilo je potrebu za novom opremom i/ili strojevima, dok 30,2% (13) nema tu potrebu. U odgovorima su najviše zastupljeni: IT oprema, poljoprivredna oprema i strojevi, specijalizirana vozila, strojevi za metalnu i drvenu proizvodnju, CNC strojevi, alati, usisivači metalne prašine, itd.

4. ZADOVOLJSTVO RADOM UPRAVE

4.1. Šta biste naveli kao najveće poteškoće za vaše poslovanje u vašem poslovnom okruženju?

Na pitanje je odgovorilo 37 poslodavaca.

Kao poteškoće u poslovanju naveli su različite probleme, koji su prema zastupljenosti prikazani na slici 10.

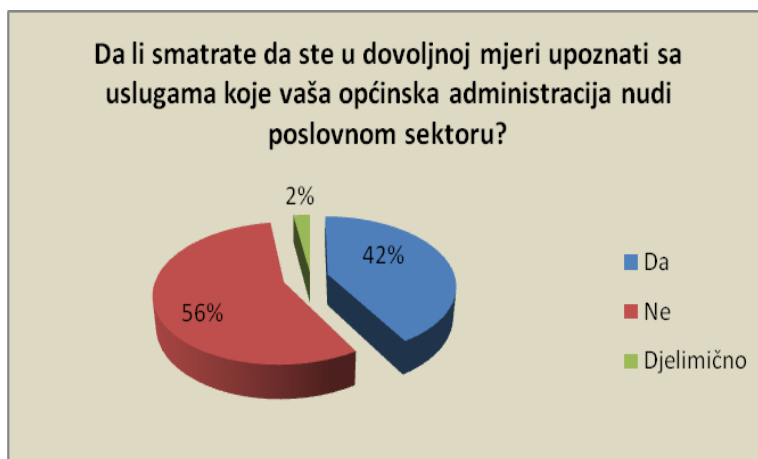


Slika 10 Najveće poteškoće u poslovanju privatnog sektora

4.2. Da li smatrate da ste u dovoljnoj mjeri upoznati sa uslugama koje vaša općinska administracija nudi poslovnom sektoru?

Odgovorio je 41 poslodavac.

56% (23) poslodavaca nije u dovoljnoj mjeri upoznato sa uslugama općinske administracije koje se nude privatnom sektoru, dok je 2% (1) je naveo da je djelomično upoznat sa uslugama. U potpunosti je upoznato 42 % (17) anketiranih poslodavaca.

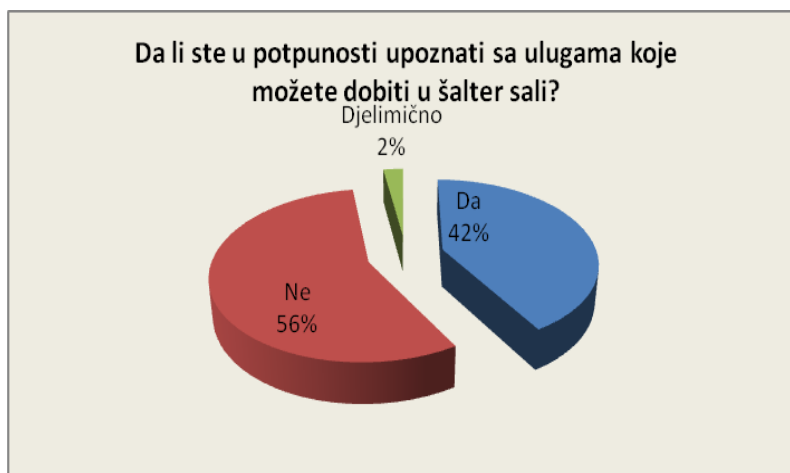


Slika 11 Poznavanje usluga općinske administracije prema privatnom sektoru

4.3. Da li ste u potpunosti upoznati sa uslugama koje možete dobiti u šalter sali?

Odgovorio je 41 poslodavac.

Kod anketiranih poslodavaca, 42 % (17) je upoznato sa uslugama koje mogu dobiti u šalter sali , a 56% (23) nije upoznato sa tim uslugama, 2% (1) je naveo da je djelomično upoznata sa tim uslugama.

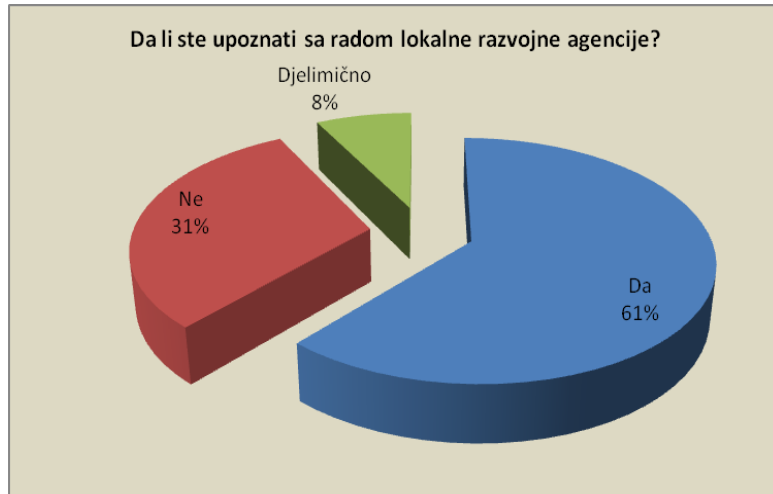


Slika 12 Prikaz procenta poznavanja usluga šalter sale od strane ispitanika

4.4. Da li smatrate da ste upoznati sa djelokrugom rada lokalne razvojne agencije?

Na ovo pitanje je odgovorilo 39 poslodavaca.

Ukupno 61% (24) je upoznato sa radom lokalne razvojne agencije (RAŽ), 31% (12) anketiranih firmi nije upoznato sa radom lokalne razvojne agencije, dok je 8% (3) anketiranih firmi djelomično upoznato sa radom lokalne agencije.

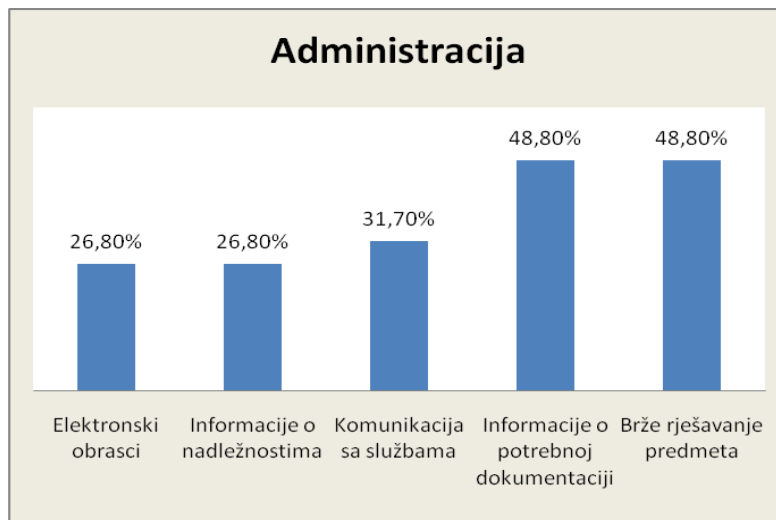


Slika 13 Poznavanje djelokruga rada lokalne razvojne agencije

4.5. Koje usluge općine su vama kao poduzeću najvažnije?

Odgovore je ponudio 41 anketirani poslodavac.

Na prvom mjestu su potreba za bržim rješavanjem predmeta (48,8%), i pristup potpunim informacijama o potrebnoj dokumentaciji (48,8%). Ostale usluge su rangirane na slijedeći način: komunikacija sa službama (31,7%), informacije o nadležnostima (26,8%) i elektronski obrasci (26,8%).



Slika 14 Usluge općinske administracije potrebnih privatnom sektoru

Programi poticaja:

Odgovore je ponudilo 39 anketiranih poslodavaca. Najviše anketiranih poduzeća izjasnilo se da im je najpotrebniji poticaj za nabavku opreme, poticaj za radnu snagu i promocija na internet stranici Općine.

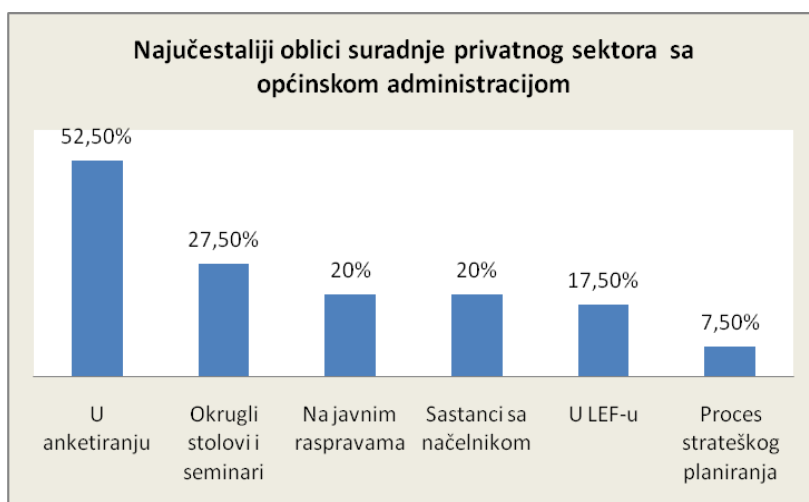


Slika 15 Potrebni programi poticaja/podrške privatnom sektoru od općinske administracije prema mišljenju ispitanika

4.6. Da li ste do sada imali prilike da surađujete sa općinskom administracijom na neki od sljedećih načina?

Odgovore je ponudilo 40 anketiranih poduzeća.

Najviše anketiranih poduzeća je imalo suradnju sa općinskom upravom kroz anketiranje (52,5%) i na okruglim stolovima i seminarima (27,5%). Ostali oblici suradnje prikazani su u slici 14.



Slika 14. Pregled vrsta suradnje anketiranih firmi s općinskom upravom Žepče

5. ZADOVOLJSTVO PRIVATNOG SEKTORA KOMUNALNIM USLUGAMA

5.1. Imate li kakve poteškoće u suradnji sa javnim poduzećima? (PTT, elektro, ceste)

Odgovorilo je 48 poslodavaca.

Ukupno 73% (35) ispitanika je odgovorilo da nema poteškoće u suradnji sa javnim poduzećima, dok 27% (13) ispitanika je navelo da ima poteškoće u radu sa javnim poduzećima.

Prema odgovorima ispitanika, te se poteškoće ogledaju u:

- prečestim i nenajavljenim prekidima u napajanju električnom energijom,
- skupoj deratizaciji,
- plaćanju industrijske struje za obrte,
- visokoj cijeni električne energije,
- lošim cestama,
- problemi sa telefonskom vezom,
- nedostatku parking mjesta.



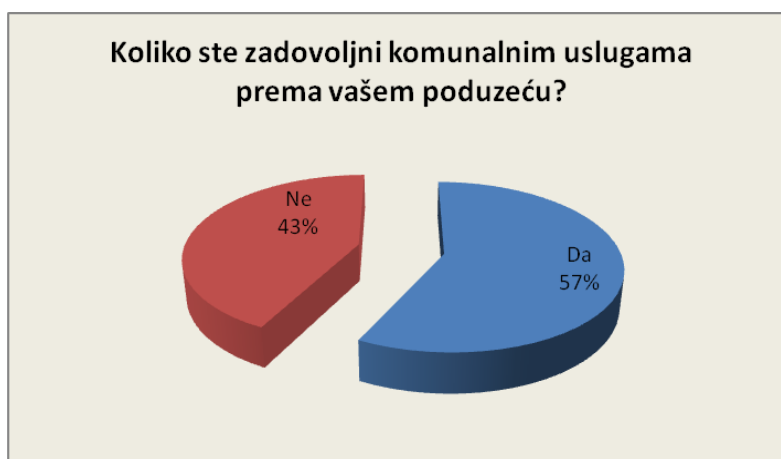
Slika 16 Poteškoće u suradnji sa javnim poduzećima

Kao prijedlog za poboljšanje navedeno je bolje informiranje privatnog sektora o njihovim potrošačkim pravima, i obvezama, načinu trošenja sredstava i nadležnostima.

5.2. Koliko ste zadovoljni komunalnim uslugama prema vašem poduzeću?

Odgovorilo je 47 poslodavca.

Ukupno 57% (27) anketiranih je zadovoljno komunalnim uslugama, dok 43% (20) izjavilo je da je nezadovoljno pruženim komunalnim uslugama.



Slika 17 Zadovoljstvo uslugama Komunalnog preduzeća

Najčešći razlozi nezadovoljstva su:

- visoke cijene komunalnih usluga

- nedostatak kontejnera gdje je veća koncentracija poslovnih subjekata
- neprilagođenost odvoza potrebama prema djelatnostima (trgovina, ugostiteljstvo itd.)
- način obračuna komunalnih obveza neusklađen sa stvarnom potrošnjom
- visoka cijena gradskog grijanja

Kao prijedlog za poboljšanje nezadovoljne firme su navele da je potrebno organizirati sastanke i razgovarati sa Općinskim vijećem i predstavnikom komunalnog poduzeća.

5.3 Ima li općina po vašem mišljenju kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vodi i cijeni komunalnih usluga u poslovnim/industrijskim zonama i/ili parcelama koje se nude na prodaju i/ili korištenje potencijalnim investitorima?

Na ovo pitanje je odgovorilo 46 poslodavaca.

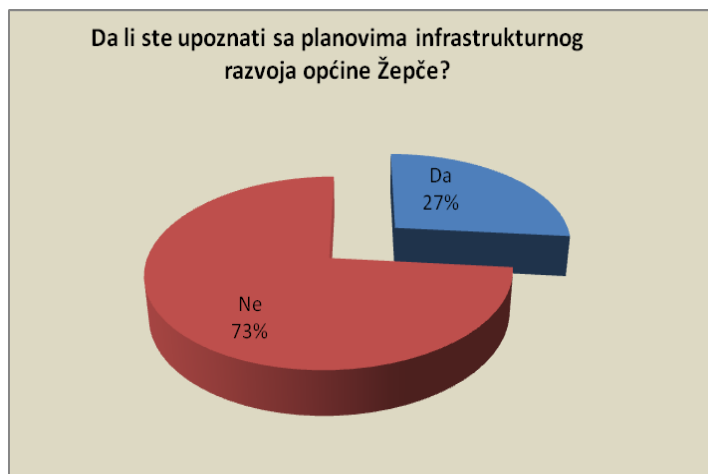
Ukupno 61% anketiranih poslodavaca (28) smatra da Općina nema kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vodi i cijeni komunalnih usluga u poslovnim zonama, dok 39% (18) ispitanika smatra da su ti podaci kvalitetno uređeni.

Kao prijedlog za poboljšanje navedena je dostupnost ovih podataka na internetu.

5.4 Da li ste upoznati sa planovima infrastrukturnog razvoja općine (putem interneta, medija, direktnim uvidom ili na drugi način)?

Na pitanje je odgovorilo 49 poslodavaca.

Ukupno 73,5% (36) anketiranih nije upoznato sa planovima infrastrukturnog razvoja Općine dok je 26% (13) ispitanika upoznato sa navedenim planovima.



Slika 18 Poznavanje planova infrastrukturnog razvoja općine Žepče od strane privatnog sektora

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

Na pitanje je odgovorilo 45 poslodavaca. Ukupno 73 % (33) anketirana poslodavca nije tražilo tu vrstu informacija, dok 27% (12) anketiranih je bilo u prilici da traži podatke i bilo je zadovoljno dobivenim podacima.

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

Na pitanje je odgovorilo 46 poslodavaca. Ukupno 93% (43) anketirana poslodavca nikada nije koristilo mehanizme za informiranje ili žalbe građana i poslovnog sektora o cijeni komunalnih usluga dok je njih 7% (3) koristilo postojeće mehanizme za žalbe građana i poslovnog sektora.

Prijedloga za poboljšanje nije bilo.



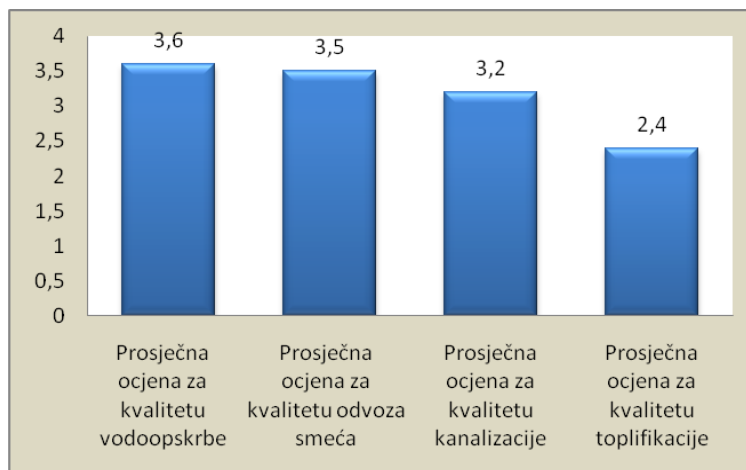
Slika 19 Stepen korištenja mehanizama za žalbe

6. ZADOVOLJSTVO KVALITETOM I CIJENOM KOMUNALNIH USLUGA KOJE SU U NADLEŽNOSTI LOKLANE SAMOUPRAVE

Od anketiranih poduzeća zatraženo je da ocjenom na skali 1-5 (1-nisam uopće zadovoljan/na, 5-veoma sam zadovoljan/na) ocijene kvalitetu komunalnih usluga prema privatnom sektoru.

Najvišom prosječnom ocjenom 3,6 ocijenjena je usluga vodoopskrbe, dok je najnižom ocjenom (2,4) vrednovana kvaliteta toplifikacije.

Struktura ocjena kao i prosječne ocjene za sve usluge predstavljene su na slikama. Prijedlozi za unaprjeđenje kvalitete komunalnih usluga i povećanje zadovoljstva korisnika komunalnim uslugama su: sniziti cijene usluga, uvesti usluge na perifernim dijelovima Općine, stalni i redovniji odvoz smeća, nabaviti više kontejnera posebno u perifernim dijelovima Općine.

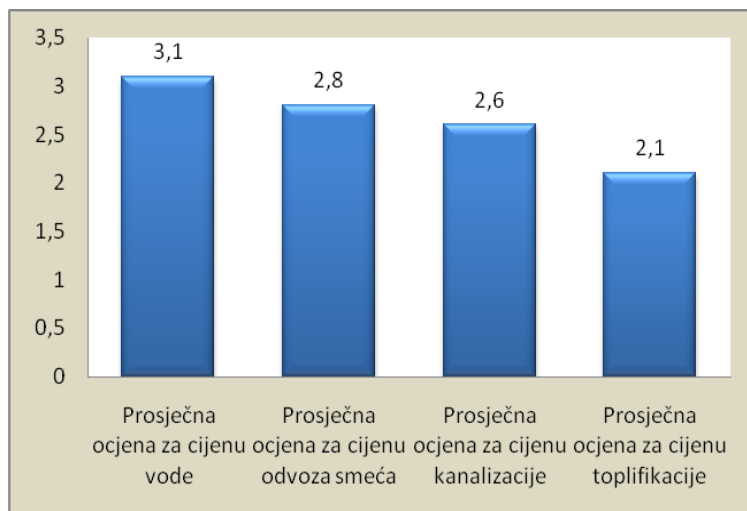


Slika 20 prosječna ocjena kvalitete komunalnih usluga

Od anketiranih poduzeća zatraženo je da ocjenom na skali 1-5 (1-previsoka, 5-previše niska) daju mišljenje o cijeni komunalnih usluga.

Ukupno 74% (37) anketiranih poslodavaca izjavilo je da je cijena komunalnih usluga previsoka. Najnižom prosječnom ocjenom vrednovana je cijena toplifikacije (2,1) dok je najvišom prosječnom

ocjenom vrednovana cijena vodoopskrbe (3,1). Kao prijedlozi za poboljšanje navedeni su : korekcija (sniženje) cijena, osigurati adekvatnije posude za odlaganje smeća, promijeniti način obračuna naknade za odvoz smeća, definisati način odlaganja otpada u ulici Abdulvehab Ilhamija.



Slika 21 prosječna ocjena cijene komunalnih usluga

7. PRIJEDLOZI ZA SURADNJU SA RAZVOJNOM AGENCIJOM ŽEPČE

Ispitanici su, kao vid suradnje sa Razvojnoum agencijom Žepče preložili: organiziranje stručnih seminara i predavanja za privatni sektor te organizaciju sastanaka privatnog sektora i predstavnika Općinskog vijeća i Općinskog načelnika.

8. ZAKLJUČAK ANALIZE

Provedeno istraživanje imalo je za cilj ustanoviti nivo zadovoljstva privatnog sektora radom javne uprave, poznavanje rada javne uprave, zadovoljstvo komunalnim uslugama i konkretne potrebe privatnog sektora na području općine Žepče. Kroz detaljnu analizu je obrađeno svako pitanje. U ovom dijelu su izdvojeni najvažniji zaključci i preporuke ispitanika.

POTREBE I PRIORITETI ISPITANIKA U POSLOVANJU

Većina anketiranih poslodavaca (60%) planira nova zapošljavanja. Kao konkretnu moguću podršku ispitanici su izrazili potrebu za sufinanciranjem doprinosa kao i poticajima za zapošljavanje novih radnika. Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- Lokalna samouprava u suradnji s Razvojnoum agencijom Žepče i Biroom za zapošljavanje Žepče nastaviti će pružati informacije o svim dostupnim programima sufinanciranja zapošljavanja, kao i tehničku pomoć kod priprema aplikacija za programe poticaja viših razina

Gotovo trećina svih anketiranih poslodavaca (34,7%) ima potrebu za dodatnom obukom uposlenih/uprave. Najveći dio ispitanika izrazio je potrebu za obukama iz oblasti metaloprerađe, drvoprerađe, i obrade tekstila.

Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- uključivanje zainteresiranih poduzeća u projekte Razvoje agencije Žepče koji pružaju potrebne obuke (COBEAR),
- kreiranje novih projektnih prijedloga od strane RAŽ-a koji će osigurati obuke za uposlenike poduzeća.

- Povezivanje s drugim institucijama koje nude obuke za odrasle i djelomično sufinansiranje obuka (30% općina – 70% poslodavac)

Najveći broj anketiranih poduzeća izrazili su potrebu za financijskom podrškom/poticajima (70%). Od tog broja, preko polovice ispitanika su zainteresirani za poticaje (58%). Naveli su da im je financijska podrška potrebna za: novo upošljavanje, ulaganje u strojeve i opremu i proširenje pogona.

Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- dodatno informiranje poduzeća o svim postojećim programima sufinansiranja na kantonalnoj i federalnoj razini,
- kreiranje prijedloga poticajnih mjera na lokalnoj razini.
- Kreiranje projektnih prijedloga koji mogu uključivati male grantove za nabavku opreme i strojeva

Anketirani poslodavci, u pravilu izvoznici su izrazili potrebu za izlaskom na nova tržišta (52,3% anketiranih d.o.o.) te su izrazili potrebu za pomoći i podrškom javne uprave kod pronalaska novih kupaca, povezivanja sa potencijalnim kupcima, sufinansiranjem uvođenja certifikata i standarda kvalitete, te savjetodavnu i financijsku pomoć pri izlasku na nova tržišta.

Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- Organizacija seminara za izvoznike, u suradnji s VTKBIH; UINO...
- Informiranje poduzeća o programima i međunarodnim projektima za uvođenje standarda kvalitete
- Sufinanciranje sajamskih nastupa

ZADOVOLJSTVO ISPITANIKA RADOM LOKALNE SAMOUPRAVE

Ispitanici su se izjasnili (56%) da nisu u dovoljnoj mjeru upoznati sa uslugama općinske administracije prema privatnom sektoru. Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- Web - Prezentiranje nadležnosti Službi
- Prezentiranje nadležnosti službi na sjednicama LEF-a, putem radijskih emisija, Općinskog biltena

Kao najvažnije usluge općinske administracije navedene su: potreba za bržim rješavanjem predmeta pristup potpunim informacijama o potrebnoj dokumentaciji, komunikacija sa službama, informacije o nadležnostima, i elektronski obrasci.

Iz programa poticaja, privatnom sektoru su najpotrebniji: poticaj za nabavku opreme, poticaj za radnu snagu i promocija na internet stranici Općine.

Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- Informacije o potrebnoj dokumentaciji kao i elektronsku verziju obrazaca učiniti dostupnim na Općinskoj web stranici
- Kroz javno – privatni dijalog i putem LEF-a unaprijediti komunikaciju javnog i privatnog sektora kao i komunikaciju privatnog sektora sa Službama

Najviše anketiranih (63,4%) ima potrebu za izradom nove web stranice i kataloga proizvoda/usluga, gdje im je potrebna tehnička pomoć u pripremi promotivnih tekstova i usluge grafičkog dizajna.

ZADOVOLJSTVO KOMUNALNIM USLUGAMA

Oko 40% ispitanika je da je nezadovoljno pruženim komunalnim uslugama.

Kao prijedlog za poboljšanje nezadovoljne firme su navele da je potrebno organizirati sastanke i razgovarati sa Općinskim vijećem i predstavnikom komunalnog poduzeća o konkretnim problemima s kojima se susreću u poslovanju.

Značajan postotak anketiranih poslodavaca nije upoznat sa planovima infrastrukturnog razvoja Općine (73,5%), te smatraju da Općina nema kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vodi i cijeni komunalnih usluga u poslovnim zonama (61%). Prijedlozi mogućih inicijativa su:

- Bolja dostupnost ovih podataka na internetu.
- intenzivnije uključivanje predstavnika privatnog sektora u radne grupe izrade planova infrastrukturnog razvoja

Kada se radi o cijeni i kvaliteti komunalnih usluga, ispitanici su davali srednje i niže ocjene, gdje je vodoopskrba ocijenjena sa najvišom prosječnom ocjenom (3,6) dok je cijena toplifikacije ocijenjena sa najmanjom prosječnom ocjenom (2,1). Prijedlozi za unaprjeđenje kvaliteta komunalnih usluga i povećanje zadovoljstva korisnika komunalnim uslugama su:

- korekcija (sniženje) cijena,
- izmjena načina obračuna komunalnih obaveza (po kriteriju stvarne potrošnje)
- uvesti usluge na perifernim dijelovima Općine,
- uvesti stalni i redovni odvoz smeća,
- osigurati adekvatnije posude za odlaganje smeća te osigurati usluge odvoza smeća u perifernim dijelovima Općine, posebno gdje je veća koncentracija poduzeća.

Analizu izradila – Razvojna agencija Žepče

Direktorica RAŽ-a
Branka
Branka Janko

