

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
BOSANSKO – PODRINJSKI KANTON
OPĆINA GORAŽDE
SLUŽBA ZA JAVNE SERVISE I TEHNIČKE POSLOVE
CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA GRAĐANIMA CSC

IZVJEŠTAJ O ISTRAŽIVANJU
ZADOVOLJSTVA GRAĐANA PRUŽANJEM OPĆINSKIH
USLUGA PUTEM
CENTRA ZA PRUŽANJE USLUGA GRAĐANIMA

Goražde, novembar 2008. g

SADRŽAJ

	strana
Uvod.....	2
Analiza podataka i rezultati	2
Rezultati ankete po vrsti pojedinih pruženih usluga i kvalitetu rada pojedinih šalterskih pozicija.....	3
Usluge matičnog ureda - (šalter br. 1).....	4
Ovjera fotokopija – (šalter br.3).....	5
Izdavanje radnih knjižica – (šalter br.4).....	5
Izdavanje kućnih lista – (šalter br.4).....	6
Ovjera potpisa,izjava ,punomoći – (šalter br. 7).....	6
Usluge protokola –(šalter br.8).....	7
Usluge arhive – (šalter br.9).....	7
Usluga blagajne – (šalter br.10).....	8
Usluge radi regulisanja poreza na plaću, studentske stipendije.....	8
Građevinske dozvole,legalizacije,donacije	9
Korisnici svih usluga.....	9
Rezultati ankete po osnovu karakteristika pruženih usluga.....	10
Uporedni pokazatelji.....	15
Rezime i zaključak.....	16
Dodatak A – Upitnik za građane.....	19

1. Uvod

U cilju zajedničkog angažmana na izgradnji i kontinuiranom unapređenju kvaliteta Općinskih usluga u Centru za pružanje usluga Goražde je u periodu 10.-21. novembra 2008. g provedena anketa pod nazivom „ Zadovoljstvo građana pružanjem Općinskih usluga „. Anketirano je 517 građana – korisnika usluga CSC-a, direktno nakon pružene usluge.

Razultati ovih istraživanja pomažu menadžmentu Općine Goražde da preciznije sagledaju i unaprijede postojeće procedure pri korištenju Općinskih servisa. Takođe, ovi rezultati se porede sa podacima iz prethodnih istraživanja i uspostavljaju se inicijalni rezultati za buduća istraživanja i kompariranja.

Ovakva istraživanja se rade jedanput godišnje, a služi kao referentni podaci za Općinu Goražde u toku naših internih analiza, planiranja i procesa odlučivanja. Anketari su bili volonteri Općine Goražde, a menadžerica CSC je vršila kontrolu i monitoring rada anketara.

Građani – korisnici usluga su imali priliku da daju opisne ocjene od 1 do 5 kako slijedi:

OPIS OCJENE	OCJENA
Izuzetno sam zadovoljan/na	5
Jako sam zadovoljan/na	4
Zadovoljan/na	3
Dobro, može bolje	2
Nezadovoljan/na	1

Razmatrani aspekti Općinskih usluga su bili:

- Kvalitet usluga
- Brzina pružanja općinskih usluga
- Odnos uposlenih prema korisnicima
- Profesionalnost uposlenih
- Znanje uposleni

Na anketnom listiću se nalazila i rubrika u koju je bilo potrebno unijeti vrstu usluge zbog koje se stranka obraćala Općini i to su usluge:

- Matičnog ureda (šalter br. 1,2)
(89 korisnika anketirano)
- Ovjere fotokopija (šalter br. 3)
(74 korisnika anketirano)
- Izdavanje radnih knjižica (šalter br.4)
(10 korisnika anketirano)
- Izdavanje kućnih lista (šalter br. 4)
(78 korisnika anketirano)
- Ovjere potpisa, izjava i punomoći (šalter br. 7)
(65 korisnika anketirano)
- Protokol (šalter br.8)
(41 korisnik anketiran)
- Arhiva (šalter br. 9)
(18 korisnika anketirano)
- Blagajna (šalter br.10)
(24 korisnika anketirano)
- Usluge SCS radi regulisanje poreza na plaću i usluge za ostvarivanje studenskih stipendija
(26 korisnika anketirano)
- Građevinske dozvole, legalizacije, donacije
(28 korisnika anketirano)
- Koristili sve usluge
(64 korisnika anketirano)

ANALIZA PODATAKA I REZULTATI

ZADOVOLJSTVO GRAĐANA PRUŽANJEM OPĆINSKIH USLUGA

1. Rezultati ankete po vrsti pojedinih pruženih usluga i kvalitetu rada pojedinih šalterskih pozicija kako slijedi:

Iz rezultati ankete po vrsti pojedinih pruženih usluga i kvalitetu rada pojedinih šalterskih pozicija vidljivo je da su građani izuzetno zadovoljni svim razmatranim aspektima općinskih usluga tako reći na svim šalterskim pozicijama.

Ako bi se napravio redoslijed na osnovu rezultata provedene ankete građani su najzadovoljniji (prosjek ocjene 5 – izuzetno sam zadovoljan/na) radom :

1. šalter br.7 - Ovjera potpisa,izjava ,punomoći –87%
2. šalter br.10 - blagajna –74%
3. šalter br. 4 - Izdavanje radnih knjižica i kućnih lista –73%
4. šalter br. 8 - protokol- 64%
5. šalter br.9 - arhiva – 62 %
6. šalter br.1 - matični ured-50%
7. šalter br.3 - ovjera fotokopija-50%

- Usluge matičnog ureda - (šalter br. 1)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	58 ili 65%	57 ili 64%	63 ili 70%	57 ili 64%	64 ili 70%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	19	17	10	20	17
Zadovoljan / na(ocjena 3)	10	12	12	9	7
Dobro, može bolje(ocjena 2)	1	2	3	3	1

1.2. - Ovjera fotokopija – (šalter br.3)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	50 ili 60%	47 ili 39%	46 ili 53%	43 ili 47%	50 ili 54%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	10	12	15	13	14
Zadovoljan / na(ocjena 3)	7	12	8	10	7
Dobro, može bolje(ocjena 2)	5	2	5	5	3
Nezadovoljan (ocjena 1)	2	1	-	1	-
Ukupno anketirano građana	74	74	74	74	74

1.3. - Izdavanje radnih knjižica – (šalter br.4)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	7 ili 70%	4 ili 40%	5 ili 50%	4 ili 40%	5 ili 50%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	2	3	3	4	3
Zadovoljan / na(ocjena 3)	-	3	2	2	2
Dobro, može bolje(ocjena 2)	1	-	-	-	-
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	10	10	10	10	10

1.4. - Izdavanje kućnih lista – (šalter br.4)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	62 ili 80%	58 ili 74%	59 ili 76%	55 ili 68%	56 ili 71%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	11	13	15	18	14
Zadovoljan / na(ocjena 3)	3	7	4	5	8
Dobro, može bolje(ocjena 2)	2	-	-	-	-
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	78	78	78	78	78

1.5. - Ovjera potpisa,izjava ,punomoći – (šalter br. 7)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	59 ili 91%	54 ili 83%	59 ili 90%	56 ili 86%	56 ili 86%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	5	7	5	7	7
Zadovoljan / na(ocjena 3)	1	4	1	2	2
Dobro, može bolje(ocjena 2)	-	-	-	-	-
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	65	65	65	65	65

1.6. - Usluge protokola – (šalter br.8)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	27 ili 66%	28 ili 68%	27 ili 66%	24 ili 59%	25 ili 61%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	11	11	11	15	13
Zadovoljan / na(ocjena 3)	3	2	3	2	3
Dobro, može bolje(ocjena 2)	-	-	-	-	-
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	41	41	41	41	41

1.7. - Usluge arhive – (šalter br.9)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	9 ili 50%	10 ili 56%	13 ili 72%	11 ili 61%	13 ili 72%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	7	4	4	5	3
Zadovoljan / na(ocjena 3)	2	4	1	2	2
Dobro, može bolje(ocjena 2)	-	-	-	-	-
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	18	18	18	18	18

1.8. - Usluga na blagajni – (šalter br.10)

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	18 ili 75%	16 ili 67%	16 ili 67%	18 ili 75%	21 ili 87%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	3	5	3	3	2
Zadovoljan / na(ocjena 3)	1	2	3	-	-
Dobro, može bolje(ocjena 2)	2	1	2	3	1
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	24	24	24	24	24

1.9. - Usluge radi regulisanja poreza na plaću, studentske stipendije –

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	16	16	19	17	17
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	7	7	4	6	6
Zadovoljan / na(ocjena 3)	2	2	3	3	2
Dobro, može bolje(ocjena 2)	1	1	-	-	1
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	26	26	26	26	26

1.10. - Građevinske dozvole,legalizacije,donacije –

Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	18	17	17	18	22
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	6	7	6	8	3
Zadovoljan / na(ocjena 3)	3	2	4	1	2
Dobro, može bolje(ocjena 2)	1	2	1	1	1
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	28	28	28	28	28

1.11. - Korisnici svih usluga –

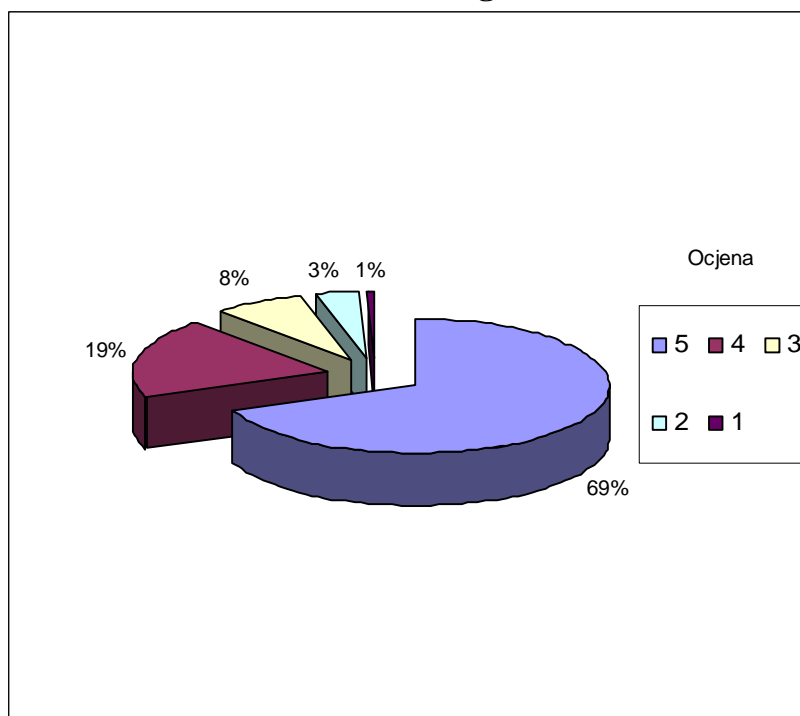
Ocjene	Kvalitet usluga	Brzina pružanja općinskih usluga	Odnos uposlenika prema strankama	Profesionalnost uposlenih	Znanje uposlenih
Izuzetno sam zadovoljan / na (ocjena 5)	33 ili 52%	37 ili 58%	39 ili 61%	39 ili 61%	39 ili 61%
Jako sam zadovoljan / na(ocjena 4)	18	15	14	15	18
Zadovoljan / na(ocjena 3)	8	9	8	9	5
Dobro, može bolje(ocjena 2)	5	3	3	1	2
Nezadovoljan (ocjena 1)	-	-	-	-	-
Ukupno anketirano građana	64	64	64	64	64

2. Rezultati ankete po osnovu karakteristika pruženih usluga koje pruža CSC Općine Goražde izgledaju kako slijedi:

2.1. Kvalitet usluga

Broj odgovora	Opis ocjene	Ocjena
357	Izuzetno sam zadovoljan / na	5
99	Jako sam zadovoljan / na	4
40	Zadovoljan / na	3
18	Dobro, može bolje	2
3	Nezadovoljan	1

kvalitet usluga

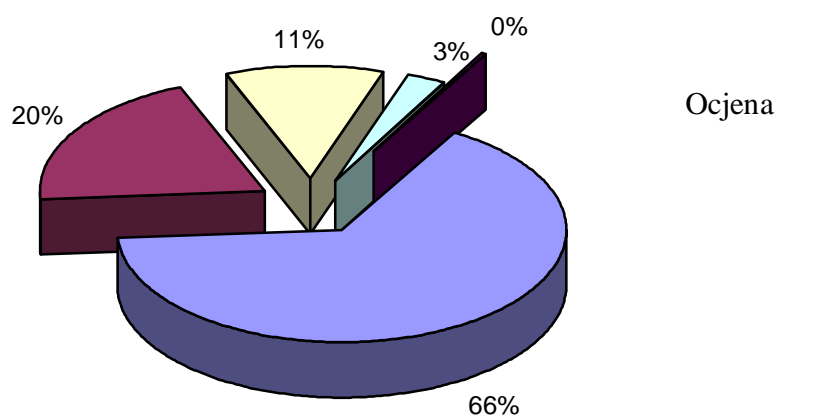


Slika 1

2.2. Brzina pružanja usluga

Broj odgovora	Opis ocjene	Ocjena
329	Izuzetno sam zadovoljan / na	5
101	Jako sam zadovoljan / na	4
57	Zadovoljan / na	3
13	Dobro, može bolje	2
2	Nezadovoljan	1

brzina pružanja općinskih usluga

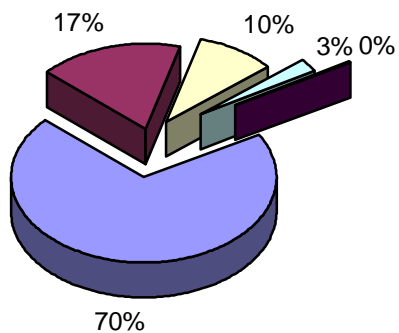


Slika 2

2.3. Odnos uposlenika prema strankama

Broj odgovora	Opis ocjene	Ocjena
361	Izuzetno sam zadovoljan / na	5
90	Jako sam zadovoljan / na	4
49	Zadovoljan / na	3
14	Dobro, može bolje	2
1	Nezadovoljan	1

odnos uposlenih prema strankama

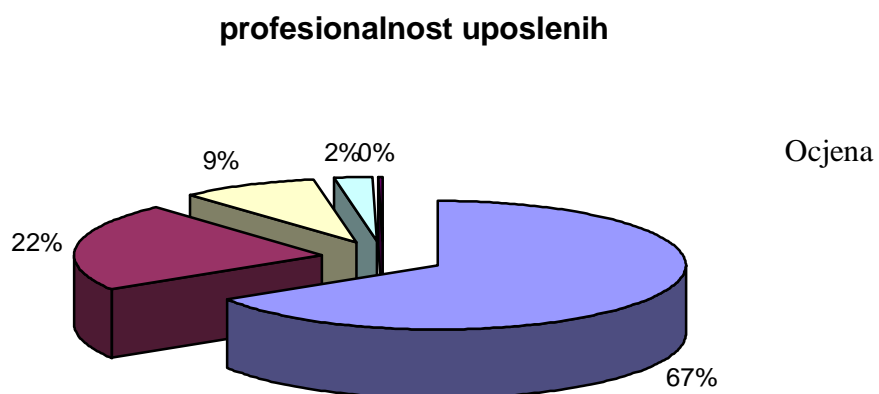


Ocjena

Slika 3

2.4. Profesionalnost uposlenih

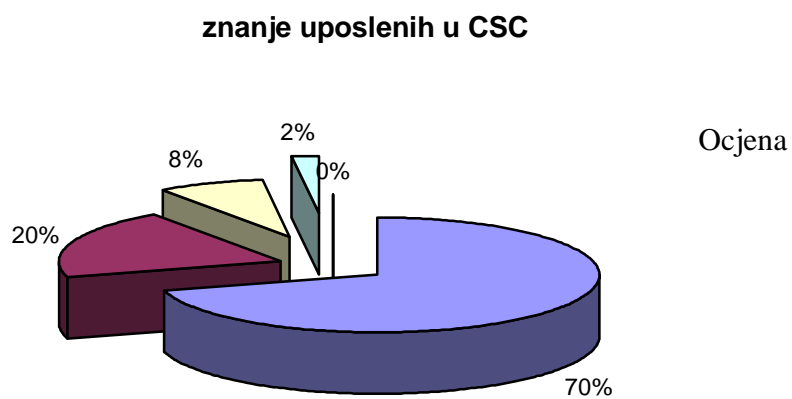
Broj odgovora	Opis ocjene	Ocjena
336	Izuzetno sam zadovoljan / na	5
114	Jako sam zadovoljan / na	4
45	Zadovoljan / na	3
12	Dobro, može bolje	2
2	Nezadovoljan	1



Slika 4

2.5. Znanje uposlenih u CSC-u

Broj odgovora	Opis ocjene	Ocjena
361	Izuzetno sam zadovoljan / na	5
100	Jako sam zadovoljan / na	4
40	Zadovoljan / na	3
10	Dobro, može bolje	2
5	Nezadovoljan	1



Slika 5

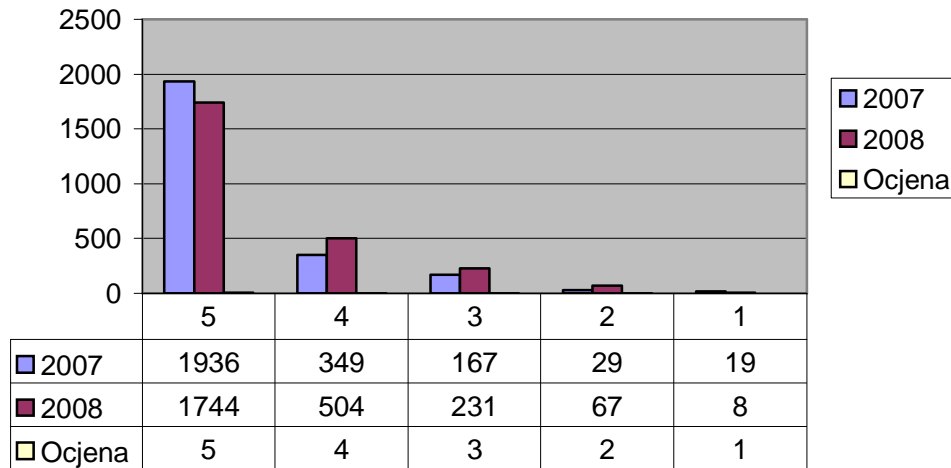
4. Uporedni pokazatelji istraživanja 2007 i 2008 g

Posmatrajući rezultate istraživanja iz 2007 i 2008 godine možemo zaključiti da je 2007. godine 98 % građana bilo generalno zadovoljno uslugama CSC –a (izuzetno zadovoljni i jako zadovoljni), a u 2008. godini 96 %., što nije zanemarljiv procent o radu CSC.

Nezadovoljnih građana općinskim uslugama 2007 godine je bilo 1% ,a 2008 godine 0,3% što ukazuje da su **naše težnje da nezadovoljnih 2010 godine ne bude nikako.**

2007 (Broj odgovora 2452)	2008 (Broj odgovora 2554)	Opis ocjene	Ocjena
1936 ili 77 %	1744 ili 68,28%	Izuzetno sam zadovoljan/na	5
349 ili 14 %	504 ili 19,50%	Jako sam zadovoljan/na	4
167 ili 7 %	231 ili 8,9 %	Zadovoljan/na	3
29 ili 1 %	67 ili 2,59 %	Dobro, može bolje	2
19 ili 1 %	8 ili 0,3 %	Nezadovoljan/na	1
98 % građana je generalno zadovoljno uslugama CSC u 2007 g	96 % građana je generalno zadovoljno uslugama CSC u 2008g		

pokazatelji istraživanja u 2007. i 2008. godini



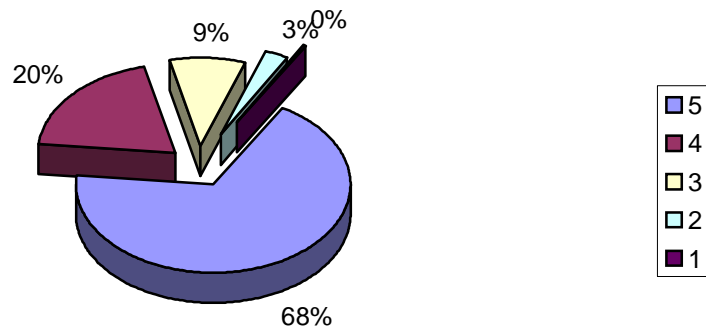
Slika 6

Rezime i zaključak

Rezimirajmo prethodne rezultate i pogledajmo ukupni procenat ocjena u svim pitanjima za 2008 godinu.

Broj odgovora	Opis ocjene	Ocjena
1744	Izuzetno sam zadovoljan / na	5
504	Jako sam zadovoljan / na	4
231	Zadovoljan / na	3
67	Dobro, može bolje	2
8	Nezadovoljan	1

REZIME



Slika 7

Iz priloženih rezultata moguće je vidjeti visok stepen zadovoljstva korisnika usluga CSC-a. Rezultat od **68% maksimalne ocjene** (Izuzetno sam zadovoljan) (slika 7) govori dovoljno o efikasnosti uposlenih, te o kvalitetu pružanja usluga.

Moramo naglasiti da je procenat nezadovoljnih sa 1% (koliko je iznosio u anketi 2007.godine) sveden na 0,3. (slika 6) Naše su težnje da nezadovoljnih 2010 godine ne bude nikako

Pored prethodnog, na anketnom listiću je bilo moguće istaknuti određene posebno pozitivne karakteristike o načinu pružanja usluga. Epiteti koje je CSC ovim putem dobio su sljedeći: ljubaznost, brzina, kvalitet, urednost, prijatnost osoblja, korektan odnos uposlenih, optimalno pružanje informacija, saradnja, kooperativnost, efikasnost, jednostavnost, tačnost, osmjeh...

Menadžer CSC-a

Behija Obarčanin

DODATAK A
UPITNIK ZA GRAĐANE



**OPĆINA
GORAŽDE**

ANKETNI LISTIĆ

U cilju zajedničkog angažmana na izgradnji i kontinuiranom unaprijeđenju kvaliteta općinskih usluga, molimo Vas da ispunite anketni listić.

R/BR	PITANJE	ODGOVOR
1.	Navedite zahtjev / uslugu zbog koje ste se obraćali Općini	
2.	Kako ocjenjujete sljedeće karakteristike usluga koje Vam pruža Općina Goražde (na naznačeno mjesto upišite ocjenu od 1-5 za svaku karakteristiku, pri čemu je: 1- nezadovoljan 2- dobro, može bolje 3- zadovoljan 4- jako sam zadovoljan/la 5- izuzetno sam zadovoljan/na)	<p>Kvalitet usluga <input type="text"/></p> <p>Brzina pružanja općinskih usluga <input type="text"/></p> <p>Odnos uposlenih prema Vama <input type="text"/></p> <p>Profesionalnost uposlenih <input type="text"/></p> <p>Znanje uposlenih u Centru za pružanje usluga građanima <input type="text"/></p>
3.	Koji su, po Vašem mišljenju, nedostaci u radu Centra za pružanje usluga građanima?	
4.	Šta bi ste istakli kao posebno pozitivno u pružanju općinskih usluga?	