

ГРАД БИЈЕЉИНА



АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ ЗАДОВОЉСТВО ПРИВАТНОГ СЕКТОРА КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА НА ПОДРУЧЈУ ГРАДА БИЈЕЉИНА

Анкету спровео Одсјек за локални економски развој и европске интеграције

за
Анжица Тодоровић, Шеф Одсјека за локални економски развој и европске интеграције

Април 2017. година

I. УВОД

У периоду 27.02.-31.03.2017. године, спроведена је анкета међу привредним субјектима са подручја Града Бијељина у циљу прикупљања информација о задовољству привредног сектора о квалитету комуналних услуга на подручју града Бијељина.

Ова анкета је дио настојања стратешког планирања на нивоу локалне заједнице, који се односе на будућност града. Сврха ове анкете је била да се обезбиједи корисне и поуздане информације за Градску управу, које се односе на ставове оних који инвестирају, отварају радна мјеста и запошљавају на подручју Града Бијељина.

Претходна анкета са идентичном темом спроведена је у периоду од 09.11-15.12.2015. године.

У анкети су постављана питања која су се односила на мишљење и ставове привредног сектора о квалитету комуналних услуга које пружају Градска управа Града Бијељина и предузећа чији је Град Бијељина оснивач или већински власник (А.Д. Комуналац и А.Д. Водовод и Канализација).

Сврха анкете

Сврха анкете је побољшање квалитета услуга Градске управе и комуналних предузећа према привредном сектору. Мишљења, ставови, приједлози засигурно ће помоћи у рјешавању проблематике и проналажењу најбољих рјешења из домена пружања комуналних услуга.

Прикупљене информације ће помоћи Граду Бијељина да на квалитетнији и систематскији начин управља развојем приватног сектора, као и укупним економским развојем заједнице.

II. МЕТОДОЛОГИЈА

У сврху ове анкете припремљен је упитник од стране Одсјека за локални економски развој и европске интеграције. Анкета је вршена путем теренских посјета фирмама од стране запослених у А.Д. Водовод и Канализација Бијељина.

Анкетом је обухваћено укупно 103 привредна субјекта са подручја Града Бијина. (Привредна друштва-37 и предузетници -66) .

На подручју Града Бијељина тренутно послује око 800 предузећа и преко 2000 активних предузетника тако да овај узорак представља преко 3,6% свих привредних субјеката са подручја града.

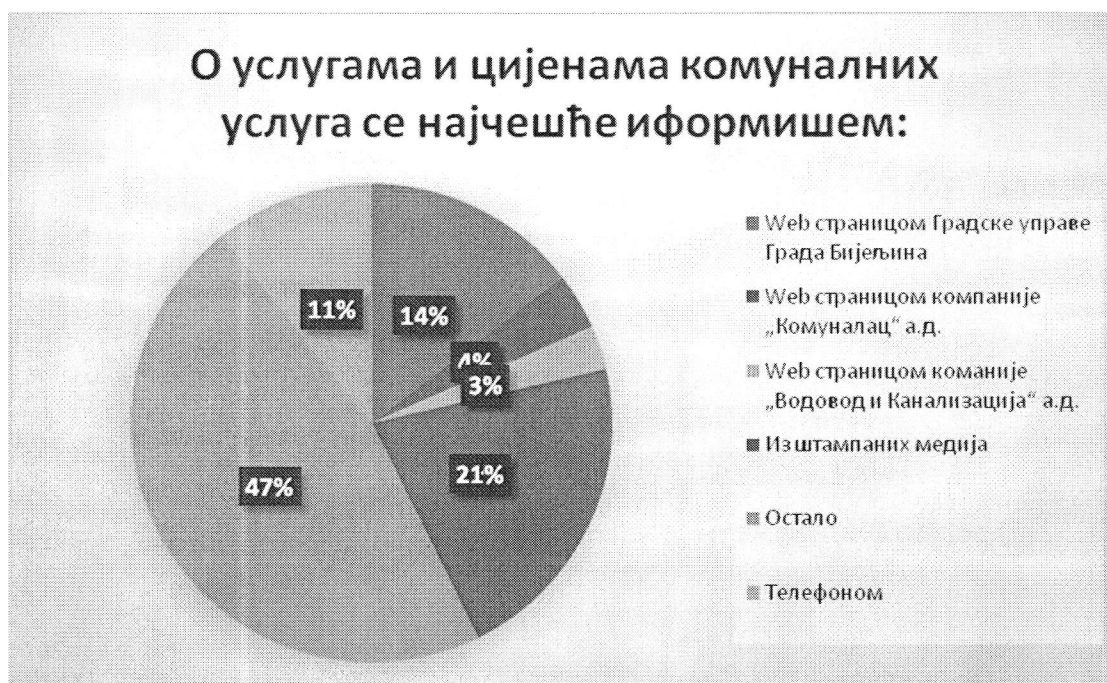
Овај извештај представља анализу одговора свих анкетираних фирми.

III. ГЛАВНИ РЕЗУЛТАТИ

A) ИНФОРМИСАНОСТ

1. Начин информисања о услугама и цијенама комуналних услуга

Анкета је показала да се највећи дио предузећа о цијенама и услугама информисају из штампаних медија (21%) и путем званичне странице градске управе Града Бијељина (14%), као и путем телефона (11%). Највећи дио предузећа информисају се о цијенама комуналних услуга на друге начине- остало (47%), односно путем рачуна за извршену комуналну услугу.



2. Доступност информација о комуналним услугама

65% анкетираних предузећа изјаснило се да посједује основне информације, 24% у потпуности је информисано, док се само 11% анкетираних предузећа изјаснило да тешко долази до информација (9%) или да не могу доћи до информације (2%).

Како оцјењујете доступност информација о комуналним услугама?



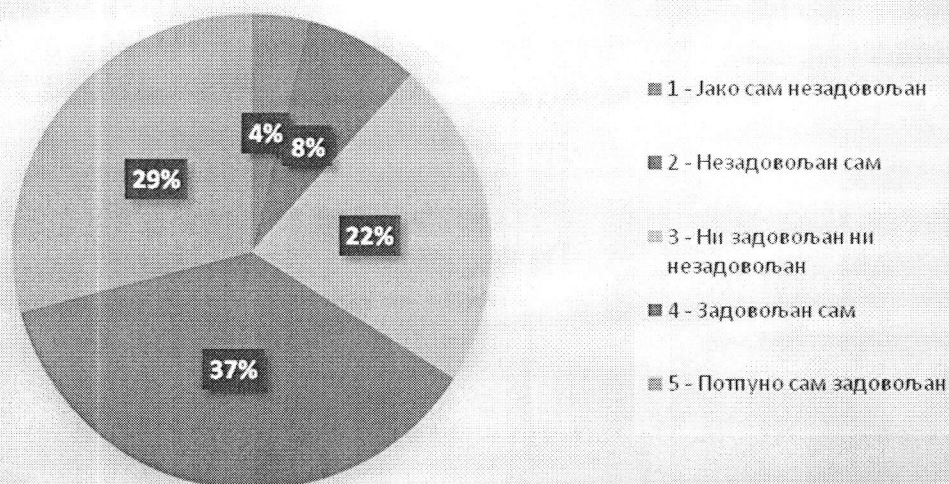
Б) ЗАДОВОЉСТВО КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

1. Колико сте задовољни системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина

66% анкетираних предузећа изјаснило се да је задовољно системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина, од чега 29% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 37% као „задовољан сам“. 22% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 8% као „незадовољан сам“ и 4% као „јачо сам незадовољан“.

Највеће замјерке односе се на недовољан број контејнера и пренатрпаност контејнера збох смањеног броја истих.

Колико сте задовољни системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина?

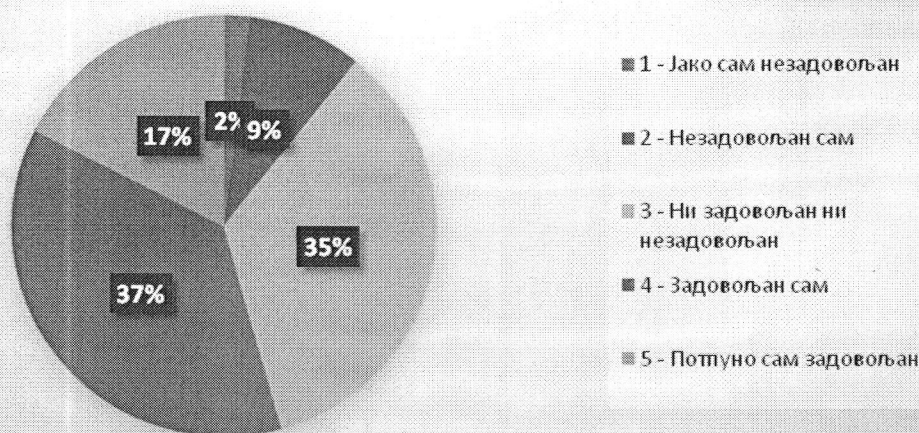


2. Колико сте задовољни одржавањем јавних и зелених површина на подручју Града Бијељина

Око 54% анкетираних предузећа задовољно је одржавањем јавних и зелених површина, од 17% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 37% као „задовољан сам“. 35% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 9% као „незадовољан сам“ и 2% као „јако сам незадовољан“.

Највеће примједбе односе се нередовно одржавање зелених површина у градском парку (једном у три мјесеца), као и површина која се налазе даље од центра града и у руралним подручјима.

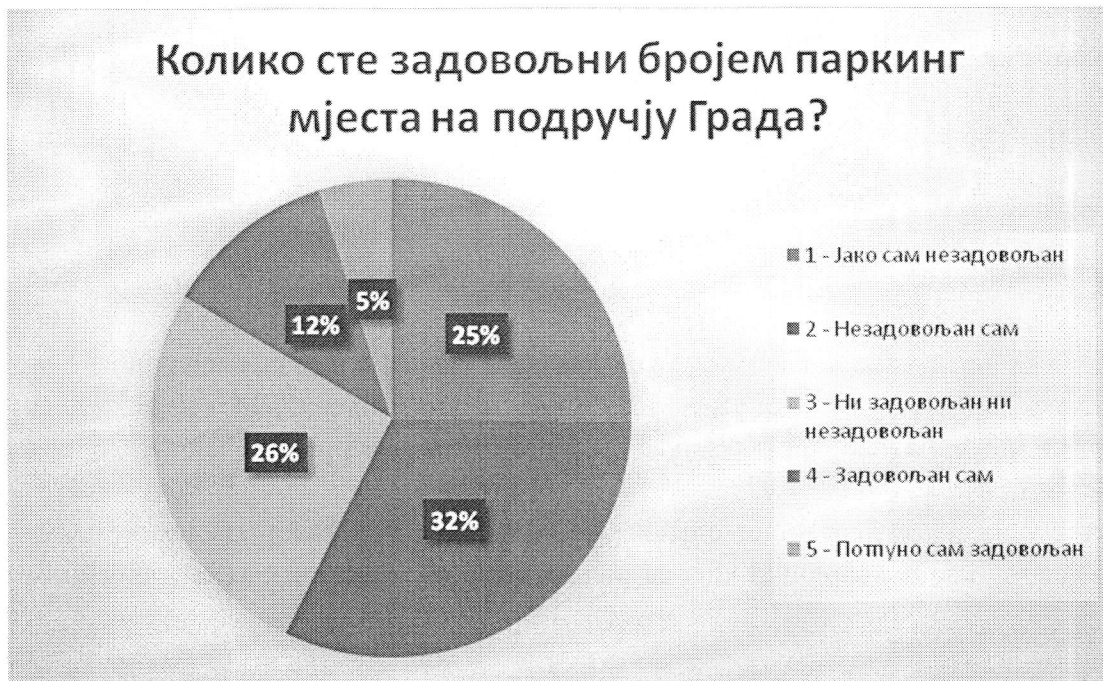
Колико сте задовољни одржавањем јавних и зелених површина на подручју Града Бијељина?



3. Колико сте задовољни бројем паркинг мјеста на подручју Града

Већина анкетираних предузећа није задовољна паркинг простором на подручју града. 57% анкетираних оцијенило је квалитет услуге као незадовољавајући, од чега се 25% изјаснило као „јакo сам незадовољан“ и 32% као „незадовољан сам“. 26% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“ док се само око 17% изјаснило задовољним услугом. („задовољан сам“-12% и „потпуно сам задовољан“- 5%).

Значајан број анкетираних предузећа предложио је изградњу јавне гараже како би се рјешило проблем недостатка паркинг мјеста.

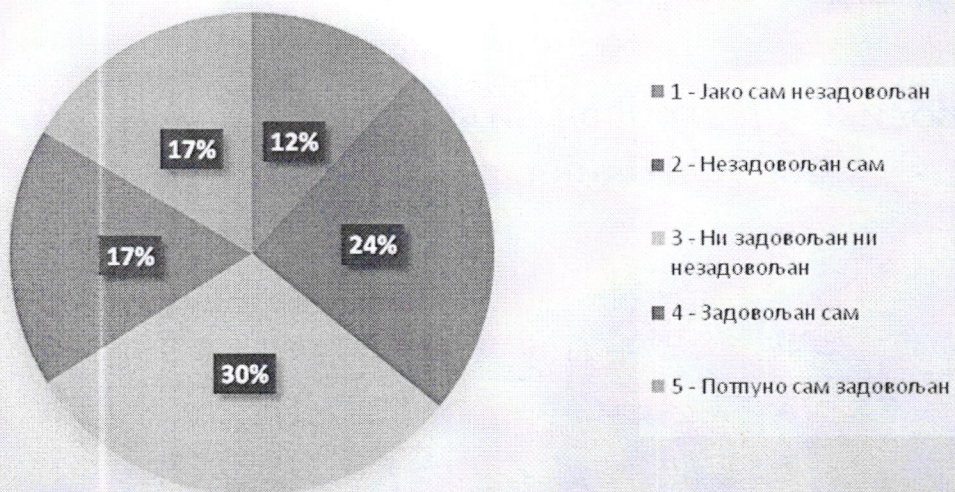


4. Колико сте задовољни одржавањем система јавне расвјете

34% представника изјаснило се да су задовољни тренутним системом јавне расвјете, од чега 17% изјаснило се као „задовољан сам“ и 17% као „потпуно сам задовољан“. 30% анкетираних предузећа изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 24% „незадовољан сам“ и 12% као „јакo сам незадовољан“.

Највече примједбе односе се на искључења и рестрикције, посебно у приградским подручјима.

Колико сте задовољни одржавањем система јавне расвјете?

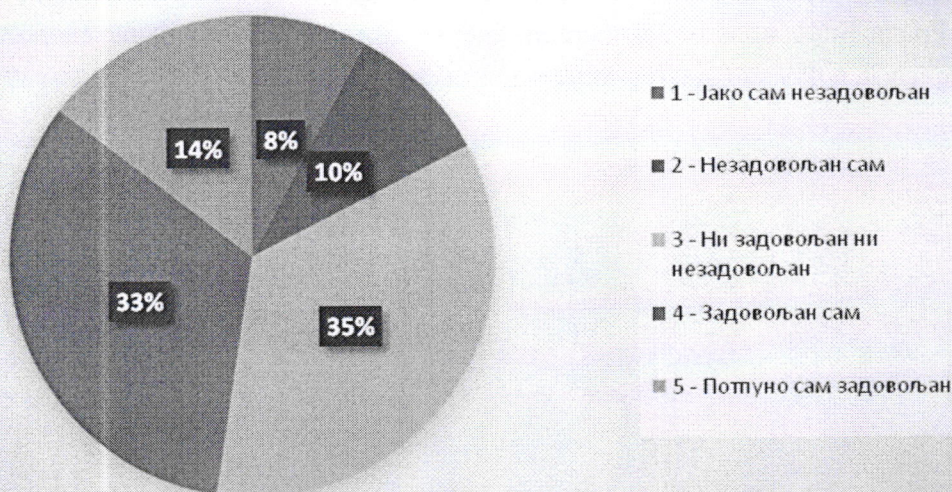


5. Колико сте задовољни одржавањем система јавне канализације

Око 47% анкетираних предузећа задовољно је одржавањем јавне канализације, од чега 14% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 33% као „задовољан сам“. 35% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 10% као „незадовољан сам“ и 8% као „јако сам незадовољан“.

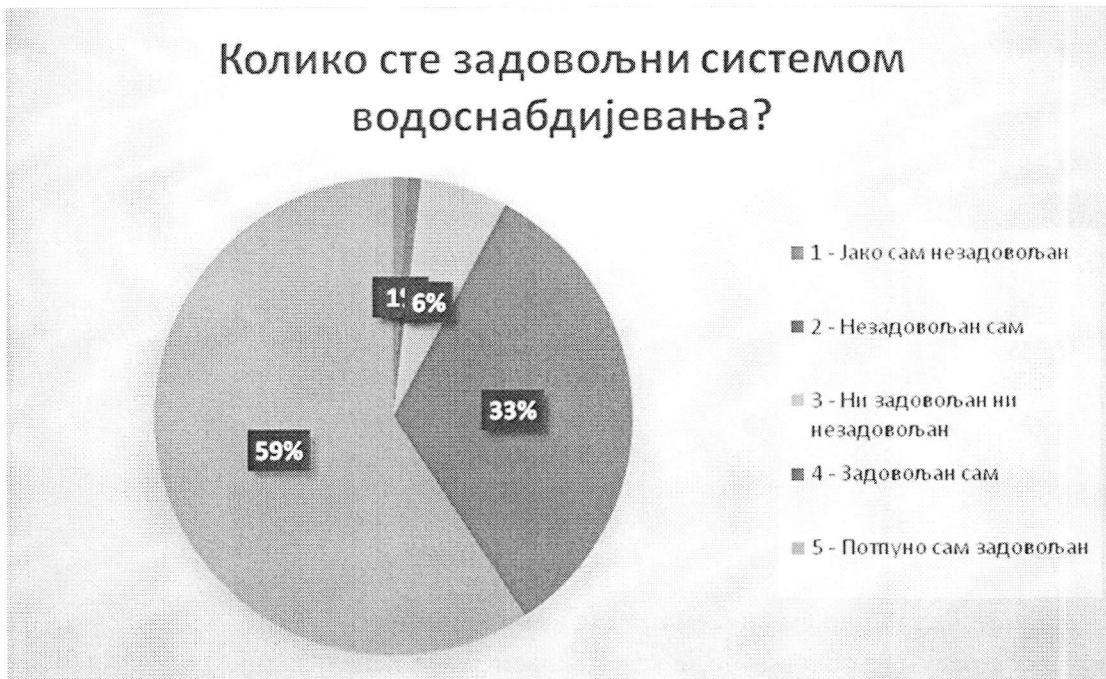
Највеће примједбе односе се на високе цијене канализације.

Колико сте задовољни одржавањем система јавне канализације?



6. Колико сте задовољни системом водоснабдијевања

92% анкетираних предузећа задовољно је системом водоснабдијевања, од чега 59% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 33% као „задовољан сам“. 6% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 1% као „незадовољан сам“ и 1% као „јачо сам незадовољан“.



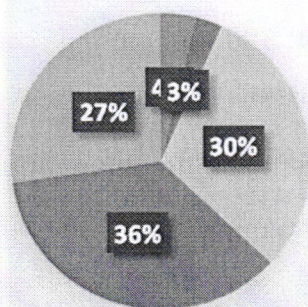
В) КВАЛИТЕТ УСЛУГА

1. Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших захтјева и рекламација везаних за комуналне услуге

а) У Градској управи Града Бијељина

63% анкетираних предузећа задовољно је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране Градске управе Града Бијељина. 30% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 3% као „незадовољан сам“ и 4% као „јачо сам незадовољан“.

Колико сте задовољни брзином
рјешавања Ваших захтјева и
рекламација везаних за комуналне
услуге у Градској управи Града
Бијељина?

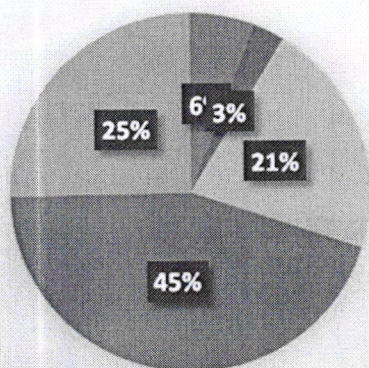


- 1 - Јако сам незадовољан
- 2 - Незадовољан сам
- 3 - Ни задовољан ни незадовољан
- 4 - Задовољан сам

б) У Комуналац а.д.

70% анкетираних предузећа задовољно је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране предузећа Комуналац а.д., од чега 45% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 25% као „задовољан сам“. 21% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 3% као „незадовољан сам“ и 6% као „јако сам незадовољан“.

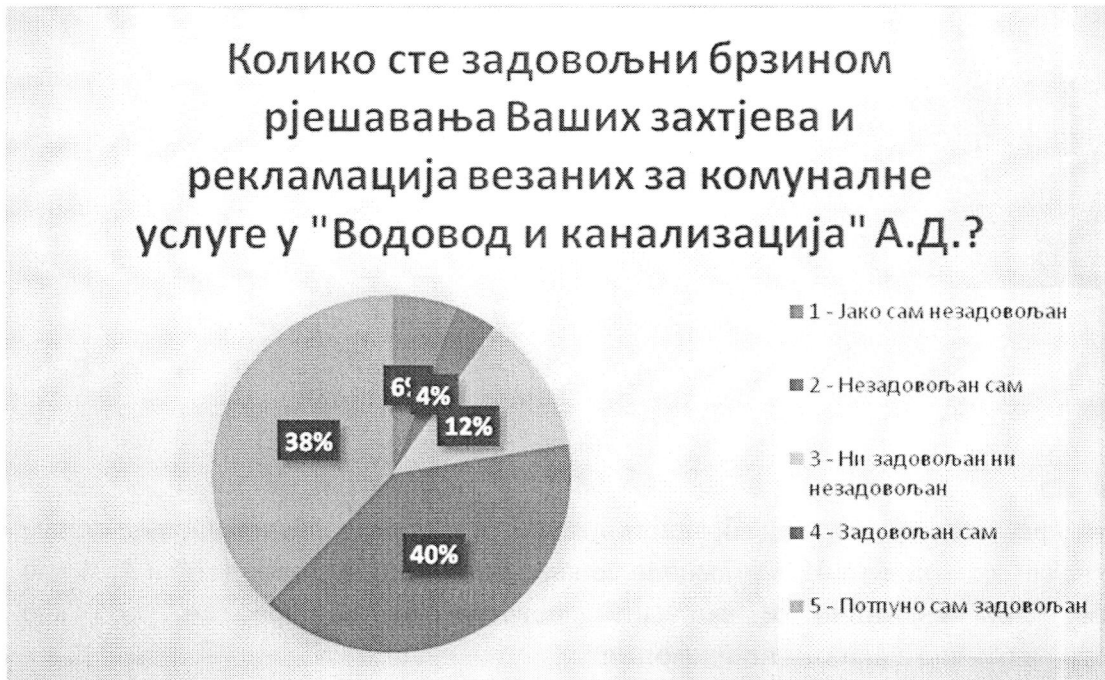
Колико сте задовољни брзином
рјешавања Ваших захтјева и
рекламација везаних за комуналне
услуге у "Комуналац" А.Д.?



- 1 - Јако сам незадовољан
- 2 - Незадовољан сам
- 3 - Ни задовољан ни незадовољан
- 4 - Задовољан сам
- 5 - Потпуно сам задовољан

в) У Водовод и Канализација а.д.

78% анкетираних предузећа задовољно је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране предузећа Водовод и Канализација а.д., од чега 38% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 40% као „задовољан сам“. 12% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 4% као „незадовољан сам“ и 6% као „јачо сам незадовољан“.

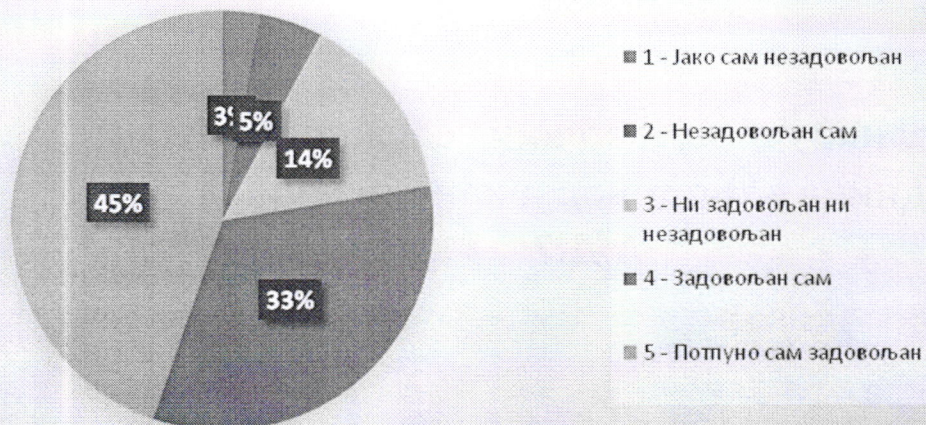


2. Колико сте задовољни услужношћу радника Градске управе/ комуналних предузећа

а) У Градској управи Града Бијељина

78% анкетираних предузећа задовољно је услужношћу запослених у Градској управи Града Бијељина, од чега 45% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 33% као „задовољан сам“. 14% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 5% као „незадовољан сам“ и 3% као „јачо сам незадовољан“.

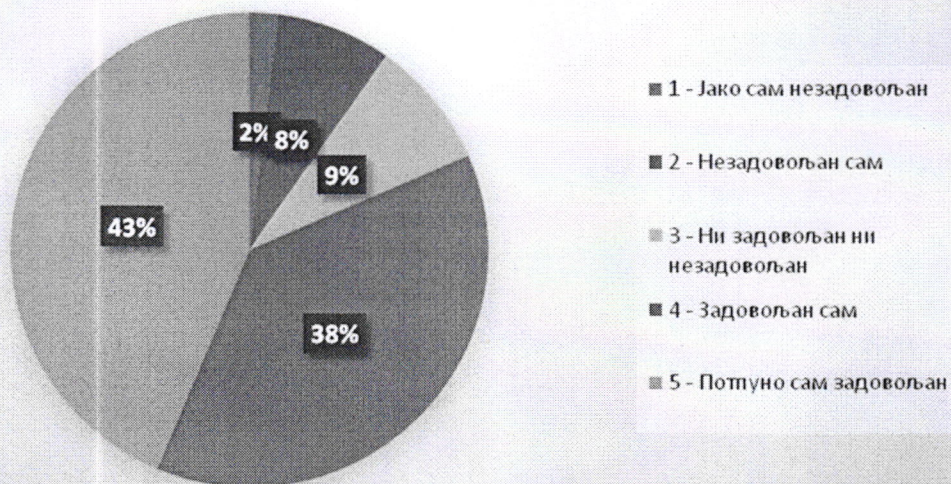
Колико сте задовољни услужношћу радника у Градској управи Града Бијељина?



б) У Комуналац а.д.

81% анкетираних предузећа задовољно је услужношћу запослених у предузећу Комуналац а.д., од чега 43% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 38% као „задовољан сам“. 9% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 9% као „незадовољан сам“ и 2% као „јако сам незадовољан“.

Колико сте задовољни услужношћу радника у "Комуналац" А.Д.?



в) У Водовод и Канализација а.д.

86% анкетираних предузећа задовољно је услужношћу запослених у предузећу Водовод и Канализација а.д., од чега 54% изјаснило се као „потпуно сам задовољан“ и 32% као „задовољан сам“. 6% изјаснило се као „ни задовољан ни незадовољан“, 6% као „незадовољан сам“ и 3% као „јачо сам незадовољан“.



IV. РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ

А) ИНФОРМИСАНОСТ

1. Начин информисања о услугама и цијенама комуналних услуга

- 1 – web страницом Градске управе Града Бијељина- 15
- 2 – web страницом компаније “Комуналац“ а.д.-4
- 3 – web страницом компаније “Водовод и канализација“ а.д.-3
- 4 – телефоном-11
- 5 – из штампаних медија- 22
- 6 – остало- 48

УКУПНО 103 анкетирани привредна субјекта

2. Доступност информација о комуналним услугама

- 1 – потпуно сам информисан- 25
- 2 – имам основне информације-67
- 3 – тешко долазим до информација- 9
- 4 – не могу доћи до информација-2

УКУПНО 103 анкетирани привредна субјекта

Б) ЗАДОВОЉСТВО КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

1. Колико сте задовољни системом одвоза отпада на подручју Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан-4
- 2 – незадовољан сам-8
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-23
- 4 – задовољан сам-38
- 5 – потпуно сам задовољан-30

УКУПНО 103 анкетирани привредна субјекта

2.Колико сте задовољни одржавањем јавних и зелених површина на подручју Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан-2
- 2 – незадовољан сам-9
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-36
- 4 – задовољан сам-38
- 5 – потпуно сам задовољан- 18

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

3.Колико сте задовољни бројем паркинг мјеста на подручју Града

- 1 – јако сам незадовољан-26
- 2 – незадовољан сам-33
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-27
- 4 – задовољан сам-12
- 5 – потпуно сам задовољан-5

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

4.Колико сте задовољни одржавањем система јавне расвјете

- 1 – јако сам незадовољан-12
- 2 – незадовољан сам- 25
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-31`
- 4 – задовољан сам-18
- 5 – потпуно сам задовољан- 17

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

5.Колико сте задовољни одржавањем система јавне канализације

- 1 – јако сам незадовољан- 8
- 2 – незадовољан сам-10
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 36
- 4 – задовољан сам- 34
- 5 – потпуно сам задовољан-15

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

6.Колико сте задовољни системом водоснабдијевања

- 1 – јако сам незадовољан-1
- 2 – незадовољан сам-1
- 3 – ни задовољан ни незадовољан-6
- 4 – задовољан сам- 34
- 5 – потпуно сам задовољан-61

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

В) КВАЛИТЕТ УСЛУГА

1.Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших захтјева и рекламација везаних за комуналне услуге

а) У Градској управи Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан- 4
- 2 – незадовољан сам-3
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 31
- 4 – задовољан сам- 37
- 5 – потпуно сам задовољан- 28

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

б) У Комуналац а.д.

- 1 – јако сам незадовољан- 6
- 2 – незадовољан сам- 3
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 22
- 4 – задовољан сам- 46
- 5 – потпуно сам задовољан- 26

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

в) У Водовод и Канализација а.д.

- 1 – јако сам незадовољан- 6
- 2 – незадовољан сам- 4
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 13
- 4 – задовољан сам- 41
- 5 – потпуно сам задовољан- 39

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

2.Колико сте задовољни услужношћу радника Градске управе/ комуналних предузећа

а) У Градској управи Града Бијељина

- 1 – јако сам незадовољан- 3
- 2 – незадовољан сам- 5
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 15
- 4 – задовољан сам- 34
- 5 – потпуно сам задовољан- 46

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

б) У Комуналац а.д.

- 1 – јако сам незадовољан- 2
- 2 – незадовољан сам- 8
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 9
- 4 – задовољан сам- 39
- 5 – потпуно сам задовољан- 45

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

в) У Водовод и Канализација а.д.

- 1 – јако сам незадовољан- 3
- 2 – незадовољан сам- 5
- 3 – ни задовољан ни незадовољан- 6
- 4 – задовољан сам- 33
- 5 – потпуно сам задовољан- 56

УКУПНО 103 анкетирана привредна субјекта

V. ЗАКЉУЧАК

А) ИНФОРМИСАНОСТ

Један је од најважнијих фактора у локалној самоуправи је учешће грађана у процесу доношења одлука у погледу виталних проблема у локалној заједници. Неопходан, али не и довољан услов за такво учешће је приступ информацијама свих грађана.

Анкета је показала да се највећи дио предузећа о цијенама и услугама информише из штампаних медија (21%) и путем званичне странице градске управе Града Бијељина (14%), као и путем телефона (11%). Највећи дио предузећа информише се о цијенама комуналним услугама на друге начине- остало (47%).

Као и током претходне анкете спроведене 2015.године настављен је тренд ниског нивоа информисања у вези са темама из области комуналних услуга путем званичних презентација Града и комуналних предузећа.

89% анкетираних предузећа изјаснило се да посједује информације о комуналним услугама што је наставак тренда нивоа информисаности у односу на анкету спроведену 2015.године када се такође велика већина привредних субјеката изјаснила да посједује информације (преко 90%).

Постоји простор за побољшање информисаности грађана о пословима Града. Осим преферираних извора информација, као што су локална штампа и радио, већа учинковитост може бити остварена кроз употребу интернета и активну промоцију градских службеника и службеника комуналних предузећа.

Такође, резултати добијети анкетом показују да велика већина привредних субјеката посједује информације о врсти и цијени комуналних услуга на подручју Града Бијељина. (преко 90%)

Б) ЗАДОВОЉСТВО КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

За сваку локалну самоуправу важно је знати који фактори утичу на оцјену услуга што их пружа Град, с обзиром на то да се локална самоуправа сматра дјелимично одговорном за квалитет живота њених грађана. Недостатак таква односа сугерисао би да не постоји веза између квалитета живота грађана и локалне самоуправе.

Као и током претходне анкете најлошије је оцијењена организација (само 17% задовољних што је пад у односу на 20% из претходне анкете) и као таквој потребно јој обезбиједити највећу пажњу у наредном периоду.

Такође, као релативно лоши су оцијењени систем јавне расвјете (34% задовољних у односу на 50% током претходне анкете) и систем јавне канализације (47% у односу 68% током претходне анкете).

Управо супротно, већина привредних субјеката задовољни су системом одвоза отпада (66%), одржавањем јавних и зелених површина (54%), те системом водоснабдијевања (92%).

В) КВАЛИТЕТ УСЛУГА

Већина привредних субјеката задовољна је брзином рјешавања захтјева и рекламација од стране Градске управе Града Бијељина (63% у односу на 68% током претходне анкете), Комуналац а.д. (70% у односу на 80% током претходне анкете) и Водовод и Канализација (78% у односу на 80% током претходне анкете).

Такође, већина привредних субјектата задовољна је услужношћу запослених у Градској управи Града Бијељина (78% у односу на 73% током претходне анкете), Комуналац а.д. (81% у односу на 85% током претходне анкете) и Водовод и Канализација (86% у односу на 83% током претходне анкете).

Закључак:

- 1.Привредни субјекти су активно учествовали у спровођењу анкете;
- 2.Већина ставова се подудара између анкетираних привредних субјектата;
- 3.Резултати истраживања утврдили су услуге којима Град мора посветити хитну пажњу;
 - Недостатак паркинг простора, посебно у центру града;
 - Потребно унаприједити систем јавне расвјете у приградским подручјима;
 - Побољшати редовност одржавања зеленим површина, посебно у подручјима која се налазе у ужем градском јегру и у руралним подручјима;
 - Покушати побољшати систем одвоза отпада кроз повећања броја контејнера и канти за смеће.;
- 4.Постоји простор за побољшање информисаности грађана о пословима Града. Осим преферираних извора информација, као што су локална штампа, већа учинковитост може бити остварена кроз употребу интернета и активну промоцију градских службеника.
- 5.Град би могао имати користи од низа анкетирања (поновљених након шест мјесеци или једну годину) која би мјерила промјене у ставовима и мишљењима привредног сектора кроз вријеме.