**А Н А Л И З А**

**РАЗУЛТАТА АНКЕТИРАЊА У 2020. ГОДИНИ О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА**

**УСЛУГА**

 У континуираном процесу испитивања задовољства корисника услуга (са пресјеком до 31. октобар 2020. године), извршено је анкетирање 148 грађана, корисника услуга Градске управе Града.

 Циљ анкетирања корисника услуга је да руководство Града Бијељина види колико су грађани као корисници услуга задовољни радом и организацијом Градске управе Града и радом и начином одлучивања у Скупштини Града.

 Анкетирање корисника услуга организује Одбор за квалитет и вршено је у Градској управи путем анкетних листова који су дистрибуирани путем шалтер-сале, других шалтера у матичној служби и путем инфо-пулта.

**1.** **Резултати анкетирања корисника услуга у 2020. годину** су видљиви из следеће табеле:

 ***Табела 1: Структура одговора анкетираних корисника услуга у 2020. години***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ред.бр. | П и т а њ е | Да | Углавном | Не |
| 1. | Да ли сте задовољни услугом Градске управе? | 143(96,62%) | 4(2,70%) | 1(0,68%) |
| 2. | Да ли је особље Градске управе љубазно? | 144(97,30%) | 3(2,03) | 1(0,68%) |
| 3. | Да ли добијате брзо и ефикасно одговрајућу услугу, без беспотребног чекања? | 133(89,86%) | 13(8,78%) | 2(1,35%) |
| 4. | Да ли руководство и запослени у службама Грaда одговорно обављају свој посао? | 130(87,84%) | 15(10,14%) | 3(2,03%) |
| 5. | Да ли, по Вашем мишљењу, у Градској управи раде квалифковани кадрови? | 132(89,19%) | 15(10,14%) | 1(0,68%) |
| 6. | Да ли сте задовољни радом Скупштине Града и њиховим планирањем развоја заједнице? | 130(87,84%) | 16(10,81%) | 2(1,35%) |
| 7. | Да ли грађани учествују у процесу доношења одлука? Да ли се води рачуна о предлозима грађана? | 132(89,19%) | 12(8,11%) | 4(2,70%) |
| 8. | Да ли је добра комунакација локалне власти и грађана? | 122(82,43%) | 16(10,81%) | 10(6,76%) |
| 9. | Да ли сте учествовали на јавним скуповима, расправама и трибинама? | 123(83,11%) | - | 25(16,89%) |
| 10. | Да ли је, по Вашем мишљењу, Градска управа добро и ефикасно организована? | 118(79,73%) | 15(10,14%) | 15(10,14%) |

 Имајући у виду одговоре на питања из анкетних листова можемо констатовати да су анкетирани корисници услуга:

1. задовољни радом Градске управе јер се скоро 97% изјаснило потврдно (нешто виши проценат у односу на 2019. годину, 93%), око 3% изјаснило углавном задовољно, а незадовољних је скоро занемарљиво (0,68%). Ови подаци показују примјетно повећање експлицитног задовољства у односу на претходни период и знатно смањење процента незадовољних на мање од 1 % (у односу на 3,63% у 2019. години);
2. да је особље Градске управе љубазно потврдило је преко 97% анкетираних корисника (за шест процената више у односу на претходну годину), око 2% сматра да је особље углавном љубазно (смањење за око 1,5% у односу на претходну годину) а мање од 1% се негативно изјаснило (смањење за преко 2% него у претходној години када је било 3,63%);
3. скоро 90% анкетираних корисника изјаснило се да услуге у Градској управи добијају брзо и ефикасно (повећање у односу на претходну годину, за око 7%), око 9% изјаснило се да углавном добија брзо и ефикасно услуге (смањење за око 2% у односу на претходну годину), а амње од 1,5% се изјаснило негативно, што је смањење за око 3,5% у односу на претходну годину;
4. руководство и радници Градске управе одговорно обављају посао сматра скоро 89% анкетираних корисника (повећање у односу на претходну годину за око 8,5% ), око 10% сматра да углавном су одговорни (смањење за око 3,5%) а 2% је незадовољно одговорношћу руководства и запослених, што је смањење у односу на претходну годину за око 3%;
5. да у Градској управи раде квалификовани кадрови мишљења је преко 89% анкетираних корисника (повећање за око 9% у односу на претходну годину), око 10% сматра да су углавном квалификовани кадрови (смањење за око 9%), а мање од 1% сматра да су неквалификовани кадрови у Градској управи (смањење за око 3,5%), што све заједно показује примјетно већи проценат изричитог задовољства односно смањење незадовољства и средњег одговора ("углавном");
6. око 88% је задовољно радом Скупштине Града и планирању развоја заједнице (примјетно повећање у односу на око 80% колико је износило у претходној години), око 11% углавном је задовољно (незнатно смањење у односу на претходни переиод када је износило око 13%), а мање од 1,5% је незадовољно (смањење за око 5% у односу на претходни период);
7. преко 89 % анкетираних корисника учествује у доношењу одлука и мишљења је да се води рачуна о предлозима грађана (повећање у односу на 82% у претходној години), око 8% углавном (смањење односу на 12% у претохдној години), а нешто мање од 3% не учествује доношењу одлука и мишљење да се не води рачуна о предлозима грађана (смањење у односу на претходну годину када је износили око 5,0%). Из ових података даје се основ за закључак о значајнијем континуираном повећању активности, учешћа грађана у јавном животу односно у вези са учешћем грађана у процесу одлучивања у односу на неколико претходних година (изричито задовољно и углавном задовољно), при чему се као крајње позитиван исход може сматрати знатно смањење "пасивних" грађана (судећи по резултатима анкете тај број је испод 3% што може дјеловати и помало изненађујуће у односу на раније показатеље. Можда је овоме допринијело и нешто повећан број анкета грађана у односу на неке пројекте у Граду, као нпр. уређење канала Дашница);
8. комуникација власти и грађана је добра - мишљење је преко 82% анкетираних корисника (у односу на 80% у претходној години), око 11% мишљења је да је углавном добра (смањење за око 1%) а око 7% да није добра, (у односу на око 6,5% из претходног периода);
9. 83,11% анкетираних корисника учествовало је на јавним скуповима, расправама и трибинама (значајно повећање у односу на око 77,27% у претходној години), а око 17% није учествовало, што представља смањење апстинената у односу на претходни период када их је било преко 20%;
10. Градска управа је добро и ефикасно организована мишљења је близу 80% анкетираних корисника (примјетно повећање за око 7% у односу на претходну годину), преко 10% мишљења је да је углавном добро и ефикасно организовано (смањење у односу на 13,18% у претходној години), а нешто изнад 10% је мишљења да није добро и ефикасно организована (у односу на 12,27% у претходној години), што све заједно представља пораст задовољства грађана у односу на организованост Градске управе (око 7%) у односу на претходни период.

Укупно посматрајући резултате анкетирања, у актуелном периоду је веома уочљив проценат повећања одговора изричитог задовољства (као ни у једној од до сада проведених анкета) корисника услуга (код свих одговора је повећан овај проценат). Исто тако неупоредиво је мање изричито незадовољних анкетираних грађана по свим питањима из анкетног упитника. Ова тенденција је уочена и нешто раније, што даје благог основа за закључак о споријем али континуираном повећању задовољства корисника услуга посебно у погледу квалитета пружања услуга, љубазности особља, организованости градских органа, планирања развоја и грађанског учешћа у локалном одлучивању.

**2. Анкетирања корисника услуга о њиховом задовољству пруженим услугама** врше се од 2007. године (увођење система управљања квалитетом), а упоредни подаци за последње три години су видљиви из следеће табеле:

***Табела 2. Упоредни подаци анкетирања грађана: 2017-2018-2019. година***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **р.б.** | **П и т а њ е** | **Да** | **Углавном** | **Не** |
| **1.** |  Да ли сте задовољни услугом Административне службе? | **2018.** | 94,51% | 5,49% | 0% |
| **2019.** | 92,72% | 3,18% | 3,63% |
| **2020.** | 96,62% | 2,70% | 0,68% |
| **2.** |  Да ли је особље Административне службе љубазно? | **2018.** | 88,89% | 10,00% | 1,11% |
| **2019.** | 90,9%1 | 4,55% | 3,18% |
| **2020.** | 97,30% | 2,03% | 0,68% |
| **3.** |  Да ли добијате брзо и ефикасно одговрајућу услугу, без беспотребног чекања? | **2018.** | 88,89% | 10,00% | 1,11% |
| **2019.** | 84,09% | 10,91% | 5,00% |
| **2020.** | 89,96% | 8,78% | 1,35% |
| **4.** |  Да ли руководство и радници Вашег Града одговорно обављају свој посао? | **2018.** | 78,89% | 20,00% | 1,11% |
| **2019.** | 80,45% | 13,64% | 5,00% |
| **2020.**  | 87,84% | 10,14% | 2,03% |
| **5.** |  Да ли у Вашем Граду раде квалифковани кадрови? | **2018.** | 85,39% | 13,48% | 1,13% |
| **2019.** | 78,18% | 16,82% | 4,55% |
| **2020.** | 89,19% | 10,14% | 0,68% |
| **6.** |  Да ли сте задовољни радом Скупштине Града и њиховим планирањем развоја заједнице? | **2018.** | 76,92% | 19,78% | 3,30% |
| **2019.**  | 80,00% | 12,73% | 6,36% |
| **2020.** | 87,84% | 10,81% | 1,35% |
|  **7.** | Да ли грађани учествују у процесу доношења одлука? Да ли се води рачуна о предлозима грађана? | **2018.** | 85,71% | 9,89% | 4,40% |
| **2019.** | 82,27% | 11,82% | 5,00% |
| **2020.** | 89,19% | 8,11% | 2,70% |
| **8.** |  Да ли је добра комунакација локалне власти и грађана? | **2018.** | 81,11% | 16,67% | 2,22% |
| **2019.** | 80,00% | 12,73% | 6,36% |
| **2020.** | 82,43% | 10,81% | 6,76% |
| **9.** |  Да ли сте учествовали на јавним скуповима, расправама и трибинама? | **2018.** | 69,23% | - | 30,77% |
| **2019.** | 77,27% | - | 20,45% |
| **2020.** | 83,11% | - | 16,89% |
| **10.** |  Да ли је Ваша градска административна служба добро и ефикасно организована? | **2018.** | 70,79% | 15,73% | 13,48% |
| **2019.** | 73,18% | 13,18% | 12,27% |
| **2020.** | 79,73% | 10,14% | 10,14% |

Корисници услуга који су учествовали у анкети, имајући у виду позитивне одговоре (да и углавном), изјаснили су се да су задовољни услугама Градске управе и да иста послове обавља брзо и ефикасно без беспотребног чекања, да је особље Градске управе љубазно, квалифковано и одговорно, али се уочавала различита тенденција. Одговори на првих пет питања која се односе на рад Градске управе и кадрова показују нијансирана, сразмјерна повећања задовољства корисника услуга на свим нивоима одговора у односу на претходни период, тако да се основне карактеристике континуирано одржавају на позитивном нивоу (разлике нису значајне да би се тенденције промијениле).

**Горе наведени упоредни подаци показују да је задовољство корисника услуга, изражено кроз одговоре на првих пет питања** (која се односе и на особље администрације, ефикасност пружања услуга, одговорност и квалификације), у највећем проценту исказано у анкети управо у овој 2020. тако да се може извести закључак о томе да су резултати овог анкетирања повећали позитивне одговоре у односу на рад Градске управе.

**Што се тиче одговора на питања у вези са радом Скупштине Града, учешћа у доношењу одлука, комуникација и учешћа на јавним скуповима**, уочава се иста темденција као и код прве групе питања, односно по виђењу анкетираних корисника услуга унапријеђен је однос у односу на претходне године, имајући у виду примјетно већи проценат пораста непосредног учешћа грађана у одлучивању у односу на раније периоде. Интересантно је да одговори на последња два питања имају сталну тенденцију пораста изричитог задовољства односно одговора са "да", а односи се на учешће грађана на јавним скуповима и перцепцију организације Градске управе, с тим што је у 2020. години знатно побољшан тај проценат изричитог одобравања начина комуникације са грађанима. Међутим, грађани у примијетно већем проценту, у односу на претходне године, процјењују да је Градска управа добро и ефикасно организована, а у односу на претходне периоде тај пораст изричитог одобравања се континуирано повећава.

У анкетном листу анкетирани корисници услуга могли су да **дају похвале, критике и предлоге за побољшање.**

 У 2020. години **похвале** су даване у општем смислу, као "похвала за све", "одлично" док **озбиљних** **критика** или **приједлога за побољшања** уопштеније било. Како и зашто се ово десило нема одговора, с обзиром да су анкетирани грађани у претходним годинама били расположни да дају приједлоге, али и критике.

 Имајући у виду одговоре на анкетна питања а у циљу побољшања рада Градске управе и Скупштине Града,

**ПРЕПОРУКЕ СУ СЛЕДЕЋЕ:**

 - Даље развијати механизме унапређења комуникације локалне власти и грађана и уводити нове облике комуникације, односно примјене градске Одлуке, посебно у поступку доношења локалних прописа, узимајући у обзир позитивне трендове,

 - У процесу ревизије интерне организације редовно разматрати потребе грађана и њихових удружења,

 - Редовно користити расположиве начине укључивања грађана у процесе одлучивања у органима Града, посебно представнике мјесних заједница, невладиних организација и др.

 - Даље унапређивати систем обука и професионалног усавршавања запослених, стицања вјештина неконфликтне комуникације са корисницима услуга,

 - Посебно обратити пажњу на ефикасност рада и одлучивања у процесу пружања услуга корисницима, у смислу унапређења односно скраћивања рокова рјешавања гдјегод је то могуће.

 **ПРИЛОГ:** Анкетни упитници (148)

 **Одбор за квалитет на сједници одржаној 06. новембар 2020. године усвојио је ову Анализу.**

Бијељина, 06. новембар 2020. ПРЕДСТАВНИК РУКОВОДСТВА

 ЗА КВАЛИТЕТ

 Драган Вујић