

**ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU PRIVATNOG
SEKTORA USLUGAMA JAVNOG SEKTORA U 2020. GODINI**

svibanj 2021.

SADRŽAJ:

UVOD	3
METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	3
OSNOVNE INFORMACIJE O ANKETIRANIM PODUZEĆIMA	4
ZADOVOLJSTVO RADOM JAVNE UPRAVE	6
ZAKLJUČCI I PREPORUKE ISTRAŽIVANJA	11

TABLICA GRAFOVA

<i>Graf 1 - Djelatnost anketiranih poduzeća</i>	4
<i>Graf 2 - Struktura ispitanika prema prometu</i>	5
<i>Graf 3 - Potrebna podrška pri zapošljavanju</i>	6
<i>Graf 4 - Kvaliteta javnih usluga</i>	7
<i>Graf 5 – Cijena javnih usluga</i>	8
<i>Graf 6 – Ocjena poslovnog okruženja u općini Žepče</i>	8
<i>Graf 7 – Ocjena suradnje s općinom Žepče</i>	9
<i>Graf 8 – Ocjena objava informacija na web stranicama</i>	10

UVOD

Razvojna agencija Žepče već osmu godinu za redom provodi anketiranje privatnog sektora o zadovoljstvu radom javne uprave. Anketiranje je kanal komunikacije privatnog i javnog sektora na koji način se prikupljaju informacije o stanju i potrebama privrede u Općini Žepče, a rezultati ankete predstavljaju smjernice za kreiranje politika koje će biti poticajne za privatni sektor.

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 privatnom sektoru od strane općinske uprave.

Istraživanje je provedeno u periodu od novembra/studenoga 2020 pa do marta/ožujka 2021. godine.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno putem upitnika koji je poslan e-mailom i poduzetnici su ih elektronski popunjavali i slali, a neki od njih su popunjavani na adresama poduzetnika i ispunjavani su ručno. Upitnik je sačinjen od 45 pitanja koja su se odnosila na: osnovne informacije o poduzeću, potrebe u poslovanju te pitanja o poslovnom okruženju i zadovoljstvo radom javne uprave.

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

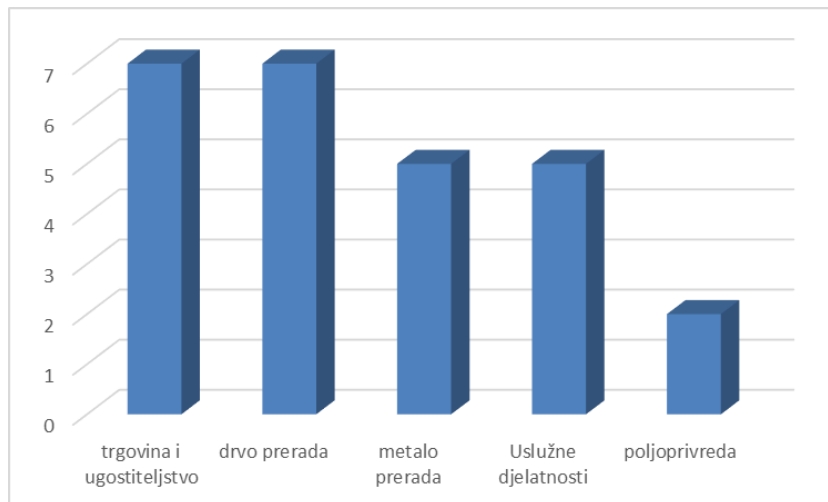
Pored odgovora na pitanje, u upitniku je ostavljena mogućnost da predstavnici privatnog sektora daju prijedlog za poboljšanje ili definiraju podršku koja ima je potrebna u određenoj sferi poslovanja.

Anketa je provedena na uzorku od 32 poslovna subjekata koji posluju na području općine Žepče registriranih kao obrt i d.o.o.

Sama analiza se sastoji iz dva dijela: osnovni podaci o anketiranim poduzećima te potrebe i prioritete u poslovanju i zadovoljstvo radom javne uprave.

OSNOVNE INFORMACIJE O ANKETIRANIM PODUZEĆIMA

U istraživanju je sudjelovalo 32 gospodarskih subjekata od čega je 12 ili 37,5 % d.o.o i 20 ili 62,50 % d.o.o firmi. Najviše anketiranih firmi dolazi iz sektora trgovine i ugostiteljstva 7 ili 21,87%;drvo 7 ili 21,87%;metala i uslužne djelatnosti po 5 ili 15,16%; knjigovodstva 3 ili 9,37%; poljoprivrede 2 ili 6,25%.Ostali sektori su zastupljeni sa po 1 sudioniku istraživanju.



Graf 1 - Djelatnost anketiranih poduzeća

Pretežna djelatnost anektiranih poduzeća je: trgovina robom široke potrošnje, ugostiteljske usluge, proizvodnja obloga od lima za izolaciju, računovodstvo, knjigovodstvo i porezna savjetovanja, inženjerske usluge, izrada i održavanje baze podataka ,frizerske usluge, kozmetičarske usluge, vulkanizerske usluge, proizvodnja elemenata i ploča za masivni namještaj, proizvodnja metalnih konstrukcija i ograda, proizvodnja radne odjeće , usluge održavanja mašina i prateće opreme u tekstilnoj industriji, promet naftom i naftnim derivatima, uvoz i distribucija kamina i peći, cvjećare, proizvodnja dječjih krevetića, prerada voća i povrća uzgoj životinja. Izvoznici čine 31,25% anketiranih poduzeća (10 ispitanika). Zemlje u koje najčešće izvoze su: Srbija i Skandinavske zemlje, Austrija, Njemačka, Hrvatska, Italija,

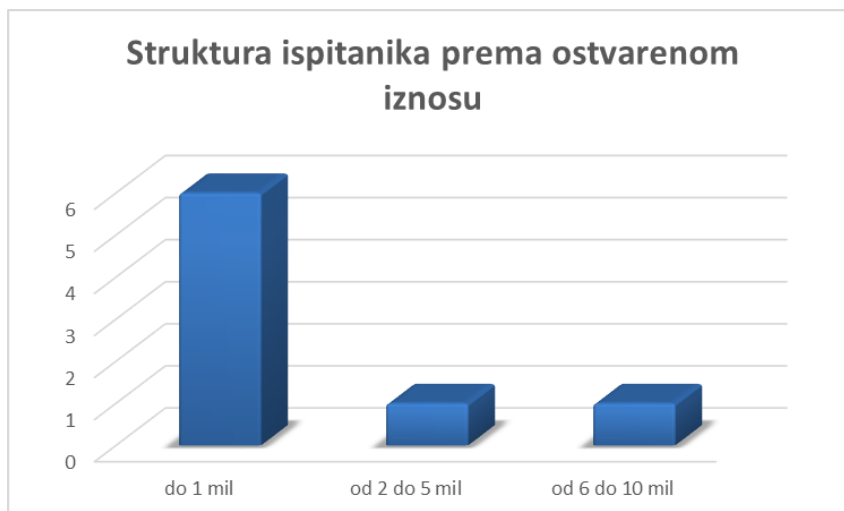
Pet anketiranih firmi je u 2021. godini zaposlilo u prosjeku 5 žena.

Prema broju zaposlenih, 9 anektiranih poduzeća spada u grupu mikro poduzeća ili poduzeća koja zapošljavaju do 10 radnika i ostvaruju godišnji promet do 400.000 BAM, 7 u grupu malih poduzeća ili poduzeća koja zapošljavaju do 50 radnika i ostvaruju godišnji promet do 4.000.000 BAM, 4 u grupu srednjih poduzeća ili poduzeća koja zapošljavaju do 250 zaposlenih i ostvaruju godišnji promet do 40.000.000 BAM. Ostali anketirani poduzetnici odnosno njih 12 su vlasnici obrta.

Kada je u pitanju ostvareni izvoz, najviše anketiranih poduzeća, njih 6 ili 18,75%, izvezlo je roba u vrijednosti do 1 ml. KM.

Kada je u pitanju podrijetlo kapitala, 30 ili 93,75% anketiranih poduzeća je potvrdilo kako je podrijetlo njihovog kapitala domaće, 1 ili 3, 12 % poduzeće je navelo da je podrijetlo njihovog kapitala iz dijaspore i 1 ili 3,12 % poduzeće da se radi o kapitalu iz stranih zemalja.

Struktura odgovora vidljiva je na grafu 2.



Graf 2 - Struktura ispitanika prema izvozu

U razvoj poduzeća u 2020. godini investiralo je 16 ili 50% anektiranih, a od toga je 4 ili 12,5% poduzeća investiralo u ukupnoj vrijednosti do 10.000,00 KM, 3 ili 6,25% od 11.000,00 KM do 50.000,00 KM, 2 ili 6,25%, od 51.000,00 KM do 100.000,00 KM, 2 ili 6,25% poduzeća više od 500.000,00 KM i to najčešće u nabavku opreme i dogradnju postojećeg objekta.

Potrebe i prioriteti u poslovanju

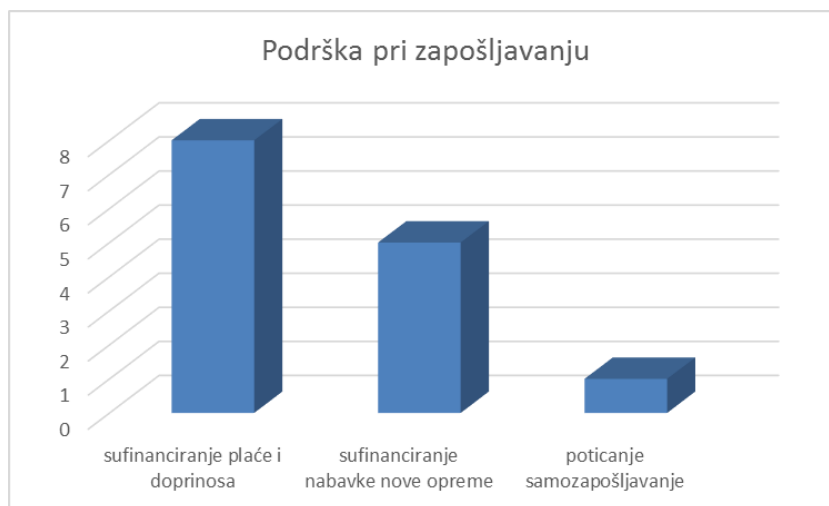
Potrebe za novim upošljavanjem izrazilo je 11 ili 34,37% anketiranih firmi, 5 ili 15,62% anketiranih firmi je naglasilo kako nema potrebu za novim zaposlenjem, dok se 14 odnosno 43,75% poduzeća se nije izjasnilo.

Ispitanici su naveli vrstu kadrova koji su im potrebni kod novo zaposlenih.

Najveći broj (26 ili 81,25%) zanimanja su trogodišnja i to: stolari, vozači, prodavači, šivači, krojači, zavarivači, armirači, kuhari, konobari, električari i građevinski radnici. Nešto manji postotak (3 ili 9,37%) su četverogodišnja zanimanja odnosno ekonomisti, drveni tehničari i knjigovođe. Najmanji broj potrebnih kadrova je visoka školska sprema (2 ili 6,25%).

Na pitanje „Koja vrsta podrške općine vam je potrebna pri zapošljavanju?“, njih 8 ili 25% je reklo da im je potrebna financijska podrška (sufinanciranje plaća i doprinosa) pri zapošljavanju, 5 ili 15,62% sufinanciranje nabavke nove opreme za proizvodnju/pružanje usluga, 1 ili 3,12% je navelo da je potrebno poticati samozapošljavanje.

Struktura odgovora vidljiva je na grafu 3.



Graf 3 - Potrebna podrška pri zapošljavanju

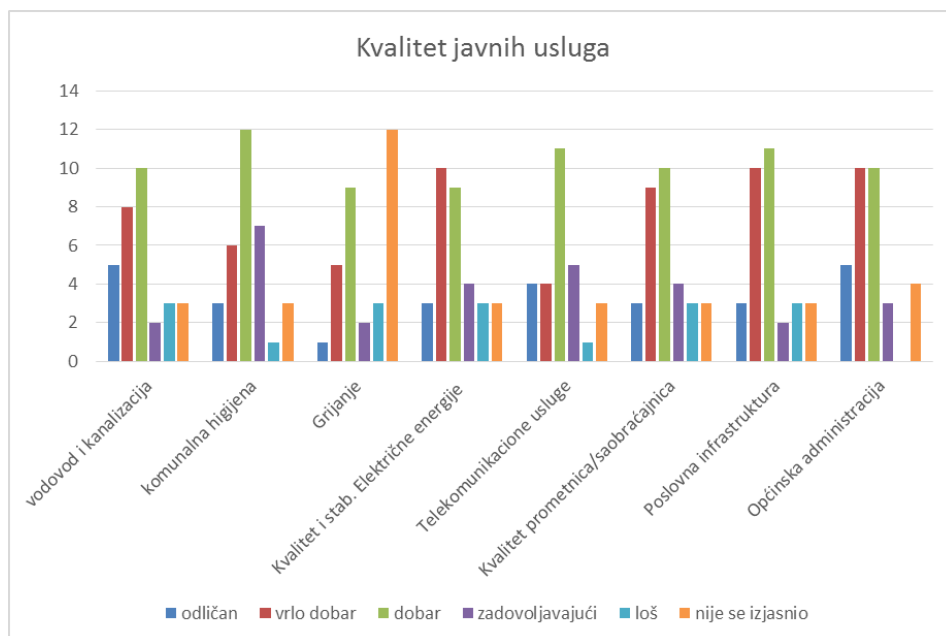
Potrebu za obukama zaposlenih/menadžmenta izrazilo je 3 ili 9,37% ispitanika. Kada su u pitanju vrste obuka od ponuđenih odgovora ispitanici su naveli:

- Da im je potrebna obuka novih postojećih radnika za obavljanje poslova iz djelatnosti kompanije npr. kao što su obuke za šivače u tekstilnom sektoru, obuke za bravare u drvnom sektoru.

ZADOVOLJSTVO RADOM JAVNE UPRAVE

Kada je u pitanju kvaliteta javnih usluga, rezultati su slijedeći:

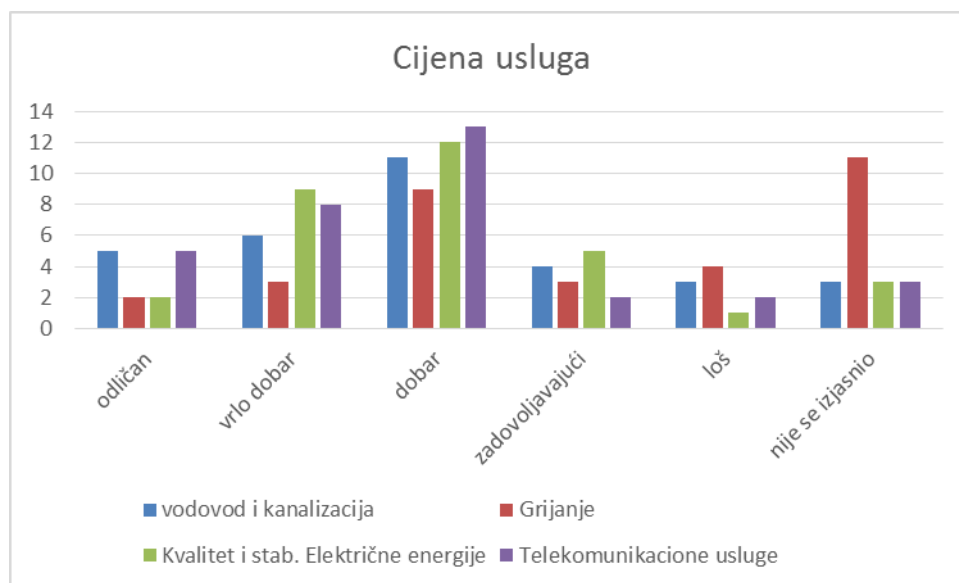
- *Vodovod i kanalizacija*: 5 ili 16,29% anketiranih firmi se izjasnilo da je kvaliteta usluge odličan, 8 ili 25,00% vrlo dobar, 10 ili 31, 25% dobar, 4 ili 12,5% zadovoljavajući, 2 ili 6,25% loš, 3 ili 9,37 % se nije izjasnilo.
- *Komunalna higijena*: 3 ili 9,37 anketiranih firmi se izjasnilo kako je kvaliteta usluge odličan, 6 ili 18.75 vrlo dobar, 12 ili 37,05 % dobar, 7 ili 21,87% zadovoljavajući, 1 ili 3,12% loš, 3 ili 9,37% nije se izjasnilo o kvaliteti.
- *Grijanje*: 1 ili 3,12% anketiranih firmi je izjasnilo kako je kvaliteta usluge odličan, 5 ili 16,29% vrlo dobar, 9 ili 28,12% dobar, 2 ili 6,25 % zadovoljavajući, 3 ili 9,27% loš, 12 ili 37,05 nije se izjasnilo o kvaliteti.
- *Kvaliteta i stabilnost električne energije* :3 ili 9,37% anketiranih firmi je izjasnilo kako je kvaliteta usluge odličan, 10 ili 31,25% vrlo dobar, 9 ili 28,12% dobar, 4 ili 12,5% zadovoljavajući, 3 ili 9,37 % loš, 3 ili 9,37 % se nije izjasnilo o kvaliteti.
- *Tele komunikacione usluge*:4 ili 12,5% anketiranih firmi je izjasnilo kako je kvaliteta usluge odličan, 4 ili 12,5% vrlo dobar, 11 ili 34,37% dobar, 5 ili 16,29% zadovoljavajući, 1 ili 3,12% loš, 3 ili 9,37% nije se izjasnilo o kvaliteti.
- *Kvaliteta prometnica/saobraćajnica*:3 ili 9,37% anketiranih firmi je izjasnilo kako je kvaliteta usluge odličan, 9 ili 28,12% vrlo dobar, 10 ili 31,25% dobar, 4 ili 12,5% zadovoljavajući, 3 ili 9,37 loš, 3 ili 9,37% nije se izjasnilo o kvaliteti.
- *Poslovna infrastruktura koja podrazumijeva: postojanje razvojne agencije, poduzetničkih centara, poslovnih inkubatora, inkubatora za nove tehnologije, poduzetničkih akceleratora, poslovnih parkova, centara kompetencija, poslovnih zona*, 3 ili 9,37% anketiranih firmi je ocijenilo kao odličnu, 10 ili 31,25% istaklo je da je kvaliteta ove usluge vrlo dobar, 11 ili 34,75% ocijenilo je ovu uslugu kao dobru, 2 ili 6,25% kao zadovoljavajući, 3 ili 9,27% kao lošu dok se 3 ili 9,37 % nije izjasnilo.
- *Općinska administracija*: 5 ili 16,29% anketiranih firmi ocijenilo je kao odličnu, 10 ili 31, 25% kao vrlo dobru, 10 ili 31,24% kao dobru, 3 ili 9,37% kao zadovoljavajući, 4 ili 12,5% se nije izjasnilo.



Graf 4 – Kvaliteta javnih usluga

Kada je u pitanju cijena javnih usluga, rezultati su sljedeći:

- *Vodovod i kanalizacija*: 5 ili 15,62% anketiranih firmi se izjasnilo da je cijena usluge odlična, 6 ili 18,75% vrlo dobra, 11 ili 34,37% dobra, 4 ili 12,5% zadovoljavajuća, 3 ili 9,37% loša, 3 ili 9,37% se nije izjasnilo o cijeni.
- *Grijanje*: 2 ili 6,25% anketiranih firmi se izjasnilo da je cijena usluge odlična, 3 ili 9,37% vrlo dobra, 9 ili 28,12% dobra, 3 ili 9,37% zadovoljavajuća, 4 ili 12,5% loša, 10 ili 31,25% se nije izjasnilo o cijeni.
- *Kvaliteta i stabilnost električne energije*: 2 ili 6,25% anketiranih firmi se izjasnilo da je cijena usluge odlična, 9 ili 28,12% vrlo dobra, 12 ili 37,25% dobra, 5 ili 15,62% zadovoljavajuća, 1 ili 3,12% loša, 3 ili 9,37% se nije izjasnilo o cijeni.
- *Telekomunikacione usluge*: 5 ili 15,62% anketiranih firmi se izjasnilo da je cijena usluge odlična, 8 ili 25,00% vrlo dobra, 13 ili 40,62% dobra, 2 ili 6,25% zadovoljavajuća, 2 ili 6,25% loša, 3 ili 9,37% se nije izjasnilo o cijeni.



Graf 5 - Cijena javnih usluga

Kada su u pitanju na koji način usluge općinske administracije mogu biti poboljšane a koje su potrebne privatnom sektoru, ispitanici su mogli da se izjasne koja od njih im je najpotrebnija, birajući:

- E-obrasce,
- Uslugu „48 sati“ (dostavljanje odgovora na postavljeni zahtjev ili predmet unutar 48 sati od strane općinske administracije),
- Podršku lokalne samouprave u rješavanju predmeta na višim razinama,
- Promociju lokalnog gospodarstva kroz organizaciju: sajмова, Gospodarskog foruma, B2B susreta, susreta sa dijasporom ili drugu uslugu koja nije obuhvaćena pobrojanim,
- Organizacijom posebnog šaltera za privrednike,
- Jačanjem online alata za komunikaciju i realizaciju zahtjeva (e poslovni savjetnik, e matičar, e uprava).

Na ovo pitanje je odgovorilo 31 ispitanik , a odgovori su slijedeći:

- 9 ili 28,12% je istaknulo potrebu za organizacijom posebnog šaltera za privrednike,
- 3 ili 9,37% za jačanjem online alata za komunikaciju i realizaciju zahtjeva (e poslovni savjetnik, e matičar, e uprava),
- 8 ili 25% za promociju lokalnog gospodarstva kroz organizaciju: sajмова, Gospodarskog foruma, B2B susreta,
- 6 ili 18,75% susret sa dijasporom,
- 1 ili 3,12% za uslugu „sistem 48 sati“ .

Anketirana poduzeća/obrta dali su slijedeće ocjene za poslovno okruženje kako slijedi:

- 17 ili 53,12% ocijenilo sa ocjenom 4 ili „vrlo dobar“,
- 9 ili 28,12% ocijenilo sa ocjenom 3 ili „dobar“,
- 3 ili 9,37 % ocijenilo sa ocjenom 2 ili „zadovoljavajući“,
- 1 ili 3,12% ocijenilo sa ocjenom 1 ili „loš“,
- 2 ili 6,25 % poduzeća/obrta se nije izjasnilo.

Struktura odgovora može se vidjeti na grafu 6.



Graf 6 - Ocjena poslovnog okruženja u Općini Žepče

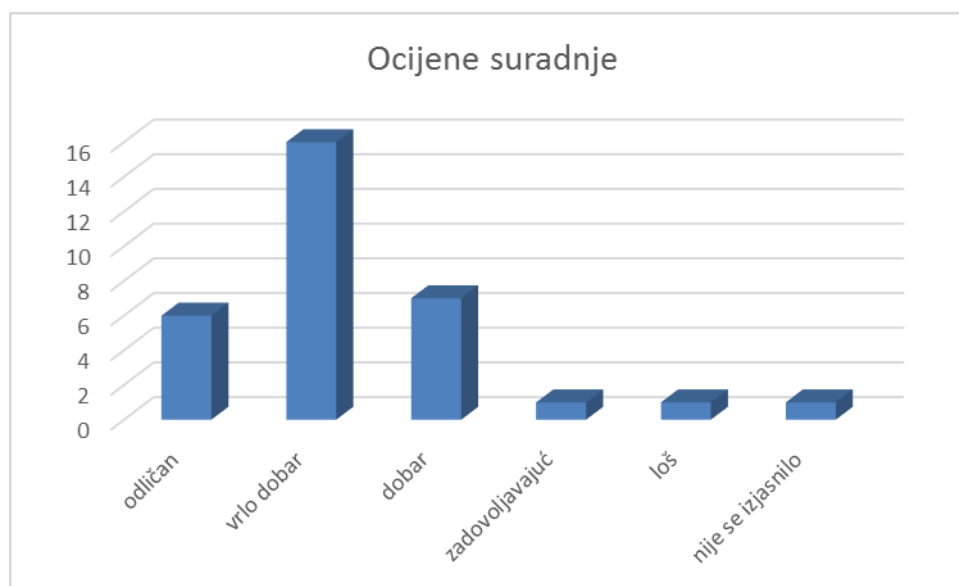
Ocjena suradnje sa Općinom Žepče

Ispitanici su imali priliku da ocijene suradnju sa Općinom Žepče. Na ovo pitanje je odgovorilo 30 ispitanika.

Anketirana poduzeća/obrti dali su slijedeće ocjene za suradnju sa Općinom Žepče:

- 6 ili 18.75% ocijenilo s ocjenom „odlično“ ili 5,
- 16 ili 50% ocijenilo s ocjenom 4 ili „vrlo dobar“,
- 7 ili 21.8% ocijenilo s ocjenom 3 ili „dobar“,
- 1 ili 3,12% ocijenilo s ocjenom 2 ili „zadovoljavajuće“,
- 1 ili 3,12% ocijenilo s ocjenom 1 ili „loše“,
- 1 ili 3,12% ocijenilo se nije izjasnilo.

Ukupna struktura ocjena predstavljena je na grafu 7.



Graf 7 - Ocjena suradnje sa općinom Žepče

Na pitanje „**Koje usluge RAŽ-a su vam najbitnije**“, anketirane kompanije su odgovorile:

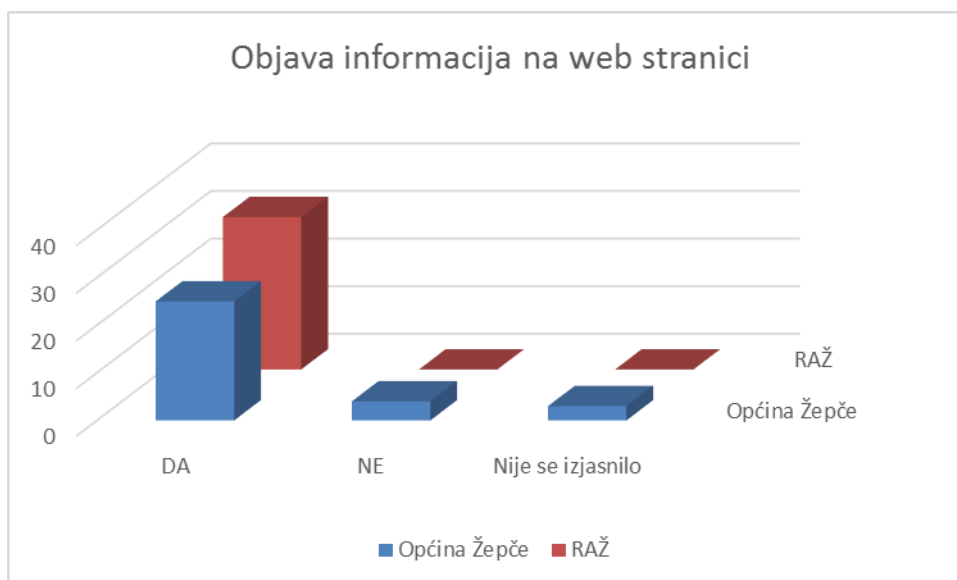
- Redovno informiranje o javnim pozivima -14 kompanije ili 43,75% ,
- Podrška u pripremi projektnih prijedloga -14 kompanija ili 43,75% ,
- Podrška u izradi biznis planova-14 kompanija ili 43,75%,
- Podrška u izradi strategije razvoja kompanija-11 ili 34,75%,
- Podrška u izradi strategije razvoja kompanija-11 ili 34,75%,
- Podrška u marketing aktivnostima (PR tekstovi, promotivne kampanje, izrada web stranica i vizualnog identiteta i sl.) – 4 ili 12%,
- Organizacija nastupa na sajmovima-14 kompanija ili 43,75%,
- Organizacija B2B susreta- 11 ili 34,75%,
- Organizacija obuka za zaposlene i uposlene u okviru Centra za poslovne kompetencije Žepče-12 ili 37,5%,
- Organizacija obuka u sjedištu kompanije -9 ili 28,12%.

Ispitanici su se mogli izjasniti o **strukturi web stranica Općine Žepče** i **Razvojne agencije Žepče** posebno kada je u pitanju dostupnost informacija važnih za privatni sektor.

Ukupno 29 ispitanika se izjasnilo o web stranici Općine Žepče, i njih 25 ili 78% dalo pozitivne ocijene za dostupnost informacija važnih za privatni sektor koje se nalaze na web stranici Općine.

Kada je u pitanju web stranica RAŽ-a, ocjenu je dalo 32 ispitanika i 100% njih smatra web stranicu RAŽ-a informativno prilagođenom privatnom sektoru.

Struktura odgovora se može vidjeti na grafu 8.



Graf 8 - Ocjena objava informacija na web stranicama

ZAKLJUČCI I PREPORUKE ISTRAŽIVANJA

Provedeno istraživanje imalo je za cilj ustanoviti nivo zadovoljstva privatnog sektora radom javne uprave, zadovoljstvo komunalnim uslugama i konkretne potrebe privatnog sektora na području općine Žepče.

U ovom dijelu su izdvojeni najvažniji zaključci i preporuke ispitanika.

a) Prioriteti u poslovanju

Kao prvi prioritet poslovanja, istaknuta je potreba za zapošljavanjem kadrova sa zanatskim zanimanjima kojih nedostaju na lokalnom tržištu rada. Značajan broj ispitanika (7 ili 21.87%) dolazi iz drvnog sektora koji ističu potrebu za zapošljavanjem stolara i drvnih tehničara.

Obzirom da Općina Žepče ima nadležnost nad obrazovanjem, preporuka za podršku ovom segmentu je:

- kreiranje mjera i inicijativa u pravcu stipendiranja deficitarnih zanimanja,
- poboljšanje praktične nastave za zanimanja koja se obrazuju unutar postojećih nastavnih planova i programa kroz uvođenje tzv. dual obrazovanja na lokalnoj razini, osiguravanju kvalificirane radne snage u drvnom sektoru koji prednjači u izvozu i prihodovanju od ostalih prerađivačkih djelatnosti kroz intervencije u neformalnom obrazovanju ili uspostavu suradnje sa školama iz okruženja koje nude obrazovanje učenika za drveni sektor,
- veća i kontinuirana financijska podrška u zapošljavanju .

Kada su u pitanju obuke, ispitanici su istakli potrebu za obukama radnika u području rada u procesu proizvodnje na konkretnim poslovima i radnim zadacima.

Najveći broj zaposlenih, koji dolaze iz redova završenih srednjoškolaca, ne posjeduje osnovno temeljno znanje koje je povezano sa praksom.

Ovo direktno upućuje na potrebe za intervencijom u organiziranju kvalitetnije praktične nastave za učenike i obvezu škola da prate razvoj novih tehnologija koje doprinose konkurentnosti MSP sektora.

b) Zadovoljstvo javnim uslugama

Ispitanici su sa lošom ocjenom ocijenili slijedeće javne usluge:

- „Kvaliteta komunalne higijene- odvoz otpada“,
- „Kvaliteta telekomunikacijskih usluga“.

Kada je u pitanju kvalitetnija opskrba električnom energijom , naglašena je potreba stalne komunikacije sa pružateljima ovih usluga bez obzira što nisu u ingerenciji lokalne samouprave, a s ciljem da se poboljša opskrba i otklone nedostaci.

Kada je u pitanju ocjena suradnje sa općinskom administracijom, 5 ili 15, 62 % je ocijenilo uslugu sa ocjenom 5, najpozitivnije je ocijenjena Razvojni agencija Žepče. Poslovno okruženje ocijenjeno je kao vrlo dobro i većina ispitanikaje zadovoljna komunikacionim mehanizmima koji su im na raspolaganju u općini Žepče.

Potrebno je u narednom periodu raditi na jačanju sistema e uprave kako bi se uticalo na uštedu vremena stranaka koje realiziraju svoje zahtjeve i rješavaju pitanja dolaskom na adresu službenika ili resorne službe.

Ispitanici su jasno i precizno predložili **Grant linije** koje bi Općina Žepče trebala plasirati prema privatnom sektoru i to:

- Sufinanciranje poreza i doprinosa na plaće novozaposlenih,
- Financiranje neto plaće novozaposlenih,
- Sufinanciranje nabavke nove opreme za proizvodnju/pružanje usluga,
- Regresiranje kamata na kredite,
- Poticanje samozapošljavanja.

Prilikom ocjenjivanja poslovnog okruženja u općini Žepče, anketirane kompanije su predložile da se uspostavi poseban šalter samo za privatni sektor kako bi se skratilo vrijeme čekanja i ubrzalo rješavanje zahtjeva.

Očigledna je potreba sa još većim povezivanjem javne uprave sa domaćim poduzetnicima u cilju bržeg protoka informacija i rješavanja problema i zahtjeva koji dolaze od strane poduzetnika. Evidentno je da i usluge općinskih Službi nisu dovoljno prepoznate što zahtijeva kvalitetnije predstavljanje rada općinske administracije ,a koje mora biti kontinuirano i dostupno svakom poduzetniku koji posluje na području općine Žepče.

Istraživanje provela:
Razvojna agencija Žepče

Anketiranje i obrada anketa:
Marijana Tomić , Berina Grahić – Mudžezet, Gabrijela Nedić

Direktorica RAŽ-a
Branka
Branka Janko

