РЕПУБЛИКА СРПСКА
ГРАД ПРИЈЕДОР
ГРАДОНАЧЕЛНИК
ГРАДСКА УПРАВА
ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА
ПРИВРЕДУ И ПРЕДУЗЕТНИШТВО
ПРИЈЕДОР

REPUBLIKA SRPSKA
GRAD PRIJEDOR
GRADONAČELNIK
GRADSKA UPRAVA
ODJELJENJE ZA
PRIVREDU I PREDUZETNIŠTVO
PRIJEDOR

79 101 Приједор, Трг ослобођења 1, Тел.+387 52 245 140, факс.+387 52 245 139, E-mail:gradonacelnik@prijedorgrad.org, www.prijedorgrad.org

Broj: 05-sl/24
Datum: 18.11.2024. godine

ANALIZA

ankete o mjerenju zadovoljstva korisnika usluga u Odjeljenju za privredu i preduzetništvo, Odsjek za upravno – pravne poslove i preduzetništvo za 2024. godinu

U skladu sa Planom anketiranja za 2024. godinu, u periodu od 04.11. – 14.11.2024. godine, provedena je anketa o mjerenju zadovoljstva korisnika usluga u kancelariji za privredu i preduzetništvo i u procesu upravnog rješavanja - upravno pravnih poslova iz domena privrede, u okviru Odjeljenja za privredu i preduzetništvo, Odsjek za upravno – pravne poslove i preduzetništvo.

Navedena anketa se odnosi na kvalitet stručnih i administrativnih usluga koje korisnicima usluga omogućavaju lakšu i bržu pripremu za registraciju određene preduzetničke djelatnosti, kao i preduzimanje određenih radnji prilikom registracije promjene podataka i registracije prestanka obavljanja preduzetničke djelatnosti, kao i ostalih pitanja iz oblasti preduzetništva u kancelariji za privredu i preduzetništvo i donošenja rješenja za registraciju preduzetnika, registraciju prestanka obavljanja preduzetničke djelatnosti i registraciju promjene podataka preduzetnika u procesu upravnog rješavanja - upravno pravnih poslova iz domena privrede.

Cilj ankete je utvrđivanje stepena zadovoljstva korisnika usluga, kao i unapređenje pružanja usluga od strane zaposlenih radnika ovog Odsjeka. Prioritet Odjeljenja za privredu i preduzetništvo, Odsjek za upravno – pravne poslove i preduzetništvo je da postigne što bolju ocjenu u radu kancelarije za privredu i preduzetništvo i u oblasti upravno pravnog rješavanja iz domena privrede i preduzetništva.

Anketa o mjerenju zadovoljstva korisnika usluga u kancelariji za privredu i preduzetništvo i u oblasti upravno pravnih poslova iz domena privrede i preduzetništva sadrži pet (5) pitanja i to:

1. Koliko ste zadovoljni uslugama službenika u kancelariji za privredu i preduzetništvo u pogledu pristupačnosti, efikasnosti - odnosom prema korisnicima, kvalitetom objašnjenja i obimom informacija vezanih za registraciju preduzetnika (osnivanje, promjena podataka preduzetnika i prestanak obavljanja djelatnosti)?
2. Koliko je kancelarija za privredu i preduzetništvo uticala na Vašu odluku da otpočnete poslovanje?
3. Kojom ocjenom ocjenjujete brzinu i efikasnost rješavanja Vaših zahtjeva?
4. Koliko ste upoznati sa podsticajima koje uprava Grada Prijedor, dodjeljuje privrednim subjektima?
5. Kako biste ocijenili dosadašnje poboljšanje kvaliteta rada našeg Odjeljenja?

Anketa se ocjenjuje na skali od 1 - 5, a značenje ocjena je sledeće:

- Ocjena 1 - nedovoljan
- Ocjena 2 - slabo
- Ocjena 3 - dobro
- Ocjena 4 - vrlodobro
- Ocjena 5 - odlično

Takođe, u pomenutoj anketi je ostavljen prostor za pismenu primjedbu korisnika usluga, kao i prostor za prijedloge i sugestije za unapređenje i rad Odsjeka za upravno – pravne poslove i preduzetništvo.

Anketom je obuhvaćeno 50 korisnika usluga, od kojih su 26 muškarca, a 24 korisnika usluga su žene.

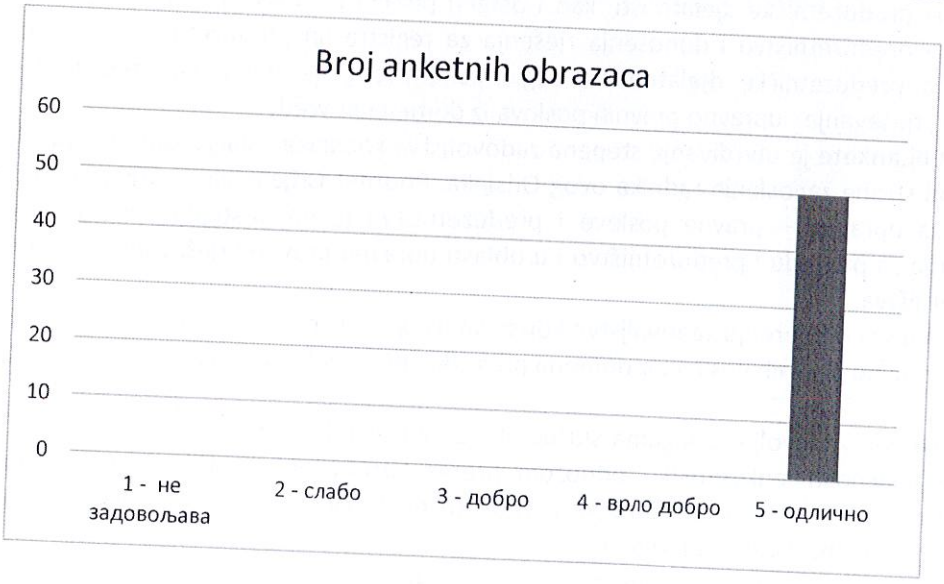
Analiza anketnih upitnika

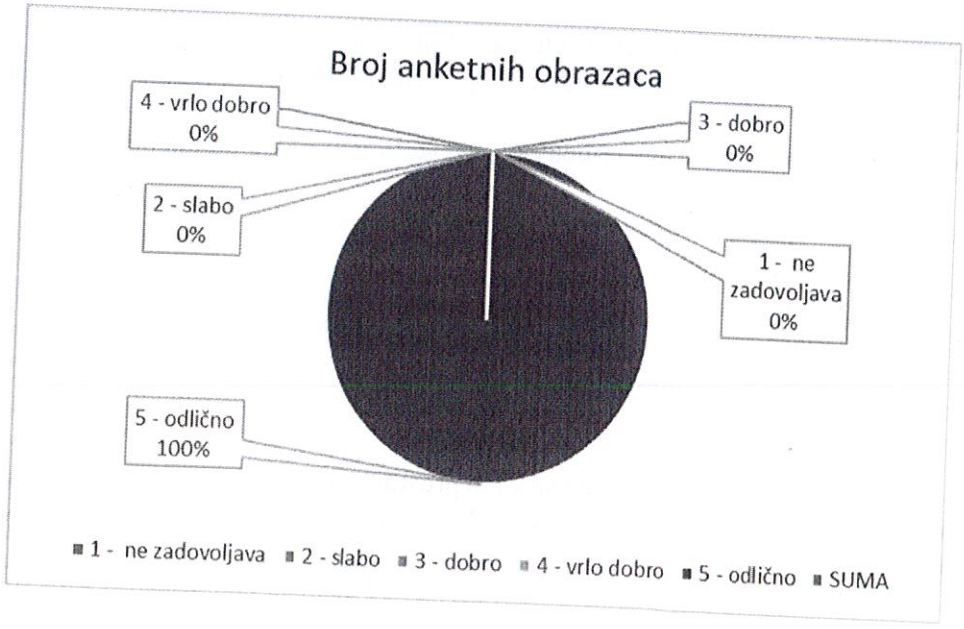
Proces upravnog rješavanja je dio usluga koje pruža Odsjek za upravno – pravne poslove i preduzetništvo, odnosno samostalni stručni saradnik za privredu i preduzetništvo i samostalni stručni saradnik za registraciju preduzetnika, a odnosi se na registraciju preduzetnika, registraciju prestanka obavljanja preduzetničke djelatnosti i registraciju promjena kod već registrovanih preduzetničkih radnji (trgovačkih, ugostiteljskih, zanatskih, uslužnih i drugih radnji).

U predviđenom vremenskom periodu, od 04.11. – 14.11.2024. godine, anketne upitnike je popunilo 50 korisnika usluga, a tabelarni i grafički prikazi, te detaljna analiza istih je prikazana u daljem dijelu teksta.

1. Koliko ste zadovoljni uslugama službenika u kancelariji za privredu i preduzetništvo u pogledu pristupačnosti, efikasnosti - odnosom prema korisnicima, kvalitetom objašnjenja i obimom informacija vezanih za registraciju preduzetnika (osnivanje, promjena podataka preduzetnika i prestanak obavljanja djelatnosti)?

Ocjena	1 - ne zadovoljava	2 - slabo	3 - dobro	4 - vrlo dobro	5 - odlično	SUMA
Broj anketnih obrazaca	0	0	0	0	50	50

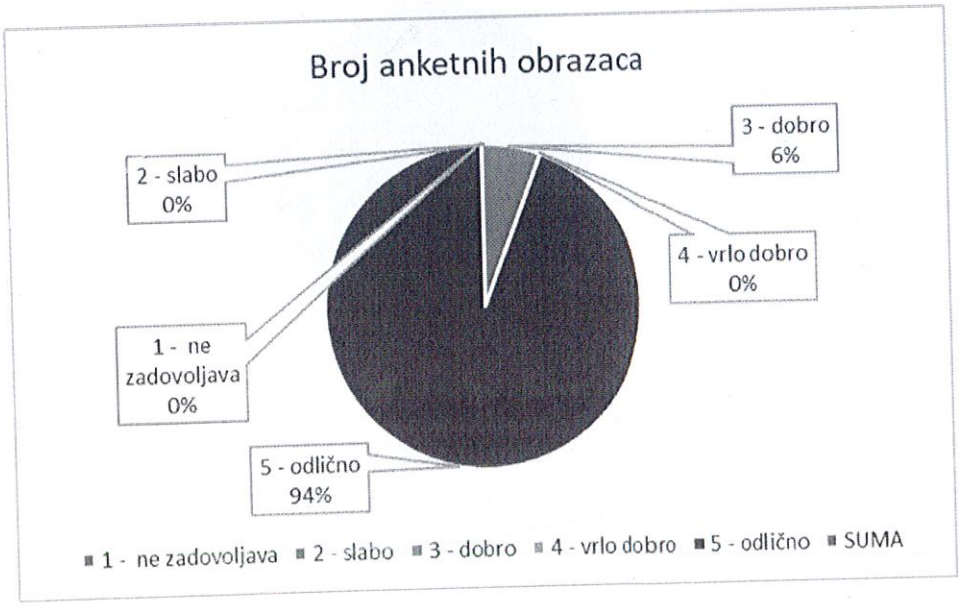




Svih 50 anketiranih korisnika usluga ili 100%, ocijenili su sa ocjenom 5 (pet) kvalitet pružanja usluga službenika u kancelariji za privredu i preduzetništvo u pogledu pristupačnosti, efikasnosti - odnosom prema korisnicima, kvalitetom objašnjenja i obimom informacija vezanih za registraciju i druge statusne promjene preduzetnika, pomoći pri popunjavanju zahtjeva.

2. Koliko je kancelarija za privredu i preduzetništvo uticala na Vašu odluku da otpočnete poslovanje?

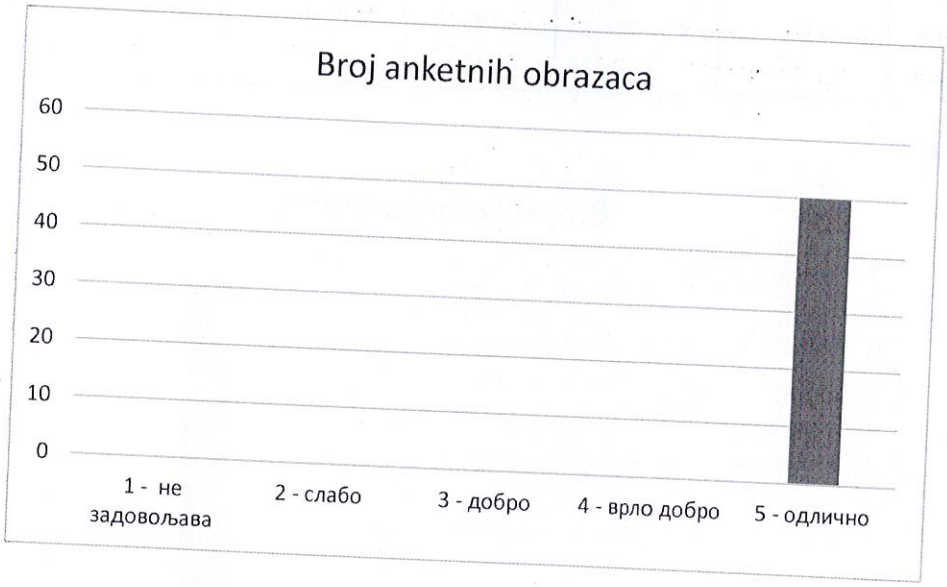
Ocjena	1 - ne zadovoljava	2 - slabo	3 - dobro	4 - vrlo dobro	5 - odlično	**SUMA**
Broj anketnih obrazaca	0	0	3	0	47	50

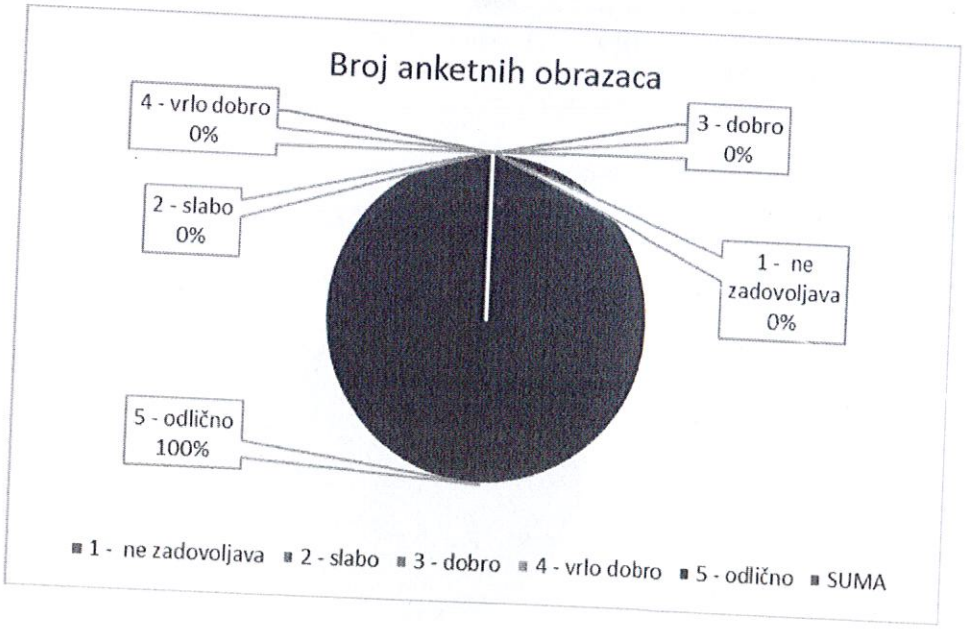


Od ukupno 50 anketiranih korisnika, 47 korisnika ili 94% je ocjenom 5 ocijenilo koliko je kancelarija za privredu i preduzetništvo uticala na odluku o otpočinjanu poslovanja, dok su se 3 korisnika ili 6% izjasnila sa ocjenom 3.

3. Kojom ocjenom ocjenjujete brzinu i efikasnost rješavanja Vaših zahtjeva?

Ocjena	1 - ne zadovoljava	2 - slabo	3 - dobro	4 - vrlo dobro	5 - odlično	**SUMA**
Broj anketnih obrazaca	0	0	0	0	50	50

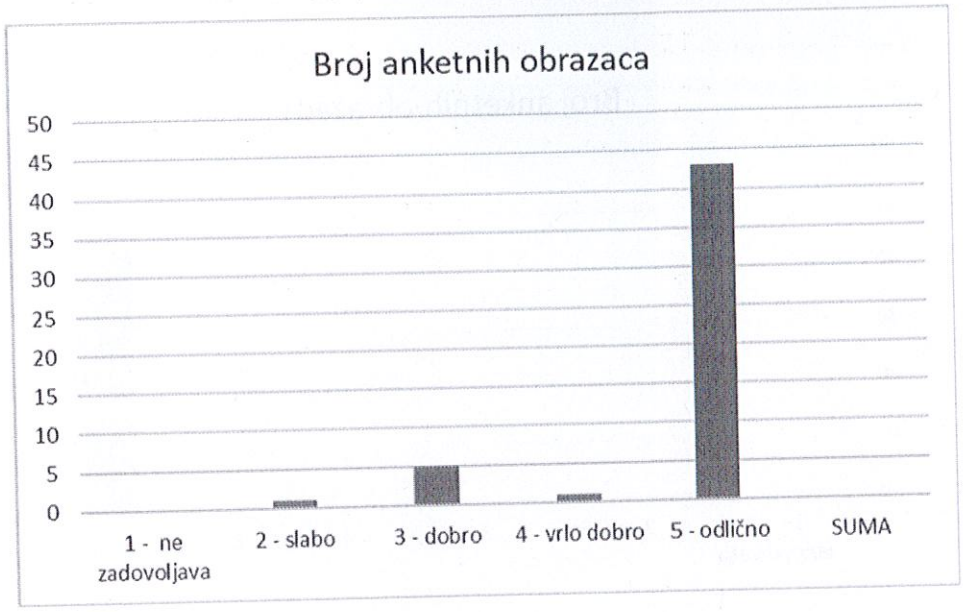


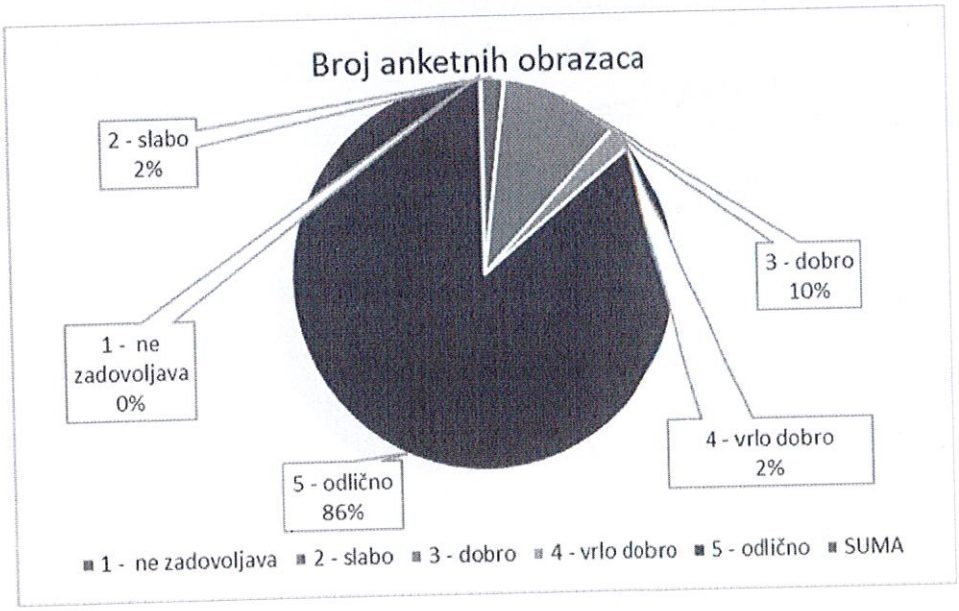


Svih 50 anketiranih korisnika usluga ili 100%, ocijenili su sa ocjenom 5 (pet) brzinu i efikasnost rješavanja zahtjeva?

4. Koliko ste upoznati sa podsticajima koje uprava Grada Prijedor, dodjeljuje privrednim subjektima?

Ocjena	1 - ne zadovoljava	2 - slabo	3 - dobro	4 - vrlo dobro	5 - odlično	SUMA
Broj anketnih obrazaca	0	1	5	1	43	50

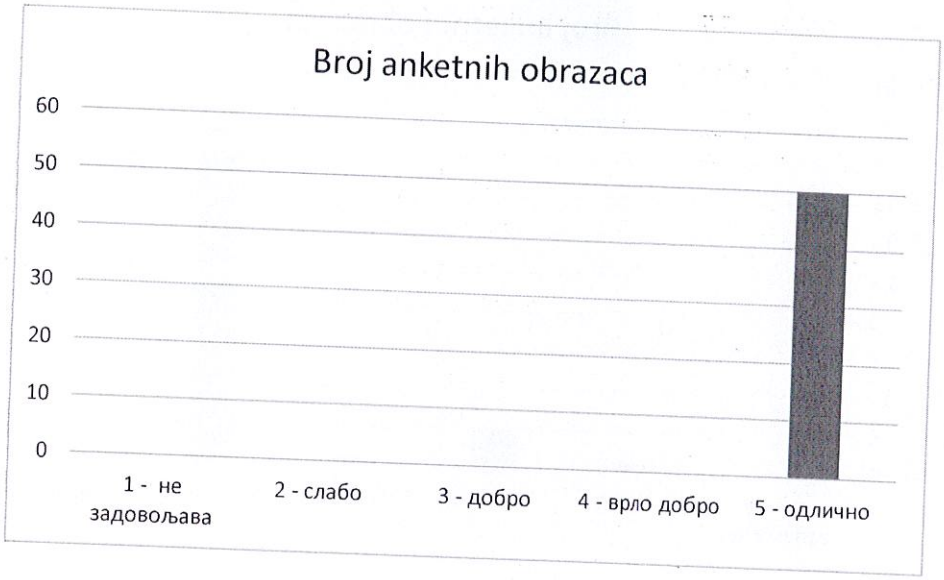


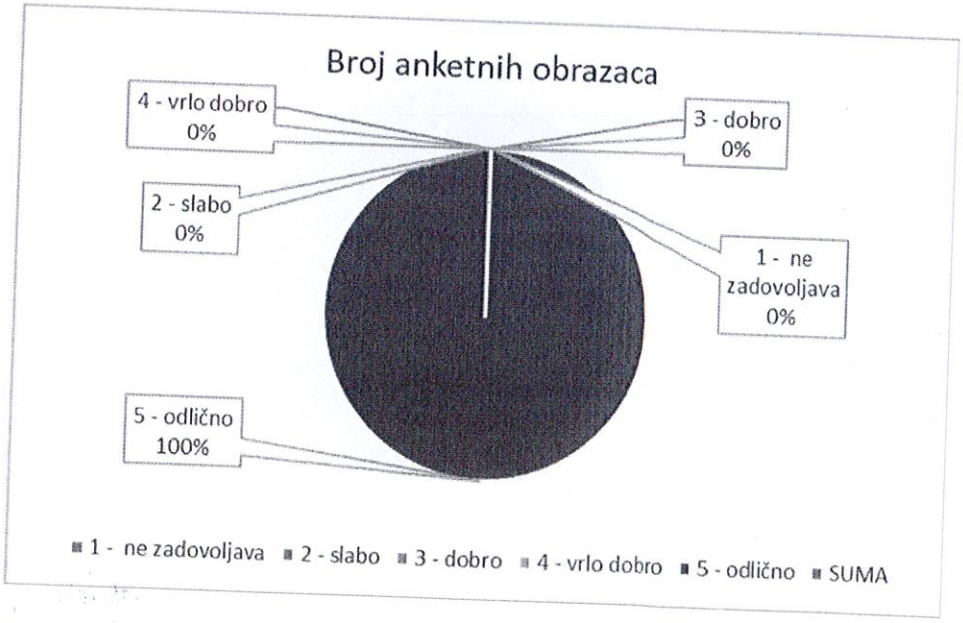


Od ukupno 50 anketiranih korisnika usluga 43 korisnika ili 86%, ocijenili su sa ocjenom 5 (pet) da su upoznati sa podsticajima koje Grad Prijedor dodjeljuje privrednim subjektima, dok se 1 korisnik ili 2% izjasnio sa ocjenom 4, 5 korisnika ili 10% izjasnilo se sa ocjenom 3 i 1 ili 2% korisnika izjasnilo se sa ocjenom 2.

5. <u>Kako biste ocijenili dosadašnje poboljšanje kvaliteta rada našeg Odjeljenja?</u>

Ocjena	1 - ne zadovoljava	2 - slabo	3 - dobro	4 - vrlo dobro	5 - odlično	**SUMA**
Broj anketnih obrazaca	0	0	0	0	50	50





Svih 50 anketiranih korisnika usluga ili 100%, ocijenili su sa ocjenom 5 (pet) ocijenilo dosadašnje poboljšanje kvaliteta rada našeg Odjeljenja.

ZAKLJUČAK

Anketa je sprovedena na uzorku od 50 korisnika usluga i to popunjavanjem anketnih upitnika u direktnom kontaktu sa samostalnim stručnim saradnikom za privredu i preduzetništvo, kao i anketnih upitnika koji se nalaze na Info pultu.

Na osnovu ankete provedene u Odjeljenju za privredu i preduzetništvo, Odsjek za upravno – pravne poslove i preduzetništvo, čiji je cilj bio utvrđivanje stepena zadovoljstva korisnika usluga u kancelariji za privredu i preduzetništvo (kvalitet stručnih i administrativnih usluga koje korisnicima omogućavaju lakšu i bržu pripremu za registraciju određene zanatsko preduzetničke djelatnosti, kao i preduzimanje određenih radnji prilikom promjene podataka i registracije prestanka obavljanja zanatsko preduzetničke djelatnosti, kao i ostalih pitanja iz oblasti preduzetništva) i u procesu upravno - pravnog rješavanja u oblasti privrede i preduzetništva - donošenje rješenja za registraciju preduzetnika, registraciju prestanka obavljanja preduzetničke djelatnosti, te registraciju promjena kod već registrovanih preduzetničkih radnji (trgovačkih, ugostiteljskih, zanatskih, uslužnih i drugih radnji), uz postizanje što veće ocjene, može se konstatovati da su po postavljenim pitanjima ostvarene sljedeće prosječne ocjene:

Prosječna ocjena na pitanje koliko ste zadovoljni uslugama službenika u kancelariji za privredu i preduzetništvo u pogledu pristupačnosti, efikasnosti - odnosom prema korisnicima, kvalitetom objašnjenja i obimom informacija vezanih za registraciju preduzetnika (osnivanje, promjena podataka preduzetnika i prestanak obavljanja djelatnosti) iznosi 5,00.

Prosječna ocjena na pitanje koliko je kancelarija za privredu i preduzetništvo uticala na Vašu odluku da otpočnete poslovanje, iznosi 4,88.

Prosječna ocjena na pitanje, kojom ocjenom ocjenjujete brzinu i efikasnost rješavanja Vaših zahtjeva, iznosi 5,00.

Prosječna ocjena na pitanje, koliko ste upoznati sa podsticajima koje Gradska uprava Grada Prijedor, dodjeljuje privrednim subjektima, iznosi 4,72.

Prosječna ocjena na pitanje, kako biste ocijenili dosadašnje poboljšanje kvaliteta rada našeg Odjeljenja, iznosi 5.

Analiza navedenih prosječnih ocjena, konačno daje podatak o ukupnoj, prosječnoj, ocjeni zadovoljstva korisnika usluga u 2024. godini od 4,92.

Postavljeni cilj anketiranja je postignut.

Svrha izrade ove ankete pored ostalog je da se utvrde mogućnosti za uspostavljanje dijaloga između Gradske uprave i građana (korisnika usluga) u cilju unapređenja usluga.

Od svih postavljenih pitanja u anketi, anketirani građani (korisnici usluga) su izrazili nezadovoljstvo po četvrtom pitanju a koje se odnosi na informisanost u vezi sa dodjelom podsticajnih sredstava koje uprava Grada Prijedor, dodjeljuje privrednim subjektima.

Ovo Odjeljenje proces registracije preduzetnika provodi u skladu sa odredbama Zakona o zanatsko - preduzetničkoj djelatnosti („Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 117/11, 121/12, 67/13, 44/16 i 84/19), Zakona o opštem upravnom postupku („Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 13/02, 87/07, 50/10 i 66/18) i u skladu sa Odlukom o gradskim administrativnim taksama („Službeni glasnik Grada Prijedora", broj: 8/21), te ostalim materijalnim propisima.

Na osnovu datih ocjena po drugim anketnim pitanjima može se konstatovati da su anketirani korisnici usluga dali visoke ocjene na usluge koje pruža Odsjek za upravno – pravne poslove i preduzetništvo.

N.B.

NAČELNIK ODJELJENJA
Rade Rosić