

ANALIZA REZULTATA ANKETE PRIVATNOG SEKTORA O ZADOVOLJSTVU RADOM OPŠTINSKE UPRAVE I KOMUNALNIM USLUGAMA

Uvod

Anketa privrednog sektora opštine Teslić sprovedena je od 01.08. do 01.09. 2013. godine sa ciljem da se dođe do seta kvantitativnih i kvalitativnih informacija o profilu preduzeća koja posluju u prioritetnim sektorima privrede, uključujući osnovni profil preduzeća, informacije o međunarodnom poslovanju (u kojoj meri su preduzeća orjentisana ka izvozu i koja su prioritetna tržišta, koja vrsta međunarodnog poslovanja se sprovodi, koji su načini promocije proizvoda i usluga), kao i koja vrsta podrške se očekuje od krovnih javnih institucija, privrednih komora, itd. Anketa je takođe imala za cilj da se dobiju informacije o budućim planovima preduzeća, u smislu zemalja/područja od interesa za poslovanje, kao i interesovanje za korištenje dela poslovne zone/poslovnog prostora koji opština Teslić ima u ponudi.

Kao poseban segment, ispitano je zadovoljstvo privatnog sektora uslugama koje nudi lokalna samouprava, kao i saradnjom sa organima lokalne vlasti. Deo ankete bio je posvećen i ispitivanju zadovoljstva privatnog sektora komunalnim uslugama i, u manjoj meri, potrebama za radnom snagom.

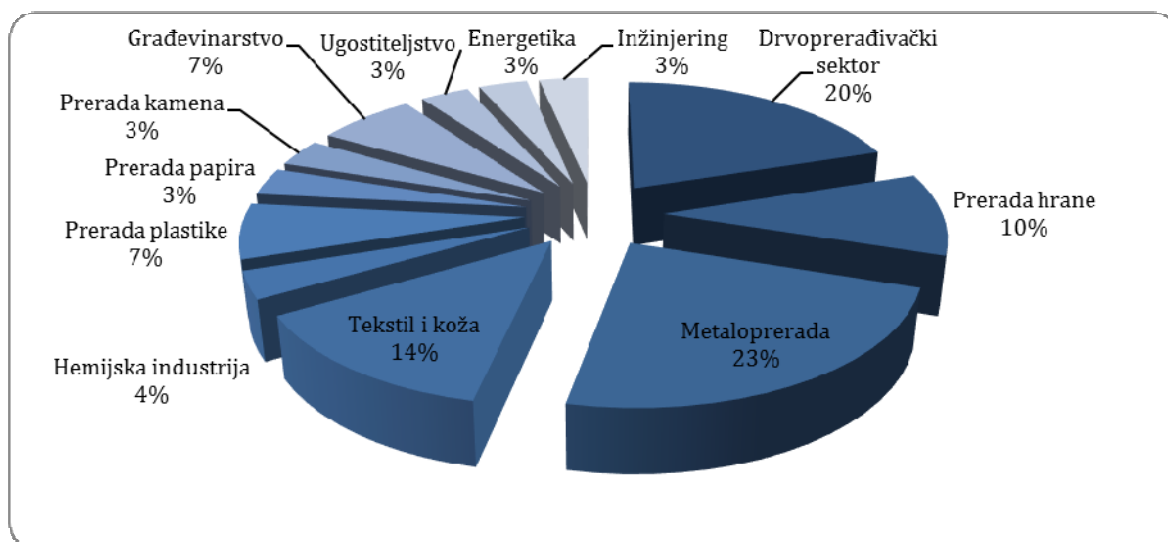
Svrha ankete

Svrha ankete je da se dobiju informacije koje će pomoći opštini Teslić da na kvalitetniji i sistematskiji način upravlja razvojem privatnog sektora i ekonomskim razvojem zajednice, te da proveri zadovoljstvo privatnog sektora uslugama opštinske administracije, kao i komunalnim uslugama, u cilju unapređenja javno-privatnog dijaloga u opštini Teslić i definisanja budućih tema za zajedničko razmatranje i rešavanje, putem javno-privatnog dijaloga.

Metodologija

U svrhu ove ankete pripremljen je upitnik, koji je ciljano upućen na 50 adresa privatnog sektora, sa ciljem da se vrati najmanje 30 odgovora. Preduzeća su razvrstana na mikro, mala, srednja i velika preduzeća, po dva osnovna kriterijuma: 1) prosečan godišnji prihod (do 500.000 KM, 500.000 – 1 milion KM, 1-2 miliona KM, 2-10 miliona KM i preko 10 miliona KM) i 2) broj stalno zaposlenih (do 2, 3-9, 10-50, 50-249 i preko 250 zaposlenih).

Uzorak



Anketa je rađena na uzorku od 50 predstavnika poslovnog sektora, od čega je 30 (60%) dostavilo odgovore na upitnik. Kao što je gore navedeno, očekivani minimalni statistički uzorak bio je 30 potpunih upitnika, tako da se može smatrati da je anketa uspješno sprovedena.

Teslić ima veoma heterogenu strukturu, a sama anketa i distribucija upitnika bila je takva da uzima u obzir strukturu i zastupljenost privrednih sektora na teritoriji općine. Može se reći da je anketom obuhvaćeno oko 80% relevantnih privrednih sektora. Drvoprerađivačka, metaloprerađivačka i prerada tekstila i kože su najzastupljenije industrije, po prometu i prema broju zaposlenih. Drvoprerađivačka i metaloprerađivačka industrija su primarna sektorska područja, što ne čudi s obzirom da je Teslić opština sa dugom industrijskom tradicijom i da je nastao na osnovu velikih fabrika iz oblasti drvoprerađivačke. Metalni sektor je bio izuzetno razvijen da bi u posleratnom periodu doživjeo veliki pad od kojeg se uspješno oporavlja tako da je to danas sektor sa velikim potencijalima za razvoj bez obzira na veliki broj preduzeća koja trenutno rade. Anketirani predstavnici drvoprerađivačke industrije obuhvataju primarnu proizvodnju i preradu drveta- pilane, proizvodnju poluproizvoda od drveta i proizvodnja gotovih proizvoda - nameštaj i građevinska stolarija. Industrija prerade hrane u ovoj anketi obuhvata proizvodnju i preradu hrane (jaja, meso); proizvodnja konditorskih proizvoda i napitaka. Turizam takođe ima značajnu ulogu u privredi opštine Teslić pa smo anketom obuhvatili najpoznatiji turistički lokalitet na teritoriji Opštine, Banju Vrućicu.

Rezultati

Zadovoljstvo privatnog sektora uslugama opštinske uprave i saradnjom sa Odsjekom za razvoj

a) Opšta pitanja o interakciji privatnog sektora i lokalne samouprave

Na pitanje: *„Da li smatrate da ste u dovoljnoj mjeri upoznati sa uslugama koje vaša opštinska administracija nudi poslovnom sektoru?”*, pozitivno je odgovorilo 26 (88%) firmi, a negativno 4 (12%) firmi. U zadnjih desetak godina administrativna služba opštine Teslić je doživjela temeljite i pozitivne promjene te je svake godine otvorenija prema javnosti i plasira sve informacije od značaja za građane i privredni sektor što potvrđuju i podaci iz ankete. Najčešće se koristi internet prezentacija i televizija te mjesečni bilteni i lokalne radio-stanice tj koriste se sva raspoloživa sredstva informisanja uz konstantno pravovremeno plasiranje informacija široj javnosti.

Na pitanje, *„Da li ste u potpunosti informisani o uslugama koje možete dobiti u Šalter Sali?”*, pozitivno je odgovorilo 29 firmi (97%), negativno 1 firma (3%) što je podatak koji pridodaje dobrom radu administrativne službe u cilju informisanja privrednika.

Na pitanje da li su upoznati sa delokrugom rada Odsjeka za razvoj, 12 firmi je dalo odgovor da poznaje rad Odsjeka za razvoj a 18 navodi da nisu upoznati sa radom. Ovaj rezultat nam govori da rad nije dovoljno vidljiv ili da usluge koje Odsjek za razvoj nudi poslovnom sektoru nisu dovoljno korisne ili jasno definisane.

b) Zadovoljstvo uslugama općinske uprave

Vrsta usluge	Broj firmi koje su koristile uslugu	% od ukupnog broja anketiranih firmi	Oцена 1-5
Informacije od značaja za poslovanje	13	39%	2.9
Podrška razvoju poslovne infrastrukture	18	54%	3.2
Usluge poslovnog povezivanja	8	24%	2.4
Podrška udruženjima preduzetnika	12	36%	2.6
Pomoć u osnivanju preduzeća	4	12%	2.8
Predstavljanje firmi na opštinskom websiteu	20	60%	4.1
Unapređenje markentiških i komunikacijskih kapaciteta	4	12%	2.2
Finansijska podrška za učešće na sajmovima	8	24%	2.6
Izbor lokacija za investiranje	8	24%	2.8
Informacije o izdavanju dozvola na internetu	2	6%	3
Ubrzano izdavanje dozvola	2	6%	3
Dostupnost paketa podsticaja i olakšica za privredu	8	24%	2.8
Pružanje podataka o radnoj snazi i edukaciji nezaposlenih	2	6%	3
Profesionalno usavršavanje poslovnog sektora		0%	-
Posredovanje u komunikaciji sa višim nivoima vlasti	2	6%	2.5

Najveći broj anketiranih je u nekom trenutku bio predstavljen na internet prezentaciji opštine (60% je putem vesti ili na drugi način bilo pomenuto na websiteu). 36% je dobilo informacije ili podršku posredno putem Udruženja preduzetnika dok je 39% dobilo neku vrstu informacije od značaja za poslovanje, a više od pola tj. 54% je dobilo podršku u vidu razvoja poslovne infrastrukture.

Prema anketi, najmanje je zastupljeno profesionalno usavršavanje poslovnog sektora (0%) što je problem na kojem službenici Odsjeka za razvoj rade već duže vrijeme a kao primjer može poslužiti aktuelni projekat „WMTA-Wood Metal Technical Academy” a koji je koncipiran radi potrebe za formalnom i neformalnom edukacijom kadrova za specifične vještine prema potrebama tržišta radne snage, odnosno poslodavaca u sektorima drvo (WS) i metal (MS) sa šire regije Opštine Teslić. Takođe se redovno drže obuke za poljoprivredne proizvođače.

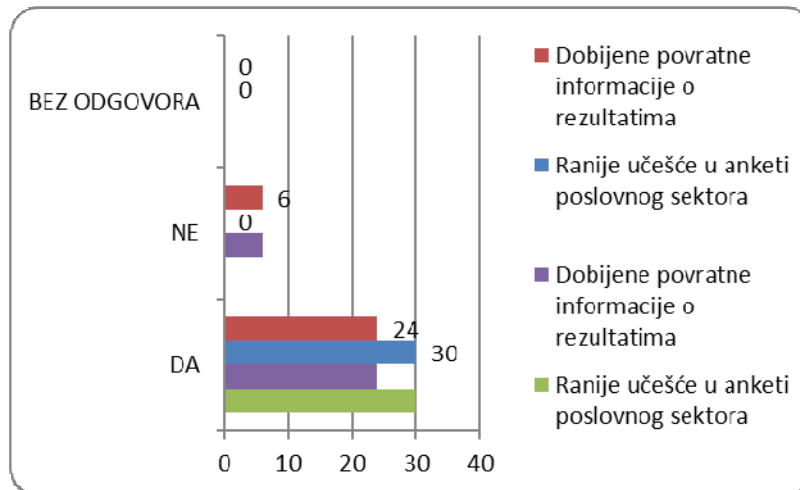
Samo dva preduzeća (6%) su navela da su dobila podršku u vidu posredovanja u komunikaciji sa višim nivoima vlasti.

Od drugih usluga, samo 2 preduzeća je imalo prilike da zahteva izdavanje dozvola (ili ubrzano izdavanje dozvola)(6%), dok su 4 dobile pomoć prilikom osnivanja preduzeća (12%), da koristi ponuđene podsticaje i olakšice za privredu (24%) ili dobije podršku od općine u smislu pružanja podataka o radnoj snazi (6%). Ovaj poslednji set usluga spada u usluge koje lokalna samouprava standardno pruža, pa je verovatno da oni koji su negativno odgovorili nisu imali prilike ili potrebe za datim uslugama.

Od gore navedenih anketiranih privrednika, koji su koristili usluge, zatraženo je i da ocene kvalitet usluga, odnosno, daju svoju percepciju o zadovoljstvu onim uslugama koje su dostupne. Najbolje je ocenjeno predstavljanje firmi na opštinskom websiteu(4.1), kao i podrška razvoju poslovne infrastrukture (3.2). Vrlo dobrom ocenom ocenjen je i način na koji se preduzetnicima pomaže u izboru lokacija za investiranje (3.0).

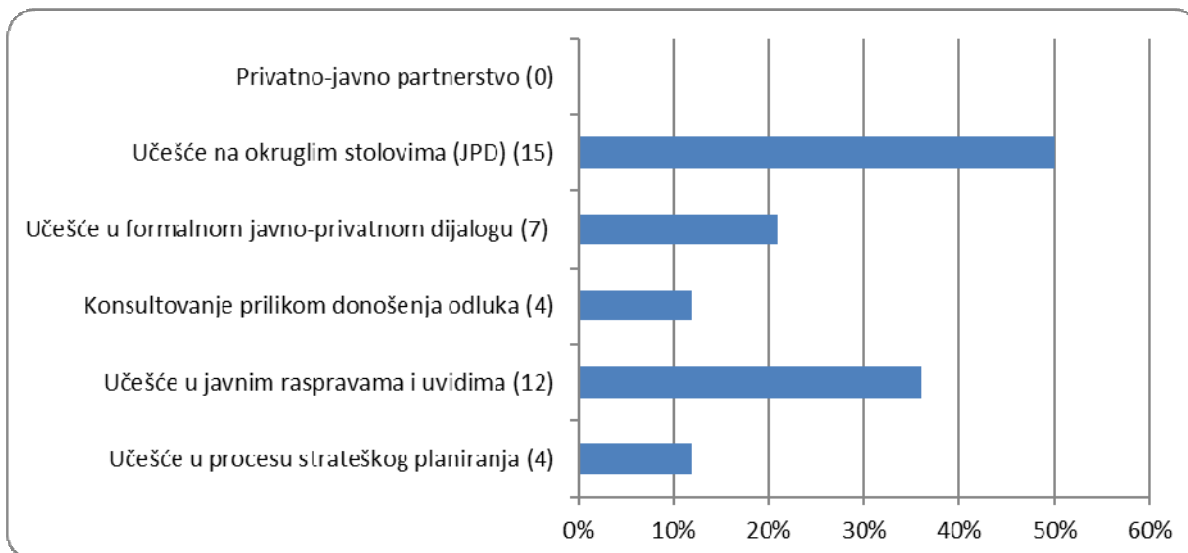
c) Saradnja privatnog sektora sa lokalnom samoupravom

Na pitanje da li su imali prilike da sarađuju sa lokalnom samoupravom, pozitivno je odgovorilo svih 30 anketiranih preduzetnika.



Svi ispitanici su dobili povratne informacije o rezultatu ankete, što ukazuje da je prepoznata aktivnost opštine i posle sprovođenja ove aktivnosti.

Ova anketa je takođe ispitivala učešće privatnog sektora u procesu strateškog planiranja, odnosno, participaciju u procesu donošenja odluka. Tabela u nastavku pokazuje da je mali broj(4) ispitanika učestvovao u procesima vezanim za strateško planiranje, nekom vidu javno-privatnog dijaloga(7) ili u procesu donošenja odluka(4):

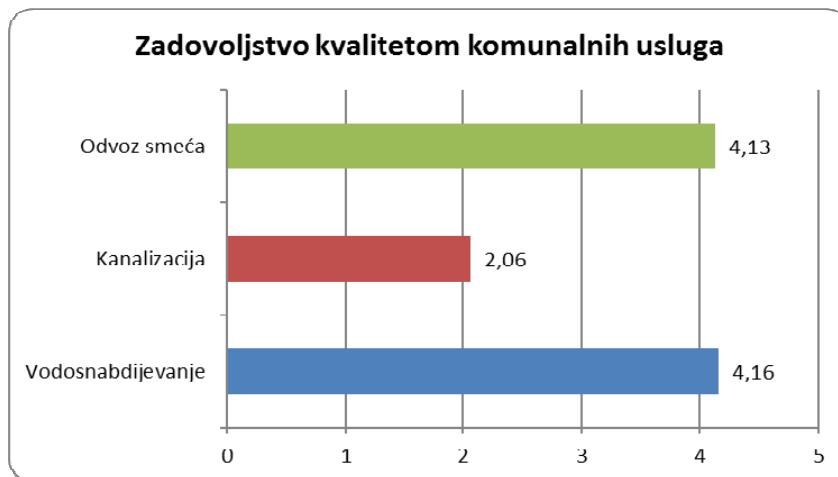


Zadovoljstvo privatnog sektora komunalnim uslugama

U okviru ankete, takođe je ispitano i zadovoljstvo privatnog sektora komunalnim uslugama i to kroz dva aspekta;; a) ocjenu kvaliteta komunalnih usluga i b) ocjenu cene komunalnih usluga.

a) Zadovoljstvo privatnog sektora kvalitetom komunalnih usluga

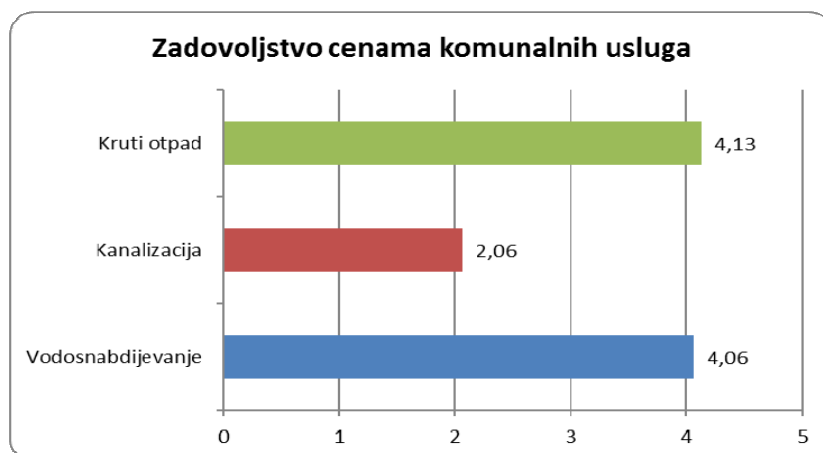
Od anketiranih poduzeća zatraženo je da ocjene kvalitet tri vrste usluga: vodosnabdijevanja, kanalizacije, odvoza smeća. Grafikon u nastavku daje pregled ocjena:



Na osnovu ankete, evidentno je da je privatni sektor koji posluje na teritoriji opštine Teslić zadovoljan kvalitetom vodosnabdijevanja i odvoza smeća, dok iskazuje nezadovoljstvo kvalitetom uslugama kanalizacije.

b) Zadovoljstvo privatnog sektora cijenama komunalnih usluga

Što se tiče cijena, evidentno je da postoji mišljenje da su cijene odvoza smeća i vodosnabdijevanja prihvatljive dok su cijene usluga kanalizacije visoke a negativnoj oceni je vjerovatno i doprinjeo loš kvalitet ove usluge, što ukazuje da je ovo jedna od prioritarnih tema koju treba riješavati putem javno-privatnog dijaloga.



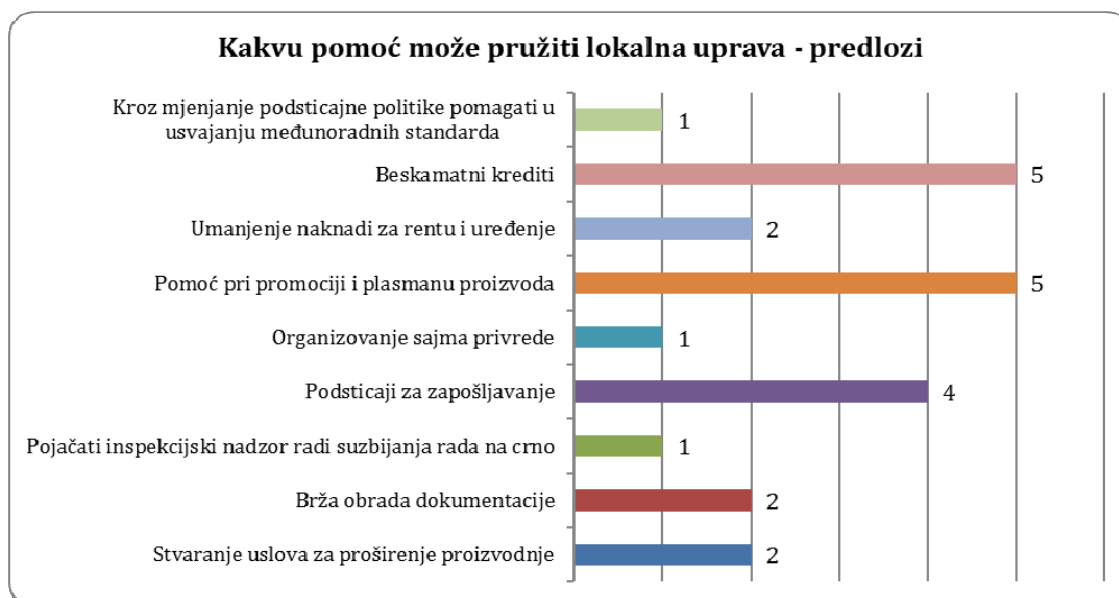
Neke od primjedbi koje su anketirani predstavnici privatnog sektora naveli u anketi su slijedeće:

- Neophodno je bolje planiranje vodosnabdijevanja i zaštite okoliša.
- Nedovoljno je da se smeće odvozi jednom sedmično.
- Cijene usluga kanalizacije su previsoke u odnosu na kvalitet usluga.
- Mreža kanalizacije je zastarjela i nedovoljna je pokrivenost.

Kakvu pomoć može pružiti lokalna uprava

Kroz drugu anketu isti ispitanici su takođe zamoljeni da predlože konkretne aktivnosti koje bi administrativna služba trebala da sprovodi a koje bi dale pozitivan efekat na privredu opštine Teslić.

Kakvu pomoć može pružiti lokalna uprava – predlozi



Žaleći se na visinu kamata te brzinu rješavanja njihovih zahtjeva kod lokalnih banaka, najviše ispitanika je kao pomoć koju lokalna uprava može da im pruži navela beskamratne kredite (5) te pomoć pri promociji i plasmanu proizvoda (5) naglašavajući da često i pored mnogo kvalitetnijeg proizvoda ili usluge nisu u mogućnosti da se razvijaju zbog ograničenih sredstava. 4 ispitanika se izjasnilo da bi davanje podsticaja pri zapošljavanju bio najbolji vid pomoći od lokalne uprave ističući velike troškove koje imaju na osnovu doprinosa na plate te sporost republičkih organa pri isplati istih podsticaja pri tom se žaleći i na sve komplikovaniju proceduru pri prijavljivanju za podsticaje kao i veličinu tih podsticaja koja je svake godine sve manja. Po 2 ispitanika su naveli da bi administrativna služba trebala ubrzati obradu procedure tj skratiti rokove potrebne za njihovo rješenje te da bi bilo poželjno da Opština smanji naknade za rentu i uređenje i da radi na stvaranju uslova za proširenje proizvodnje pri čemu su mislili na lakše dobijanje zemljišta koje je u vlasništvu Opštine. Za mjenjanje podsticajne politike Opštine u smislu da se sredstva daju i privrednicima koji žele da implementiraju neke od međunarodnih standarda se izjasnilo jedan ispitanik. Jedan ispitanik je predložio da bi Opština trebala da organizuje sajam privrede koji bi vremenom dobijao na veličini i važnosti te bi omogućio lokalnim privrednicima da se lakše povežu sa drugim privrednim subjektima dok je jedan ispitanik naveo da bi Opština trebala pojačati inspeksijski nadzor radi suzbijanja rada na crno. Bez predloga je bilo 7 ispitanika.

Zaključci i preporuke

Očigledna je potreba za većim povezivanjem administrativne službe sa lokalnim privrednicima radi bržeg protoka informacija a samim tim i pravovremenog rješavanja problema i zahtjeva. Ovaj problem se može riješiti kroz stvaranje privrednog savjeta koji bi imao predstavnike iz svakog sektora i koji bi, uz dobru organizaciju i kvalitetan rad, mogao da direktno učestvuje u donošenju odluka o svim važnim pitanjima od značaja.

Usluge Odsjeka za razvoj nisu dovoljno prepoznate što i nije iznenađujuće s obzirom na mali broj službenika u tom odjeljenju u odnosu na obim posla te ograničena sredstva. Treba uzeti u obzir i činjenicu da su u zadnjih desetak godina napravljene velike promjene u radu kompletne administrativne službe koje za cilj imaju ostvarivanje potpune i kvalitetne komunikacije sa građanima što mnogi privrednici ne primjećuju. Razlog njihove nezainteresovanosti najbolje ilustruje odgovor na pitanje kakvu, po njihovom mišljenju, pomoć može pružiti lokalna uprava a koji bi u velikoj većini bio da će im Opština pomoći tako da ih ne dira. Zbog toga bi trebalo osmisliti nove načine animiranja privrednika u cilju približavanja usluga koje administrativna služba, posebno Odsjek za razvoj, nudi a koje su odavno prešle u mnogo konkretnije i korisnije usluge nego što je to bio slučaj u prošlosti.

Nemali broj privrednika je kao poželjnu pomoć naveo pomoć pri promociji i plasmanu proizvoda zbog čega bi trebalo uvesti podršku za nastup na sajmovima za zajednički nastup firmi iz određenog sektora te osmisliti nove i povećati postojeće aktivnosti promovisanja lokalnih preduzeća.

Podsticajna sredstva za zapošljavanje kao i povoljni krediti su takođe među poželjnijim vidovima pomoći. Pored postojećih podsticaja za zapošljavanje koji su usmjereni na proizvodnju treba razmotriti mogućnost osnivanja biznis inkubatora i mogućnost finansijske pomoći za start-up i mikro preduzeća iz svih sektora.

Jedan od prioriteta u budućem radu Opštine bi trebao biti i veća uključenost u usklađivanju školovanja kadrova sa potrebama lokalnog tržišta jer se veliki broj privrednika žali na mali broj kvalitetnih radnika zbog čega imaju dodatne troškove i zbog čega veliki broj građana nije u mogućnosti da nađe posao. Takođe, treba nastaviti sa projektima kao što je „WMTA-Wood Metal Technical Academy” čime bi se omogućila besplatna dokvalifikacija i prekvalifikacija postojećih kadrova u skladu prema potrebama tržišta radne snage.

Opština Teslić
Odsjek za razvoj i investicije