

PROJEKAT POMOĆI LOKALNOJ UPRAVI (LGAA)

PRIMJENA BODOVNE KARTICE U OPŠTINI BERKOVIĆI

Bodovne kartice su participativni alat za vršenje društvenog monitoringa i ishodovanje povratne informacije o zadovoljstvu građana pružanjem usluga. Kartica se bazira na upitniku sa pripadajućom mjernom skalom, putem koje se prikupljaju informacije od građana i korisnika o kvalitetu, dostupnosti i djelotvornosti javnih usluga.

U pilot fazi primjene bodovne kartice USAID Projekat pomoći lokalnoj upravi (USAID/LGAA), u saradnji sa Opštinom Berkovići je, putem Microsoft Forms platforme i jednostavnim dijeljenjem pristupnog linka putem interneta (putem društvenih mreža, Viber, Whatsapp, E-mailom, izlaganjem na web stranici i sl.), izvršio bodovanje zadovoljstva građana/korisnika uslugom „Izdavanje izvoda iz matične evidencije“.

U pilot fazi primjene bodovne kartice članovi Savjetodavnog odbora građana (SOG) pojedinačno su dijelili pristupni link bodovnih kartica sa članovima zajednice, prijateljima i poznanicima iz najbližeg okruženja kako bi se ocijenilo zadovoljstvo građana kvalitetom usluge koja je u fokusu praćenja.

U realizaciji aktivnosti učestvovali su članovi SOG-a, te su koristeći se linkom bodovne kartice, ostvarili kontakt tj. mjerili nivo zadovoljstva pružanjem prioriternih usluga, sa **9 (devet) građana, odnosno korisnika.**

Rezultati bodovanja za uslugu „Izdavanje izvoda iz matične evidencije“

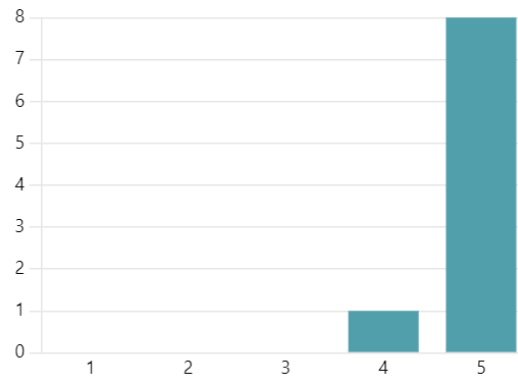
Prema obrađenim podacima demografska struktura korisnika je sljedeća:

Pol	Br	Starosna dob	Br	Društvena grupa	Br
Ženski	5	18-30	1	Nacionalne manjine	0
Muški	4	31-50	4	Osobe sa invaliditetom	0
Drugi	0	51-64	4	LGBTIQ+ osobe	1
		>64	0	Osobe sa niskim/ispod prosječnim primanjima	3
				Nešto drugo (Molim navedite!)	1
				Ostalo	0

Grafički pregled rezultata primjene bodovne kartice na postavljena pitanja je:

1. U kojoj mjeri ste zadovoljni pružanjem navedene usluge od strane vaše lokalne uprave?

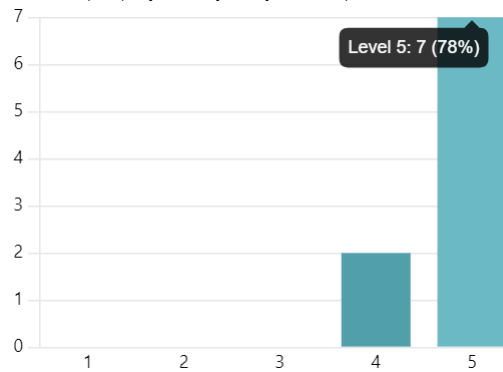
4.89 Prosječna ocjena



*Ponudena bodovna skala je bila od *jako nezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

2. U kojoj mjeri ste zadovoljni dužinom trajanja postupka pružanja navedene usluge?

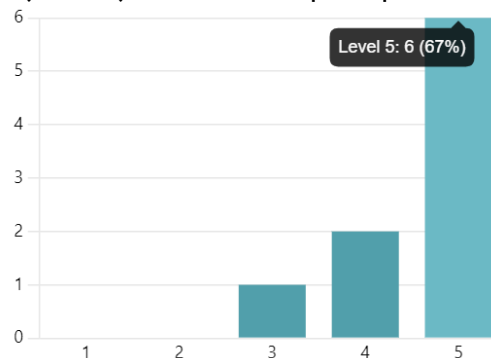
4.78 Prosječna ocjena



*Ponudena bodovna skala je bila od *jako nezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

3. U kojoj mjeri ste zadovoljni informacijama koje vaša lokalna uprava pruža o navedenoj usluzi?

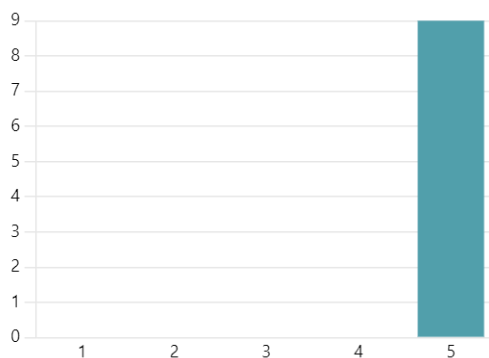
4.56 Prosječna ocjena



*Ponudena bodovna skala je bila od *jako nezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

4. U kojoj mjeri ste zadovoljni pristupom osoblja koje pruža uslugu (profesionalizam i ljubaznost)?

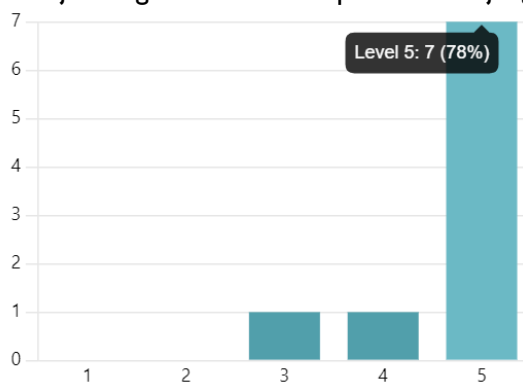
5.00
Prosječna ocjena



*Ponudena bodovna skala je bila od *jako nezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

5. Jeste li primjetili unapređenja u pružanju usluge vaše lokalne uprave u zadnjih godinu dana?

4.67
Prosječna ocjena



*Ponudena bodovna skala je bila od *nema nikakvih unapređenja* do *unapređenja su jako primjetna*.

Na osnovu analize rezultata odgovora, vidljivo je da su korisnici sa prosječnom ocjenom iznad 4 ocijenili kvalitet usluge kroz sva postavljena pitanja.

Prema dobnoj skupini, primjećuje se da su mladi u dobi od 18 do 30 godina nešto nižom ocjenom ocijenili kategorije zadovoljstva uslugom, dužinom trajanja postupka, te najnižom ocjenom informacije koje lokalna uprava pruža o predmetnoj usluzi.

Prema polu, generalno, pripadnici muškog pola su nižom ocjenom ocijenili sve kategorije u odnosu na pripadnike ženskog pola. Naročito se primjećuje da su muški ispitanici nezadovoljniji informacijama koje lokalna uprava pruža o predmetnoj usluzi kao i percepcijom poboljšanja usluge u prethodnoj godini.