

## PROJEKAT POMOĆI LOKALNOJ UPRAVI (LGAA)

### PRIMJENA BODOVNE KARTICE U OPĆINI BREZA

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 s Općinom Breza 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 „Odvoz otpada“.

U pilot fazi primjene bodovne kartice svaki član Savjetodavnog odbora građana pojedinačno je dijelio pristupni link bodovnih kartica sa članovima mjesne zajednice, prijateljima i poznanicima iz najbližeg okruženja kako bi se ocijenilo zadovoljstvo građana sa kvalitetom usluge koja je u fokusu praćenja.

U realizaciji aktivnosti učestvovalo je pet članova SOG-a, te su koristeći se linkom bodovne kartice, ostvarili kontakt tj. mjerili nivo zadovoljstva pružanjem prioriternih usluga, sa **56 (pedeset i šest) građana odnosno korisnika**.

Prema broju popunjenih bodovnih kartica možemo zaključiti da su građani/korisnici pokazali dobar interes da ocijene zadovoljstvo predmetnom uslugom.

### Rezultati bodovanja za uslugu „Odvoz otpada“

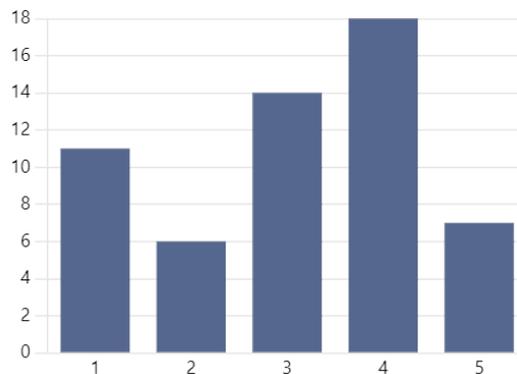
Prema obrađenim podacima demografska struktura korisnika je sljedeća:

Spol	Br	Starosna dob	Br	Društvena grupa	Br
Ženski	36	18-30	5	Nacionalne manjine	3
Muški	19	31-50	48	Osobe sa invaliditetom	2
Drugi	1	51-64	3	LGBTIQ+ osobe	0
		>64	0	Osobe sa niskim/ispod prosječnim primanjima	4
				Nešto drugo (Molim navedite!)	10
				Ostalo	8

Grafički pregled rezultata primjene bodovne kartice na postavljena pitanja je:

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

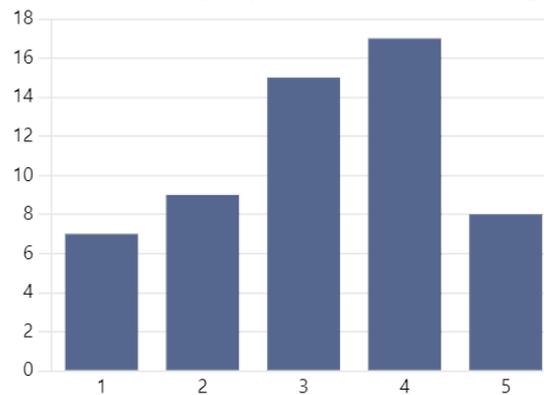
**3.07**  
**Prosječna ocjena**



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

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

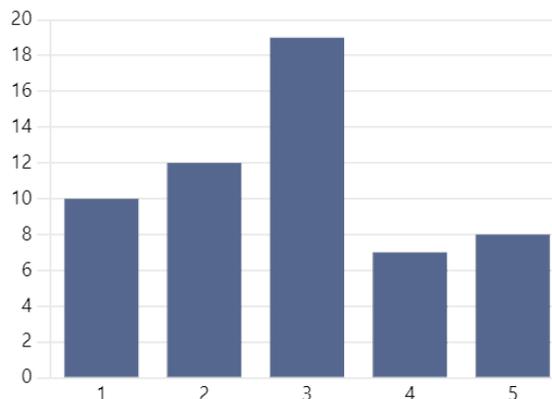
**3.18**  
**Prosječna ocjena**



\*Ponuđena 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?

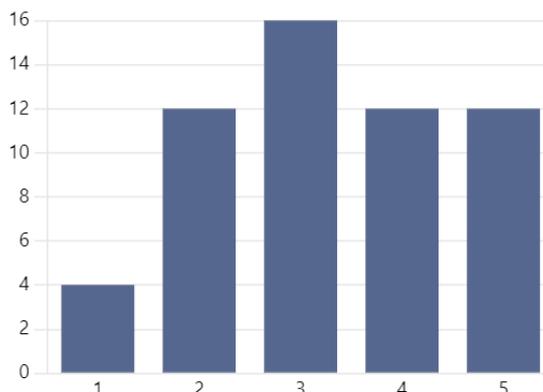
**2.84**  
**Prosječna ocjena**



\*Ponuđena 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)?

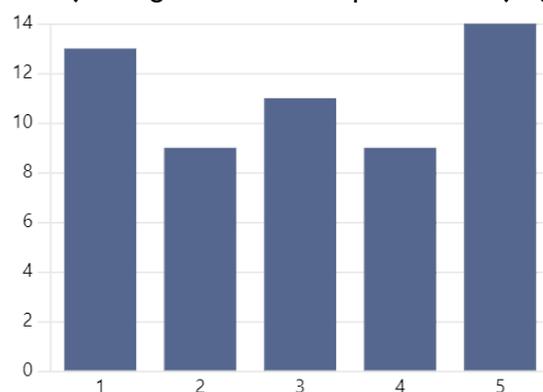
**3.29**  
**Prosječna ocjena**



\*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?

**3.04**  
**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 3 ocijenili kvalitet usluge kroz sva postavljena pitanja osim na pitanje broj 3 čija prosječna ocjena je ispod 3. Prema spolu, primjećuje se da muškarci za razliku od žena sa većom ocjenom ocjenjuju sva pitanja, s tim da profesionalizam i ljubaznost ocjenjuju sa istom prosječnom ocjenom.

Prema starosnoj dobi primjećuju se da građani u dobi od 51-64 pozitivnije ocjenjuje predmetnu uslugu osim kada je u pitanju zadovoljstvo sa pruženim informacijama i unapređenjem usluge u posljednjih godinu dana gdje građani u dobi od 31-50 dali veću prosječnu ocjenu.