

PROJEKAT POMOĆI LOKALNOJ UPRAVI (LGAA)

PRIMJENA BODOVNE KARTICE U GRADU GORAŽDE

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 Gradom Goražde 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 **uslugama koje se pružaju u Centru za pružanje usluga građanima (šalter sali) Gradske uprave.**

U pilot fazi primjene bodovne kartice članovi Savjetodavnog odbora građana (SOG) pojedinačno su dijelili pristupni link bodovnih kartica sa članovima mjesne 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 Savjetodavnog odbora građana (SOG) te su koristeći se linkom bodovne kartice, ostvarili kontakt tj. mjerili nivo zadovoljstva pružanjem prioritetnih usluga, sa **14 (četrnaest) građana odnosno korisnika.**

Rezultati bodovanja za usluge koje se pružaju u Centru za pružanje usluga građanima (šalter Sali) Gradske uprave.

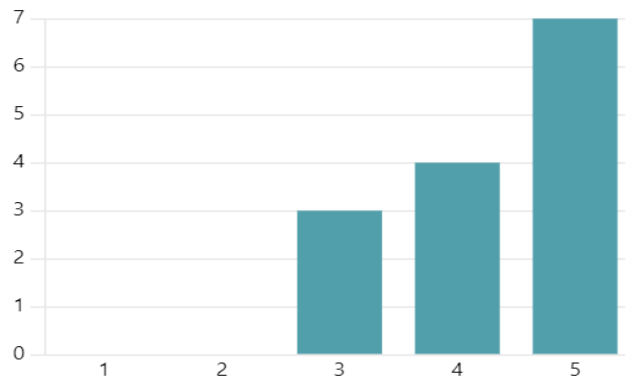
Prema obrađenim podacima demografska struktura korisnika je sljedeća:

Pol	Br	Starosna dob	Br	Društvena grupa	Br
Ženski	11	18-30	2	Nacionalne manjine	0
Muški	3	31-50	8	Osobe sa invaliditetom	0
Drugi	0	51-64	4	LGBTIQ+ osobe	0
		>64	0	Osobe sa niskim/ispod prosječnim primanjima	1
				Nešto drugo (Molim navedite!)	2
				Ostalo	1

Grafički pregled rezultata primjene bodovne kartice na postavljena pitanja je:

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

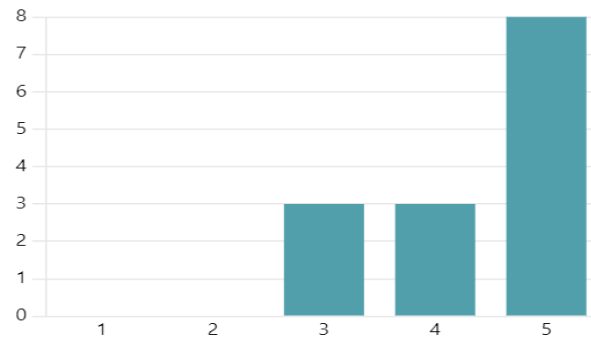
4.29
Prosječna ocjena



*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?

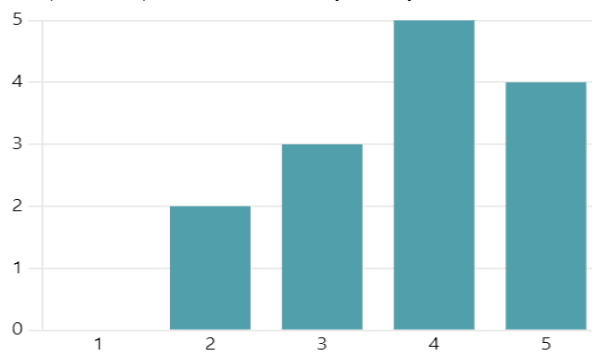
4.36
Prosječna ocjena



*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?

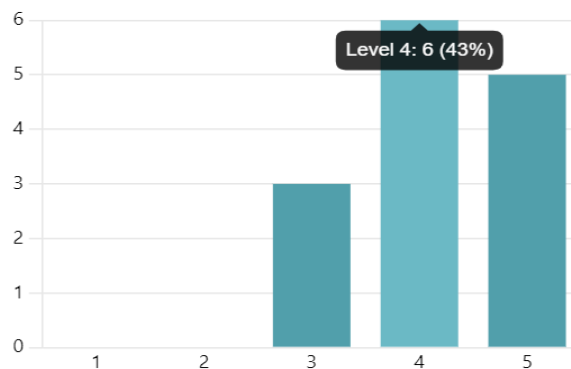
3,79
Prosječna ocjena



*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)?

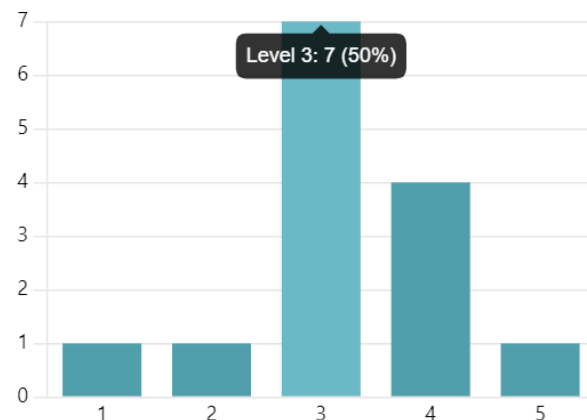
4.14 Prosječna ocjena



*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?

3.21 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.

Prema polu, primjećuje se da muškarci većom ocjenom ocjenjuju pitanja koja se odnose na zadovoljstvo pruženim uslugama, dužinom trajanja postupka, kao i informacijama koje lokalna uprava pruža o navedenoj usluzi. Žene, s druge strane, bolje ocjenjuju pristup osoblja pružanju usluga, kao i primjetno unapređenje u pružanju usluge lokalne uprave u zadnjih godinu dana.

Prema starosnoj dobi primjećeno je da građani u dobi između 18 i 30 godina lošije ocjenjuju predmetnu uslugu po svim kategorijama.