**РЕЗУЛТАТИ АНКЕТИРАЊА - ДЕЦЕМБАР 2017**

Почетком новембра месеца кренуло се са припремама за редовно анкетирање. Анкетним питањима била је обухваћена следећа циљна група:

* Пројектни бирои
* Физичка лица
* Правна лица

Анкетирање одабраних испитаника трајало је од 15.11.2017.-20.12.2017.године. Децембарска анкета садржи осам питања у оквиру којих се налазе и предлози за побољшање. Циљ анкетирања је добијање података о потребама, мишљењима, проблемима и ставовима заинтересованих лица из области градње и локалне зајединце како би се унапредила даља сарадња између поменутих. Након анкетирања циљних група, урађена је анализа и извршено упоређивање са резултатима из предходног периода, чиме смо добили јасне пиказатеље.

Упоређивање одговора овог периода са ранијим, долазимо до закључка да се нису умногоме променили одговори тако да је одступање изражено у процентима занемарљиво. И даље се захтеви за добијање е-дозволе подносе углавном путем овлашћених пројектних бироа. Процентуално исказано, предходним анкетирањем чак 94% испитаника је подносило захтев посредством пројектних бироа а сумирањем резултата децембарског анкетирања проценат је спао за 2, али и даље је доста висок, 92% испитаника су одговорила да је пројектни биро био задужен да у њихово име подноси е-дозволу.

Пребројавањем одговора на питање да ли је ефикасније спровођење обједињене процедуре од почетка рада регистратора централне евиденције добијамо више позитивних одговора на постављено питање, чак 92% анкетираних су истог позитивног мишљења.

Као предлоге за побољшање испитаници су навели да је потребно сагледати следеће:

- Тачно и јасно навести износе локалних административних такси са подацима за уплату.

- Плаћање накнаде трошкова катастру непокретности за препис листа непокретности и копије плана, која се по службеној дужности прибавља у склопу сваког захтева, чиме странка за исти документ плаћа више пута. Дешава се да једна такса буде наплаћена два пута, и кроз захтев за локацијске услове и кроз захтев за издавање грађевинске дозволе.

- Приликом уноса података о локацији на којој је планирана градња објекта, потребно је за сваку катастарску парцелу наново селектовати Град/Општину и катастарску општину што, нарочито код инжењерских (линијских и инфраструктурних) објеката већег габарита, захтева доста поновљених корака и дуже време уноса, па се тиме повећава могућност грешке. Иако је код овог апликативног панела дата опција уноса само једне катастарске парцеле на предметној катастарској општини уз прилагање посебног (електронски потписаног) списка свих парцела, испитаници сматрају да би измењеним софтверским решењем требало дати могућност да се Град/Општина и катастарска општина првим селектовањем фиксирају, након чега би се уносили само бројеви парцела, што је у пракси најчешћи случај. У ређим случајевима планирани објекат захвата две или више катастарских општина или се (што је још ређе) простире кроз територију две или више локалних самоуправа, у ком случају је једино потребан нови избор из падајуће листе са називима административних целина.

СЛЕДИ ПРИКАЗ АНКЕТНИХ ПИТАЊА:

|  |  |
| --- | --- |
| Основне информације | Није обавезан елеменат |
| ИМЕ и ПРЕЗИМЕ |  |
| НАЗИВ ПРЕДУЗЕЋА |  |

1. Захтеве за дозволу за градњу подносите преко овлашћеног пројектног бироа, самостално или преко других стручних лица и којих?

-ДА

-НЕ

2. Да ли сте недоумице око градње проверили на сајту министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре или сте се консултовали на шалтеру Обједињене процедуре?

-САМОСТАЛНОМ ПРЕТРАГОМ

-УЗ КОНСУЛТАЦИЈУ

3. На сајту Обједињене процедуре постављен је јединствени тарифник и ценовник трошкова потребних приликом изградње. Да ли Вам помаже око уплате административних такси и провере исправности код финансијског референта?

-ДА

-НЕ

4. Да ли пратите објављивање издатих локацијских услова, грађевинске и употребне дозволе и закоључке о одбацивању на сајтуОбједињене процедуре?

- ДА

- НЕ

- ИНФОРМИШЕМ СЕ ТЕЛЕФОНСКИМ ПУТЕМ У УСЛУЖНОМ ЦЕНТРУ

5. Да ли неажурност органа надлежног за упис на непокретностима и правима на њима у јавној књизи утиче на време добијања дозвола за градњу?

а. Изузетно б. Утиче ц. Без мишљења

6. Да ли је ефикасније спровођење обједињене процедуре од почетка рада регистратора централне евиденције?

-ДА

-НЕ

7. У процесу је поступак унапређења односа града према инвеститорима путем увођења ГИС-а. Да ли ће примена истог убрзати и омогућити лакшу претрагу тражених парцела?

-ДА

-НЕ

-МОЖДА

8. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ

|  |
| --- |
|  |

**РЕЗУЛТАТИ АНКЕТИРАЊА ЈУЛ 2017**

Анкетирање физичких, правних лица и овлашћених пројектних бироа обављено је у периоду од 01.05.2017. до 30.06.2017. године. Током анкетирања у децембру месецу 2016. године, правна лица су била изузета за добијање одговора на анкетна питања. С обзиром да се интересовање за самостално подношење захтева за електронску грађевинску дозволу повећало од стране правних лица, иста су уврштена као група испитаника.

Након одржавања радионице која је била организована у Центру за економику домаћинства са представницима Градске управе, партнерских институција и јавних предузећа, извршена је промена анкетних питања у односу на раније периоде. Идеја за промену анкетних питања уследила је због активирања апликације за презентацију браунфилд локација, која ће бити проширена презентацијом гринфилд локацијама и приказом планираних радних зона у оквиру обухвата Просторног плана града Лесковца. Корисницима је омогућено коришћење веб ГИС апликација и приступ делу ГИС базе града Лесковца на интернет страници града. Како смо добили позитивне реакције овлашћених пројектних бироа везане за коришћење географског информационог система , као једно од питања уврстили смо анкетно питање под редним бројем 7 које ће бити приказано у даљем контексту са целокупним приказом анкетних питања.

Следи приказ анкетних питања:

|  |  |
| --- | --- |
| Основне информације | Није обавезан елеменат |
| ИМЕ и ПРЕЗИМЕ |  |
| НАЗИВ ПРЕДУЗЕЋА |  |

1. Захтеве за дозволу за градњу подносите преко овлашћеног пројектног бироа, самостално или преко других стручних лица и којих?

-ДА -НЕ

2. Да ли сте недоумице око градње проверили на сајту министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре или сте се консултовали на шалтеру Обједињене процедуре?

-САМОСТАЛНОМ ПРЕТРАГОМ

-УЗ КОНСУЛТАЦИЈУ

3. На сајту Обједињене процедуре постављен је јединствени тарифник и ценовник трошкова потребних приликом изградње. Да ли Вам помаже око уплате административних такси и провере исправности код финансијског референта?

-ДА -НЕ

4. Да ли пратите објављивање издатих локацијских услова, грађевинске и употребне дозволе и закључке о одбацивању на сајту Обједињене процедуре?

- ДА

- НЕ

- ИНФОРМИШЕМ СЕ ТЕЛЕФОНСКИМ ПУТЕМ У УСЛУЖНОМ ЦЕНТРУ

5. Да ли неажурност органа надлежног за упис на непокретностима и правима на њима у јавној књизи утиче на време добијања дозвола за градњу?

а. Изузетно б. Утиче ц. Без мишљења

6. Да ли је ефикасније спровођење обједињене процедуре од почетка рада регистратора централне евиденције?

-ДА

-НЕ

7. У процесу је поступак унапређења односа града према инвеститорима путем увођења ГИС-а. Да ли ће примена истог убрзати и омогућити лакшу претрагу тражених парцела?

-ДА

-НЕ

-МОЖДА

8. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ

|  |
| --- |
|  |

Пратећи захтеве и предлоге за побољшање као и саме ставове заинтересованих клиијената за добијање електронске дозволе за градњу, можемо закључити да се временом дошло до прихватљивијег приступа ка самој електронској комуникацији. Иако су већина овлашћених пројектних бироа унапредила и прилагодила своју конфигурацију рачунара потребама система за добијање електронске грађевинске дозволе, и даље се јавља проблем са централним софтвером па се и у одељку за предлоге и побољшање рада указује на оптимизацију софтвера и стабилнији рад ЦЕОП система. Потребан је и драјвер за распознавање електронског потписа које је изостављен у windows-u 10.

Пребројавањем одговора на питање да ли је ефикасније спровођење обједињене процедуре од почетка рада регистратора централне евиденције добијамо више позитивнијих одговора на постављено питање, чак 88% анкетираних су истог позитивног мишљења.

Упоређивањем и анализирањем добијених одговора на питање да ли су испитаници подносили захтеве за добијање електронске дозволе за градњу самостално или преко овлашћеног пројектног бироа добијамо одговор који указује да су се углавном подносиоци определили да у њихово име неко други поднесе захтев а као разлог се наводи проблем око електроноског потписа.

Анализирањем резултата периода анкетирања у току текуће године са прошлогодишњим резултатима, можемо уочити да се повећао број подношења захтева за електронску грађевинску дозволу путем овлашћених пројектних бироа.

Следи графички приказ:

**РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ ДЕЦЕМБАР 2016**

У периоду 01.11.2016.-15.12.2016.године, извршено је анкетирање физичких лица и овлашћених пројектних бироа. Након прикупљања испуњених анкетних листића, резултати су сумирани, извршена је анализа са предходим резултатима анкетирања од маја месеца текуће године и иста је објављена на сајту Обједињене процедуре.

Као и у предходном периоду анкетирања, које је спроведено почетком године, поновљена су анкетна питања. Како је приликом бирања питања за прошло анкетирање узето у обзир и начин подношења захтева, поновљеним питањима добијамо одговоре на основу којих се може прецизније урадити анализа упоређивањем истих.

Следи графички приказ начина подношења захтева за добијање дозвола за градњу:

Упоређивањем сумираних резултата анкетирања током горе поменутог периода са предходним сумираним подацима од маја месеца текуће године уочавамо следеће:

Почетком 2016.године, од када се почело са применом електронске грађевинске дозволе, анкетирање које је вршено маја месеца, показало је да се корисници још увек прилагођавају на нови начин примене. Коришћењем истих анкетних питања у горе наведеном анкетном периоду, добијамо одговоре који су и били за очекивати када је у питању начин подношења захтева за добијање грађевинске дозволе. Већина анкетираних се изјаснила да се приликом подношења електронске дозволе обратила овлашћеним пројектним бироима. Без обзира што се на сајту Обједињене процедуре налазе ценовници у оквиру којих се могу наћи сви износи за уплату и одговарајући уплатни рачуни, грађани су се ипак одлучили да за подношења захтева ангажују овлашћене пројектне бирое.

У наведеном периоду, укупно је анкетирано 40 лица. Од укупног броја испитаних, изабрана су 10 пројектна бироа а остале анкете су попунили физичка и правна лица који су подносили захтеве за информацију о локацији, захтеве за издавање локацијских услова, грађевинске дозволе, одобрења за извођење радова и употребне дозволе за објекте.

Како је и графички приказано, процентуални износ самосталног подношења захтева за електронску дозволу за градњу износио је 36% у мају месецу, док се у овом анектираном периоду тај број смањио на чак 17%. У Упоређивањем добијених резултата, вредност индикатора од 42%, показује процентуални износ повећања подношења захтева путем пројектних бироа. Повећању индикатора проузроковали су опширни и компликовани упитници за приступ на систем за подношење електронске грађевинске дозволе, проблеми приликом подношења захтева за електронски потпис, промена конфигурације рачунара ( за случај да корисник има тип рачунара који не подржава одговарајућу брзину протока података путем интернета) или проблем око инсталирања одговарајућих програма, претрага потребних износа за уплату које су потребне за подношење захтева и издавања решења, поседовање адекватног интернет претраживача као и компликован начин коришћења апликације.

Следи приказ анкетних питања:

|  |  |
| --- | --- |
| Основне информације | Није обавезан елеменат |
| ИМЕ и ПРЕЗИМЕ |  |
| НАЗИВ ПРЕДУЗЕЋА |  |

1. Да ли сте подносили захтеве за грађевинску, локацијску, употребну дозволу, одобрење за извођење радова у периоду од 01.01.2016. године?

-ДА

-НЕ

2. Ако је одговор позитиван, да ли сте самостално подносили захтев, или преко овлашћеног правног/физичког лица?

-САМОСТАЛНО

-ПРЕКО ОВЛАШЋЕНОГ ЛИЦА

3. Да ли сте се за помоћ око регистрације обратили упошљеницима Обједињене процедуре?

-ДА

-НЕ

4. Помоћ око попуњавања формулара и провере износа административних такси потребних за подношење захтева сте добили:

-лично, на шалтеру

-телефонским путем

-самосталном претрагом на одговарајућим веб адресама

5. До које мере сте задовољни услугама пруженим од стране Јединственог шалтера?

а. Изузетно б. Задовољан/на ц. Нисам задовољан/на д. Без мишљења

6. Таксене тарифе за списе и радње из области урабанизма и грађевинских послова- ЈЕДИНСТВЕНИ ТАРИФНИК је на сајту Обједињене процедуре постављен 18.12.2015.године. Да ли сте се информисали о ценама услуга путем поменутог тарифника?

-ДА

-НЕ

7. До које мере сте задовољни начином подношења и применом електроноског пословања из области добијања дозвола за градњу?

-изузетно -задовољан/на -нисам задовољан/на

8. Да ли проверавате ток кретања предмета пријављивањем на систем као и поштовање рокова који су потребни за електронско издавање дозвола за градњу?

-ДА

-НЕ

9. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ

|  |
| --- |
|  |

**РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ МАЈ 2016**

У периоду 01.03.2016.-16.05.2016.године, колико је трајало анкетирање одабране групе лица, резултати су сумирани и објављени на сајту Обједињене процедуре. Питања ове анкете су бирана на основу новог начина подношења захтева за дозвола за градњу, тј. електронска грађевинска дозвола. Новина у анкетирању је та да су питања базирана за две групе испитаника и то:

- физичка лица и правна лица, са тим да се у оквиру „правна лица“ убачени и пројектни бирои као циљна група анкетирања.

На сајту Обједињене процедуре објављен је ЈЕДИНСТВЕНИ ТАРИФНИК на основу извода из одлуке о градским административним таксама Града Лесковца („СЛ.ГЛ. ГРАДА ЛЕСКОВЦА“, БР. 2/2010,10/2010,13/2010,3/2012,23/2014 И 5/2015). Од укупног броја анкетираних лица, више од половине испитаних је одговорило да није користило информације које су јавно доступне. Помоћ око провере рачуна и износа за уплату приликом подношења захтева, анкетирана лица, као и подносиоци захтева који нису ушли у групу за анкетирање, добијали су телефонским путем.Подацима који се налазе на сајту Обједињене процедуре, испитаници приступају са неповерењем па свакако сумњу у вези уплатних рачуна отклањају телефонским позивом или личном консултацијом са упошљеницима Обједињене процедуре.

У упитнику се као последње питање наводи предлог/зи за побољшање, које су углавном попунили и доставили бирои за пројектовање. Сумирањем резултата долазимо до следећих података:

- Упитник за приступ подношења дозвола за градњу је опширан, компликован,

- Уплатнице нису прегледне,

- Упутрства за инсталацију електронског потписа су непрегледна и компликована

- Систем је напревљен за професионален кориснике. Обичан корисник би морао имати обуку и помоћ за коришћење,

- Исувише потврђивања приликом подношења захтева да је баш то лице поднослиц захтева, исти подаци се често понављају,

- Превише времена је потребно приликом превођења докумената у електронску форму.

- Проблем са графиком, која је уједно обавезна по закону,

- Могућност да се и преко других претраживача врши коначно потписивање захтева а не само преко Интернет експолера,

- Убрзати електронску процедуру на серверу АПР

Следи приказ анкетних питања

Основне информације Није обавезан елеменат

ИМЕ и ПРЕЗИМЕ

НАЗИВ ПРЕДУЗЕЋА

1. Да ли сте подносили захтеве за грађевинску, локацијску, употребну дозволу, одобрење за извођење радова у периоду од 01.01.2016. године?

-ДА

-НЕ

2. Ако је одговор позитиван, да ли сте самостално подносили захтев, или преко овлашћеног правног/физичког лица?

-САМОСТАЛНО

-ПРЕКО ОВЛАШЋЕНОГ ЛИЦА

3. Да ли сте се за помоћ око регистрације обратили упошљеницима Обједињене процедуре?

-ДА

-НЕ

4. Помоћ око попуњавања формулара и провере износа административних такси потребних за подношење захтева сте добили:

-лично, на шалтеру

-телефонским путем

-самосталном претрагом на одговарајућим веб адресама

5. До које мере сте задовољни услугама пруженим од стране Јединственог шалтера?

а. Изузетно б. Задовољан/на ц. Нисам задовољан/на д. Без мишљења

6. Таксене тарифе за списе и радње из области урабанизма и грађевинских послова- ЈЕДИНСТВЕНИ ТАРИФНИК је на сајту Обједињене процедуре постављен 18.12.2015.године. Да ли сте се информисали о ценама услуга путем поменутог тарифника?

-ДА

-НЕ

7. До које мере сте задовољни начином подношења и применом електроноског пословања из области добијања дозвола за градњу?

-изузетно -задовољан/на -нисам задовољан/на

8. Да ли проверавате ток кретања предмета пријављивањем на систем као и поштовање рокова који су потребни за електронско издавање дозвола за градњу?

-ДА

-НЕ

9. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ

РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ 2015 ГОДИНА

Анкетирање које је спроведено од стране Јединственог шалтера за подршку бизнису и издавање грађевинских дозвола, у периоду од 15.01.2015.године до 26.02.2015.године, имало је за циљ проверу унапређења рада , мишљење о електронској размени података као и проверу ставова изабраних анкетара о Новом измењеном закону о планирању и изградњи. Као и предходног пута, анкетирање је усмерено ка привредницима, грађанима и упошљеницима Градске управе за урбанизам и комунално стамбене послове.

Анкетирање привредника је овог пута обављено телефонским путем. На наше задовољство привредници су на припремљена питања одговорили без приговарања и уз одговоре на постављена питања имали су доста коментара на примену Новог измењеног закона о планирању и изградњи. Укључивање правних лица у разматрање досадашњих проблема везаних за добијање дозвола за градњу уследио је након презентације рада апликације Јединственог шалтера за подршку бизнису и издавање грађевинских дозвола. Највеће заинтересовање показали су за праћење тока предмета путем интернета а у складу са будућим изменама давали су позитивне коментаре на предстојећу примену измењеног Закона о планирању и изградњи.

Анкета садржи 4 групе питања:

* Да ли су задовољни добијањем информација о току кретању предмета
* Да ли користе сајт Јединственог шалтера за проверу статуса предмета
* На које сагластности се највише чека
* Да ли су упознати са применом Новог закона о планирању и изградњи

Следи табеларни приказ са сумираним резултатима и предлозима за унапређење квалитета услуга

Табела1

|  |  |
| --- | --- |
| Број анкетираних | 15 |
| Информације о току кретања предмета | 80% |
| Провера статуса предмета путем сајта Јединственог шалтера | 45% |
| На чију сагласност Јавног предузећа се највише чека | 60% Дирекција за урбанизам и изградњу, 50% Електродистрибуција |
| Информисаност о примени Новог измењеног закона о планирању и изградњи | 100% |
| ПРЕДЛОЗИ:  Добијање сагласности Јавних предузећа у краћем року и могућност да се све информације добијају електронским путем |  |

Анкетирањем грађана које је извршено непосредно, приликом доласка у просторијама Градске управе за пружање услуге грађанима, на Јединственом шалтеру за подршку бизнису и издавање грађевинских дозвола, сумирани су резултати.

Анкета садржи следеће групе питања:

* Мишљење о квалитету услуга Јединственог шалтера
* Погодности коришћења интернета, примена сајта Јединственог шалтера
* Добијање одговора у предвиђеном року
* Предлози за побољшање услуга

Табела 2

|  |  |
| --- | --- |
| Број анкетираних | 20 |
| Врло добар | 10 (50%) |
| Добар | 4 (20%) |
| Лоше | 6 (30%) |
| Просечна оцена | 3.89 |
| ПРЕДЛОЗИ: Смањење рокова потребних за издавање докумената, размена података по службеној дужности |  |

Анонимно анкетирање упошљеника Градске управе за урбанизам и комунално стамбене послове извршено је након временског периода у коме су се одржавале активности везане за унапређење рада Јединственог шалтера за подршку бизнису и издавање грађевинских дозвола усмерене ка Градској управи за урбанизам и комунално стамбене послове.

Анкетом су обухваћене следеће групе питања:

* Став упошљеника о квалитету услуга према Градској управи
* Да ли је техничка опремљеност на задовољавајућем нивоу
* Могућност прилагођавања програма потребама упошљеника
* Да ли електронска размена података побољшава однос између грађана и градских управа
* Да ли је обука за коришћење апликације допринела побољшању и ажурности у раду
* Предлози и опште мишљење

Табела 3

|  |  |
| --- | --- |
| Групе питања | Проценат испуњења |
| Квалитет услуга Јединственог шалтера према Градској управи | 80% |
| Искоришћеност техничке опремљености | 85% |
| Прилагођавање програма сматрам потребним | 98% |
| Побољшање ажурности у раду захваљујући обуци | 90% |
| Побољшање односа између грађана и упошљеника путем електронске размене података | 85% |
| Опште мишљење | Употпуњује рад при издавању дозвола, смањује се време протока информација између ГУ и инвеститора, могућност напредовања |
| ПРЕДЛОЗИ: | ПОБОЉШАЊЕ ТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЉЕНОСТИ У ГРАДСКОЈ УПРАВИ ЗА УРБАНИЗАМ И КОМУНАЛНО СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ |

РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ 2015 ГОДИНА

Анкетирање привредника, грађана и упошљеника Градске управе за урбанизам и комунално стамбене послове, спроведено је у августу месецу текуће године. Сврха и ове анкете је да се обезбеде корисне и поуздане информације о стању и ставовоима изабраних анкетара. Предходна анкета вршена је почетком године, у периоду крај јануара и почетак фебруара месеца, тако да добијени резултати показују релевантно стање, поготово у периоду од почетка примене Новог закона о планирању и изградњи. Као и предходна анкетирања, циљ спровођења упитника је добијање што приближнијих тачних одговора као и мишљења испитаника везано за предлоге за побољшање и унапређење рада.

Анкетирање привредника

Спровођење анкете, овог пута је обављено у сарадњи са Агенцијом за локални економски развој. Изабрани су испитаници који су подносили захтеве везане за изградњу и по Новом закону о планирању и изградњи и по старом закону, као и подносиоци захтева који су кренули са процесом изградње од 01.03.2015.године, од када се почело са применом Обједињене процедуре.

Испитаници су одговорили на 3 групе питања:

* Да ли су задовољни добијањем информација о току кретања предмета
* Да ли користе сајт Обједињене процедуре за проверу статуса предмета и проверу докумената која се званично објављују
* Да ли се скратило време чекања на сагласности јавних предузећа

Изабрани испитаници су за разлику од претходног анкетирања, где су приоритетно проверавали статус и ток кретања свог предмета на сајту Обједињене процедуре, овог пута давали супротне одговоре. Интересовања су им била усмерена више ка праћењу тока издавањa дозвола за градњу као и поступање по даљим инструкцијама у складу са Новим законом о планирању и изградњи.Потврдили су да се скратио рок за издавање дозвола за градњу као и поштовање рокова за њихово издавање.

Анкетирање грађана

Грађани-подносиоци захтева за изградњу(физичка лица), одговарали су на постављене групе питања, чиме смо сумирањем и упоређивањем овомесечних резултата анкетирања са резултатима из прошлих периода, добили увид у постојеће стање и њихове ставове.

Грађани су одговорили на следеће групе питања:

- погодности коришћења интернета, примена сајта Обједињене процедуре

- поштовање рокова за издавање дозвола за градњу

- предлози за побољшање рада

За разлику од предходних анкетираних лица, испитаници у овом периоду су више упознати са погодностима Новог закона о планирању и изградњи, тако да су информисани везано за праћење тока кретања предмета путем интернета. Статус предмета као и званичне резултате објаве везано за добијање дозвола за градњу уредно прате на сајту Обједињене процедуре јер сада морају поштовати рокове за подношење накнадне документације усаглашених захтева. У рублици „предлози за побољшање“, чак 60% анкетираних је уписало да је потребна већа ажурност уноса тока кретања предмета, јер очекују да брзина уноса података буде адекватна како је законом предвиђено. Као предлог за побољшање, наведена је и боља комуникација шалтера Обједињене процедуре са Градском управом за урбанизам и комунално стамбене послове са једноставнијим приступом процедури издавања дозвола за градњу.

Анкетирање упошљеника

И овог пута је анкетирање упошљеника Градске управе за урбанизам и комунално стамбене послове извршено анонимним путем. Анкетом су обухваћени упошљеници који директно сарађују са шалтером обједињене процедуре. На овај начин, добијамо најтачније податке, мишљења и ставове самих упошљеника што у многоме доприноси и даје прецизне смернице за даљи рад.

Анкетом су обухваћене групе питања:

* Став упошљеника о квалитету услуга према Градској управи
* Да ли је техничка опремљеност на задовољавајућем нивоу
* Могућност прилагођавања програма потребама упошљеника
* Да ли електронска размена података побољшава однос између грађана и градских управа
* Да ли је обука за коришћење апликације допринела побољшању и ажурности у раду
* Предлози и опште мишљење

На основу добијених одговора, можемо закључити да су ставови упошљеника према начину и функционисању апликације обједињене процедуре мало позитивнији него у претходном периоду анкетирања које је извршено фебруара месеца текуће године. Што се тиче електронске размене података, упошљеници су нагласили да им је једина сметња техничка неопремљеност њихове градске управе. С обзиром на законску обавезу електронске размене података, запослени у Градској управи озбиљније приступају оваквом начину рада.

**РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ 2014.ГОДИНА**

Јединствени шалтер за подршку бизнису и издавање грађевинких дозвола је организовао анкетирање грађана, привредника и запослених у градској управи за урбанизам и комунално-стамбене послове у периоду од 06.05.2014.године до 30.05.2014.године.

Циљ анкетирања је да се након годину дана од оснивања Јединственог шалтера, привредници, грађани и запослени изјасне о ефикасности, ажурности и транспарентности рада.

Анкетирање привредника је извршено у сарадњи са Агенцијом за локални економски развој, тако да су привредницима упућена опширнија питања везана планирање инвестиција, повећање производње, запошљавање нових радника, мишљења везана за издавање грађевинских дозвола, праћења тока предмета путем интернета.

Грађани су анкетирани након њиховог подношења и обраде затева на Јединственом шалтеру за подршку бизнису и издавање грађевинских дозвола, како би пружили што тачније информације везано за услуге које шалтер пружа.

Градској управи за урбанизам и комунално – стамбене послове, службено су послата питања потребна за анкетирање, анонимног карактера.

***Сумирање резултата анкетирања***

***Привредници***

Већина анкетираних привредника планира инвестиције у наредном периоду, чак њих 90%, а 70% има у плану проширење производње. Посматрано са становишта понуђених квалитета јавних услуга, од укупног броја испитаника, 70% су задовољни квалитетом издавања грађевинских дозвола, 10 % је изузетно задовољно а њих 20% мисле да је издавање грађевинских дозвола јако лоше. 60% испитаника је користило услуге Јединственог шалтера за подршку бизнису и издавање грађевинских дозвола, а 40% није имало прилике. Од 60% испитаника који су користили услуге, мишљења су једнако подељена, 50% испитаника су изузетно задовољни а преостали број су задовољни радом. Сајт Јединственог шалтера 90% испитаника посећује ради праћења тока кретања предмета. Информисање у вези са градњом је 40% телефонски, 40% путем сајта а 20% испитаника се информише директно на шалтеру. Највећи број испитаника највише чека на сагласност ЈП Дирекција за урбанизам и изградњу и Електродистрибуције.

***Грађани***

Од укупног броја испитаника, 85% су подносили захтеве за грађевинску, локацијску, употребну дозволу, одобрење за извођење радова или пројекте парцелације/препарцелације. 40% анкетираних лица прате ток кретања предмета путем интернета. Ступање у контакт са упошљеницима је обављено лично , на шалтеру 85% а путем телефона 15%. На питање шта недостаје запосленима у Јединственом шалтеру, 3% је одговорило да им недостаје приступачност, а 97% мисле да поседују све позитивне карактеристике. 90% анкетираних се директно обраћа на шалтеру када им је потребна услуга или информација Јединственог шалтера, а 5% испитаника тражи помоћ пријатеља. Већина испитаника, 62% је задовољно роком у коме је одговорено на захтев а 38% није задовољно.

***Упошљеници***

Анонимном анкетом запослених обухваћено је 20 упошљеника органа градске управе који непосредно раде са грађанима.

Анкетирани радници потврђују да се у рад апликације Јединственог шалтера укључују: свакодневно 34,5%, једном недељно 49,7%, једном месечно 15% и никада 0,8%.

У случају потреба везано за предмет, комуникацију са јавним предузећима остварују: лично 0,7%, преко службеног лица 86%, телефонски 13% и никада интерним порукама преко апликације Јединственог шалтера. Евиденцију о жалбама грађана, 100% испитаника уредно прати.

51% анкетираних мисли да је оснивање Јединственог шалтера побољшало однос између грађана и градских управа, 33% испитаника је дало одговор можда док 20% запослених мисли негативно. Клијенти са упошљеницима ступају у контакт: 87% директним контактом у радно време, путем телефона 40% и преко Јединственог шалтера 27%.

Што се тиче ажурирања предмета, 22%упошљеника уносе ток кретања предмета на два дана, 29% ажурирају на недељу дана, а 49% испитаника ажурира предмете једном месечно.

Следи приказ анкета:

ЗА ПРИВРЕДНИКЕ

I. OSNOVNE INFORMACIJE O PREDUZEĆU

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv preduzeća** |  |
| **Adresa** |  |
| **Ime sagovornika** |  |
| **Pozicija sagovornika** |  |
| **Email** |  |
| **WWW** |  |
| **PIB** |  |
| **Matični broj** |  |
| **Telefon** |  |
| **Mobilni telefon** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Kada **je osnovano vaše preduzeće?** 2. **Oblik organizacije preduzeća?** | | |  | GODINA | | | |
|  |  | | | |
|  |  |  |  | |
| 1. **Koje su** delatnosti vašeg preduzeća**? Opišite glavne** proizvode **i/ili** usluge**. – šifra delatnosti**  |  | | --- | |  | |  | |  |  1. **Godišnji izvoz** | | | | | | |
| **Ovaj podatak je potreban radi utvrdjivanja kriterijuma za podsticajna sredstva** | | | | | |
| **2011** |  | | | | |
| **2012** |  | | | | |
| **2013** |  | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Izvozno tržište** | **Izvoz po tržištu (%)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **Proizvod koji najviše izvozite?**
2. Da li u ovom regionu imate **(navedite sve relevantne informacije):**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Za vaše preduzeće važnog snabdevača sirovina** |
| **2** | **Za vaše preduzeće važnog snabdevača komponenti** |
| **3** | **Važno tržište – klijente** |
| **4** | **Kvalifikovanu radnu snagu (visoko kvalitetna radna snaga sa srednjoškolskim i visokim obrazovanjem) koja je potrebna vašem preduzeću** |

II. ZAPOSLENI I RADNA SNAGA

1. Za navedene periode, **dajte procenu broja stalno zaposlenih. Ako vaše preduzeće zapošljava radnike i u drugim krajevima zemlje, navedite broj zaposlenih u ovoj opštini/gradu.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | Broj zaposlenih / **u gradu** | Žene |  | | | | | Struktura zaposlenih prema stepenu stručne spreme | | | |
| **Trenutno (2014.):** | | | |  |  |  | | | | | **I SSS** | |  | |
| **Koliko ste ljudi zaposlili u poslednjih šest meseci:** | | | |  |  |  | | | | | **II SSS** | |  | |
| **Pre godinu dana (2013.):** | | | |  |  |  | | | | | **III SSS** | |  | |
| **Pre 5 godina (2009.):** | | | |  |  |  | | | | | **IV SSS** | |  | |
| **Plan zapošljavanja u narednoj godini:** | | | |  |  |  | | | | | **V SSS** | |  | |
|  | | | |  |  |  | | | | | **VI SSS** | |  | |
|  | | | |  |  |  | | | | | **VII SSS** | |  | |
| 1. **Koliko iznosi** prosečna mesečna neto plata **u vašem preduzeću u tekućoj godini i koliko je iznosila prošle godine?** | | | | | | | | | | |  |  | | --- | --- | | **2014. [dinara]** | **2013. [dinara]** | | **1** | 1 | | | | | |
| 1. **Ocenitte** kvalitet radne snage **u vašem preduzeću. Koliko vaših zaposlenih ostvaruje izuzetan učinak [u %], koliko dobar, a koliko loš:** | | | | | | | | | **Kategorija** | | | **Ocena (%)** | | |
| **Izuzetno** | | |  | | |
| **Dobro** | | |  | | |
| **Zadovoljava** | | |  | | |
| **Loše** | | |  | | |
| **Ukupno** | | | 100 % | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Da li vaše preduzeće ima problema sa** nedostatkom specifičnih profesija i kvalifikacija **koje su bitne za razvoj preduzeća, i da li predviđate nedostatak ovih kvalifikacija?** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| **Da** | **1** | **Sada ne, ali očekujemo u bliskoj budućnosti** | | | | **2** | **Ne** | | | | | | **3** |  |
|  |  |  | | | |  |  | | | | | |  |  |
| **Ako je vaš odgovor “da” ili “očekujemo”, navedite koje su profesije i kvalifikacije u pitanju:** | | | | | | | | | | | | | |

III. INVESTICIJE I INVESTICIONI PLANOVI

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Da li je vaše preduzeće **vlasnik** prostorija u kojima radi ili ih **zakupljujete**? | | | | | | |
| **Vlasništvo** | **1** | **Zakupljeno** | **2** | **Vlasnik zgrade / zakupljeno** | **3** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Da li je **imovina** koju u gradu posedujete ili zakupljujete **dovoljno velika** da vam omogućava proširenje vaših poslovnih/proizvodnih prostorija? | | | | | | |
| **Da** | **1** | **Ne** | **2** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Da li planirate **da date u zakup ili prodate** neki deo vaših poslovnih prostorija koji vam nije potreban? | | | | | | |
| **Da** | **1** | **Razmatramo** | **2** | **Ne** | **3** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Da li **planirate investicije** u cilju povećanja prozvodnje (proširenja usluga) u ovom gradu? | | | | | | |
| **Da** | **1** | **Razmatramo** | **2** | **Ne** | **3** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 12a) Ako je odgovor da, za kada je predviđen početak? (godina) | 4 |
| 12b) Ako je odgovor da, koliki je iznos investicije (miliona dinara)? | 5 |
| 12c) Ako je odgovor da, koliko novih radnih mesta je planirano? | 6 |
| 12d) Iznos i vrsta investicije u 2013. godini? |  |

|  |
| --- |
| 1. Da li **planirate proširenje** i na **drugim mestima** (gde i kada)? |
| **Ako je odgovor da, zašto ne proširujete kapacitete ovde?** |
| **6** |

|  |
| --- |
| 1. Da li imate **planove** (tekuće ili u bliskoj budućnosti) da **preselite** celokupnu ili deo operative/pogona iz ovog grada? |

Ako je odgovor da, zašto planirate preseljenje?

|  |
| --- |
| **Ako razmatrate presljenje, šta bi vas podstaklo da promenite odluku i ostanete?** |
|  |

POGLAVLJE IV: JAVNE USLUGE I ODNOSI SA VLASTIMA

1. **Koji od sledećih faktora imaju najnegativniji uticaj na trenutni/budući razvoj vaših proizvoda ili usluga? (Obeležite sa ☒, ne više od četiri).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Inostrana konkurencija** | **9** | **Kamatne stope** |
| **2** | **Domaća konkurencija** | **10** | **Ne/dostupnost finansija** |
| **3** | **Udaljenost tržišta** | **11** | **Troškovi radne snage** |
| **4** | **Troškovi energije** | **12** | **Nedostatak kvalifikovane radne snage** |
| **5** | **Troškovi materijala, komponenti, itd.** | **13** | **Ekološka ograničenja** |
| **6** | **Neadekvatni kapaciteti** | **14** | **Nacionalno zakonodavstvo** |
| **Ostalo:** | | | |

1. **Kako ocenjujete** kvalitet sledećih javnih usluga**?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usluge od značaja za razvoj privredе** | Izuzetno | | **Dobro** | | | | **Zadovolj.** | | **Loše** | | | Bez mišljenja | | |
| **Izdavanje građevinskih dozvola** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Registrovanje i preregistracija preduzeća i radnji** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Podrška MSP** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Javni prevoz** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Održavanje puteva** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Razvoj putne infrastrukture** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Razvoj infrastrukture (voda, kanalizacija,el.energija, gas)** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |
| **Ponuda lokacija i zgrada za poslovanje** |  |  | |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |

1. **Od gore navedenih usluga, koje bi prvo trebalo unaprediti i kako?**

|  |
| --- |
|  |

1. **Lokalna samouprava primenjuje procedure za izdavanje dozvola, naplatu poreza i druge naknade na jednak i pošten način svim građanima i privrednim subjektima.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Slažem se u potpunosti** | | **Slažem se** | | **Ne slažem se** |  | **Ne slažem se u potpunosti** |  | **Nemam mišljenje** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Da li ste u proteklih šest meseci koristili usluge Uslužnog centra?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Da** |  | Ne |

**3. Da li ste zadovoljni usugom koju ste dobili**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Da, u potpunosti** |  | **Zadovoljan/na sam uslugom radnika u Centru ali ne i procedurom** |  | **Nisam zadoviljan/na** |

1. Da li ste u proteklih šest meseci koristili usluge Jedinstvenog šaltera grada?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Da** |  | Ne |

**a. Ako je odgovor da, da li ste usluge koristili za:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Adaptacija, dogradnja objekta** |  | **Izgradnja novog objekta** |

**b. Da li ste zadovoljni usugom koju ste dobili**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Da, u potpunosti** |  | **Zadovoljan/na sam uslugom radnika u Jedinstvenom šalteru** |  | **Nisam zadoviljan/na** |

1. **Da li ste posetili sajt Jedinstvenog šaltera**

**a. Ako je odgovor da, da li ste usluge koristili za:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Praćenje toka predmeta** |  | **Postavljanje pitanja putem sajta** |

**b. Da li ste zadovoljni usugom koju ste dobili**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Da, u potpunosti** |  | **Zadovoljan/na sam uslugom radnika u Jedinstvenom šalteru** |  | **Nisam zadoviljan/na** |

1. **Na koji način ste se informisali o uslovima za gradnju na odredjenoj parceli**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Telefonski** |  | **Putem sajta** |  | **Na šalteru** |  | **Slanjem mejla zaposlenima** |

1. **Na saglasanost koje institucije ste najduže čekali:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **JP Vodovod** |  | **JP Elektrodistribucija** |
|  | **JP Toplana** |  | **Služba za katastar nepokretnosti** |
|  | **JP Direkcija za urbanizam i izgradnju** |  | **Telekom AD** |

1. Da li ste u proteklih šest meseci koristili usluge Agencije za lokalni ekonomski razvoj?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Da** |  | Ne |

**a. Ako je odgovor da, da li ste usluge koristili za:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Dobijanje informacija** | **2** | **Korišćenje nekog od konkursa koje je Agencija sprovodila** |  | **Registrovanje poljoprivrednog gazdinstva** |

**b. Da li ste zadovoljni usugom koju ste dobili**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Zadovoljan/na sam** |  | **Nisam zadoviljan/na** |

1. Ocenite ocenom od 1 do 5 **(Ocenom 5 ocenite najpozitivnije, ocenom 1 najnegativnije)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Održavanje puteva** |  | **Sprovođenje razvojnih projekata** |
|  | **Izgradnjanove infrastrukture**  **(putevi, vodovod, kanalizaija)** |  | **Transparentnost u radu** |
|  | **Visina stope poreza na imovinu** |  | **Dostupnost informacija** |
|  | **Visina taksi** |  | **Ljubaznost i predusretljivost zaposlenih** |
|  | **Troškovi energije** |  |  |
| **Ostalo:** | | | |

1. Šta mislite o visini lokalnih taksi (dajte predlog za oslobadjanje od plaćanja ili komentar)

|  |
| --- |
|  |

1. Koje druge usluge **bi lokalna samouprava trebalo da pruža da bi unapredila lokalnu poslovnu klimu?**

|  |
| --- |
|  |

1. Da li ste (kao predstavnik preduzeća) ikada ostvariliprofesionalni kontakt **sa dole navedenim organizacijama (da li su vam bile potrebne njihove usluge)? Ako je odgovor da, ocenite saradnju.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Izuzetna  saradnja | | Dobra  saradnja | | Zadovo ljavajuća |  | Loša |  | Bez mišljenja |
| Gradonačelnik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Zamenik gradonačelnika** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gradska skupština/Gradsko veće** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gradski uslužni centar/Jedinstvenog šaltera** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Agencija za lokalni ekonomski razvoj** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gradska uprava za finansije** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Gradska uprava za urbanizam, stambeno komunalno** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Javno preduzeće Dom** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Direkcija za urbanizam i izgradnju** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Agencija za privredne registre** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SIEPA** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ministarstvo regionalnog razvoja** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Nacionalna služba za zapošljavanje** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Poreska uprava** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Fond za razvoj** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Uprava carine** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Privredna komora** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

24 a) Šta je po Vasem mišljenju najveći problem u radu sa ovim institucijama?

|  |
| --- |
|  |

**POGLAVLJE V: UKUPNI UTISCI**

1. **Vaše** generalno **mišljenje o lokalnoj samoupravi?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Izuzetno** | **2** | **Dobro** | **3** | **Zadovoljavajuće** | **4** | **Loše** | **5** | **Bez mišljenja** |

1. Vaše generalno mišljenje **o** kvalitetu života **u gradu?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Izuzetno** | **2** | **Dobro** | **3** | **Zadovoljavajuće** | **4** | **Loše** | **5** | **Bez mišljenja** |

1. Vaše generalno mišljenje **o vašem gradu kao mestu** za poslovanje**?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Izuzetno** | **2** | **Dobro** | **3** | **Zadovoljavajuće** | **4** | **Loše** | **5** | **Bez mišljenja** |

ZAVRŠNI KOMENTARI ILI SUGESTIJE:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Predstavnik pravnog lica:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Datum: Razgovor obavio [ime]: Potpis:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ЗА ГРАЂАНЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Основне информације | Није обавезан елеменат |
| ИМЕ |  |
| ПРЕЗИМЕ |  |

1. Да ли сте подносили захтеве за грађевинску, локацијску, употребну дозволу, одобрење за извођење радова или пројекат парцелације/препарцелације у последњих годину дана?

-ДА

-НЕ

2. Ако је одговор позитиван, да ли сте пратили ток кретања предмета путем интернета?

-ДА

-НЕ

3. На који начин сте ступили у контакт са упошљеницима Јединственог шалтера?

-телефоном

-електронском поштом

-лично, на шалтеру

4. До које мере сте задовољни услугама пруженим од стране Јединственог шалтера?

а. Изузетно б. Задовољан/на ц. Нисам задовољан/на д. Без мишљења

5. Шта недостаје запосленима Јединственог шалтера у пружању услуга?

- стручност

-приступачност/љубазност

-отвореност

-поседују све позитивне карактеристике

6. Како решавате ситуације када су Вам потребне услуге или информације Јединственог шалтера?

- помоћ пријатеља

-директним обраћањем на шалтеру

-остало

7. Да ли сте задовољни роком у коме је одговорено на Ваше захтеве?

-ДА

-НЕ

8. Да ли сте посетили сајт Јединственог шалтера?

-ДА

-НЕ

9. Ако је позитиван одговор, да ли сте пратили резултате рада који се објављују?

-ДА

-НЕ

10. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОБОЉШАЊЕ

|  |
| --- |
|  |

ЗА УПОШЉЕНИКЕ

**ГРАДСКА УПРАВА ЗА УРБАНИЗАМ И КОМУНАЛНО-СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ**

1. Да ли се укључујете у рад апликације Јединственог шалтера?

-свакодневно

-једном недељно

-једном месечно

-никада

2. У случају потреба везано за предмет, комуникацију са јавним предузећима остварујете?

-лично

-преко службеног лица

-телефоном

-интерним порукама преко апликације Јединственог шалтера

3. Да ли се води евиденција о жалбама грађана

-ДА -НЕ

4. Да ли је оснивање Јединственог шалтера допринело побољшању односа између грађана и градских управа?

-ДА

-МОЖДА-ВЕРОВАТНО

-НЕ

5. На који начин странке ступају у контакт са Вашом управом?

-директним контактом у радно време

-телефоном

-електронском поштом

-преко Јединственог шалтера

6. Ажурирање предмета вршите

-на два дана

-једном недељно

-једном месечно