

## PROJEKAT POMOĆI LOKALNOJ UPRAVI (LGAA)

### PRIMJENA BODOVNE KARTICE U OPŠTINI BRATUNAC

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 Bratunac 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 dobijanja „Izvola iz Matične knjige rođenih - rodnog lista“.

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 7 članova SOG-a, te su koristeći se linkom bodovne kartice, ostvarili kontakt tj. mjerili nivo zadovoljstva pružanjem prioriternih usluga, sa **20(dvadeset) građana odnosno korisnika.**

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

### Rezultati bodovanja za uslugu dobijanja „Izvola iz Matične knjige rođenih - rodnog lista“ u Opštini Bratunac.

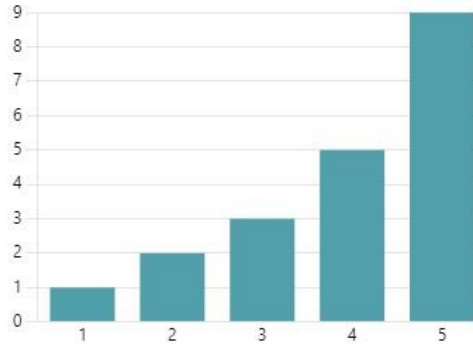
Prema obrađenim podacima demografska struktura korisnika je sljedeća:

Spol	Br	Starosna dob	Br	Društvena grupa	Br
Ženski	16	18-30	6	Nacionalne manjine	0
Muški	3	31-50	11	Osobe sa invaliditetom	0
Drugi	1	51-64	2	LGBTIQ+ osobe	0
		>64	1	Osobe sa niskim/ispod prosječnim primanjima	9
				Nešto drugo (Molim navedite!)	3
				Ostalo	2

Grafički pregled rezultata primjene bodovne kartice na postavljena pitanja je:

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

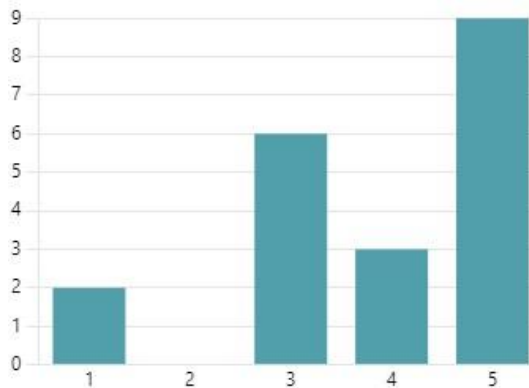
**3.95**  
**Prosječna ocjena**



\*Ponudena bodovna skala je bila od *jakonezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

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

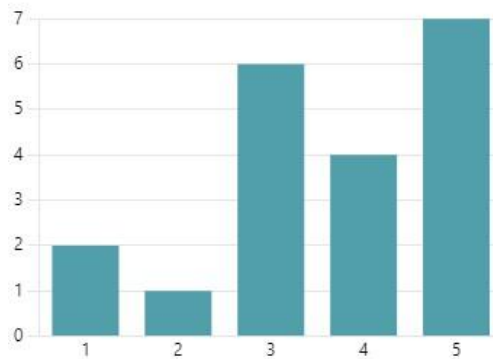
**3.85**  
**Prosječna ocjena**



\*Ponudena bodovna skala je bila od *jakonezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

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

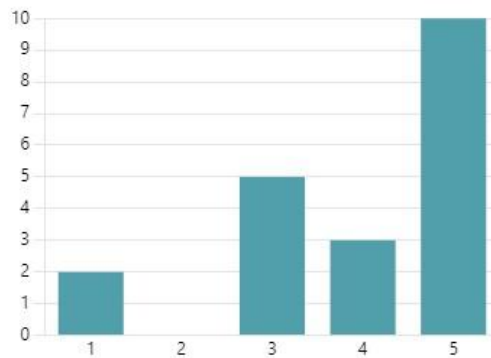
### 3.65 Prosječna ocjena



\*Ponudena bodovna skala je bila od *jakonezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

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

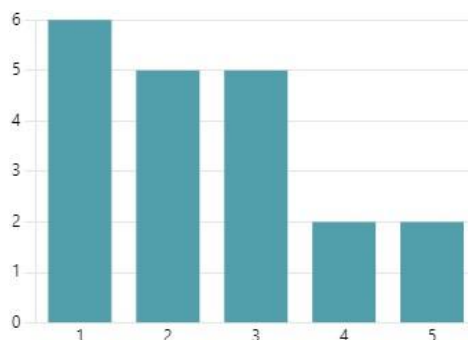
### 3.95 Prosječna ocjena



\*Ponudena bodovna skala je bila od *jakonezadovoljna/an* do *veoma zadovoljna/an*.

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

## 2.45 Prosječna ocjena



\*Ponuđena 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 u rasponu od 2.45 do 3.95 ocijenili kvalitet usluge kroz postavljena pitanja, te da su najmanjom prosječnom ocjenom ocjenjena unapređenja u pružanju usluge u zadnjih godinu dana. Prema polu, primjećuje se da su žene u prosjeku većom ocjenom ocijenile zadovoljstvom predmetnom uslugom.

Prema starosnoj dobi primjećuju se da građani u dobi od 51-64 godine pozitivnije ocjenjuje predmetnu uslugu od građana u dobi od 31-50 i 18-30 godina.