РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ

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 |