PROJEKAT POMOĆI LOKALNOJ UPRAVI (LGAA)

# PRIMJENA BODOVNE KARTICE U GRADU LJUBUŠKI

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 suradnji sa Gradom Ljubuški 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 „Održavanje lokalnih putova“.

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 prioritetnih usluga, sa **75 (sedamdeset i pet) 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 „Održavanje lokalnih putova“**

Prema obrađenim podacima demografska struktura korisnika je sljedeća:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spol** | **Br** | **Starosna dob** | **Br** | **Društvena grupa** | **Br** |
| Ženski  | 54 | 18-30 | 29 | Nacionalne manjine | 1 |
| Muški | 20 | 31-50 | 41 | Osobe sa invaliditetom | 2 |
| Drugi | 1 | 51-64 | 4 | LGBTIQ+ osobe | 0 |
|  |  | >64 | 1 | Osobe sa niskim/ispod prosječnim primanjima | 23 |
|  |  |  |  | Nešto drugo (Molim navedite!) | 3 |
|  |  |  |  | Ostalo | 4 |

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** | A blue and black graph  Description automatically generated |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **4.23****Prosječna ocjena** | A graph of blue squares  Description automatically generated |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **4.24****Prosječna ocjena** | A graph with blue squares  Description automatically generated |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **4.39****Prosječna ocjena** | A graph with blue squares  Description automatically generated |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **4.49****Prosječna ocjena** | A graph with blue squares  Description automatically generated |

\*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 iznad 4 ocijenili kvalitet usluge kroz sva postavljena pitanja. Prema spolu, primjećuje se da muškarci za razliku od žena sa većom ocjenom ocjenjuju sva pitanja, s tim da žene unapređenje usluge u posljednjih godinu dana ocjenjuju sa neznatno većom prosječnom ocjenom.

Prema starosnoj dobi primjećuju se da građani u dobi iznad 64 godine pozitivnije ocjenjuje predmetnu uslugu.