

**Analiza ankete privatnog sektora o
zadovoljstvu uslugama privatnog sektora u
2016. godini**

UVOD

Istraživanje o zadovoljstvu privatnog sektora uslugama javnog sektora svake godine provodi Razvojni Agencija Žepče.

U 2016. godini, istraživanje je provedeno u mjesecu novembru/studenom i decembru/prosinu 2016. godine.

Svrha istraživanja je da se ustanovi nivo zadovoljstva privatnog sektora uslugama općinske uprave i ostalim elementima važnim za poslovno okruženje kako bi se, u skladu sa nalazima i zaključcima ankete poduzeli konkretni koraci radi poboljšanja tog okruženja kao i pruženih usluga privatnom sektoru od strane općinske uprave.

Rezultati istraživanja biti će osnova za inicijative za poboljšanjem poslovne klime u Općini Žepče a isti će biti upoređivani sa rezultatima iz prethodnih godina radi praćenja trendova u ovoj oblasti.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno putem online upitnika koji je dostavljen na e mail adrese svih poduzetnika koji posluju na području Općine Žepče. Upitnik je sačinjen od 34 pitanja koja su se odnosila na: osnovne informacije o preduzeću, potrebe u poslovanju te pitanja o poslovnom okruženju i ocjena saradnje sa općinskom administracijom.

Podaci iz istraživanja su predstavljeni brojučano, procentualno i grafički, u zavisnosti od vrste i složenosti pitanja odnosno odgovora ispitanika.

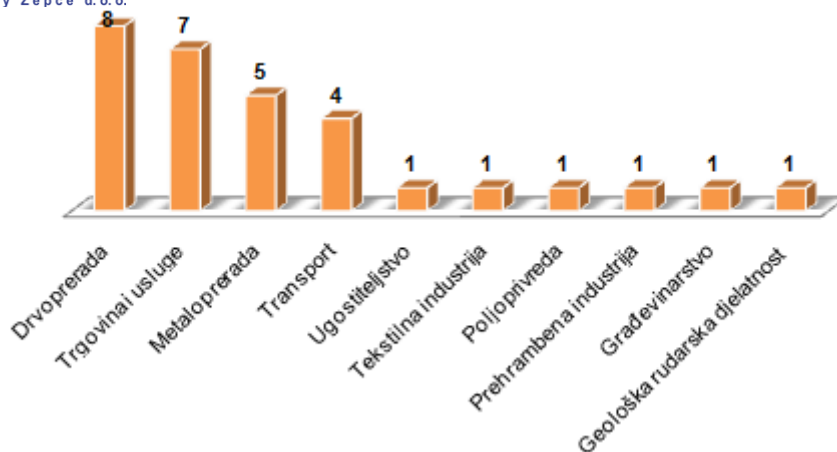
Pored odgovora na pitanje, u upitniku je ostavljena mogućnost da predstavnici privatnog sektora daju prijedlog za poboljšanje ili definiraju podršku koja ima je potrebna u određenoj sferi poslovanja.

Anketa je provedena na uzorku od 30 poslovnih subjekata koji posluju na području općine Žepče registriranih kao d.o.o.

Sama analiza se sastoji iz tri dijela: osnovni podaci o anketiranim preduzećima, potrebe i prioritete u poslovanju te zadovoljstvo uslugama općinske administracije.

OSNOVNE INFORMACIJE O ANKETIRANIM PREDUZEĆIMA

U istraživanju je sudjelovalo 30 firmi iz Općine Žepče. Najveći broj ispitanika dolazi iz sektora drvoprerade i to 8 ili 25%, trgovine i usluga 7 ili 24%, metaloprerade 5 ili 16%, transporta 4 ili 13%. Ostale djelatnosti u uzorku su zastupljene pojedinačno.

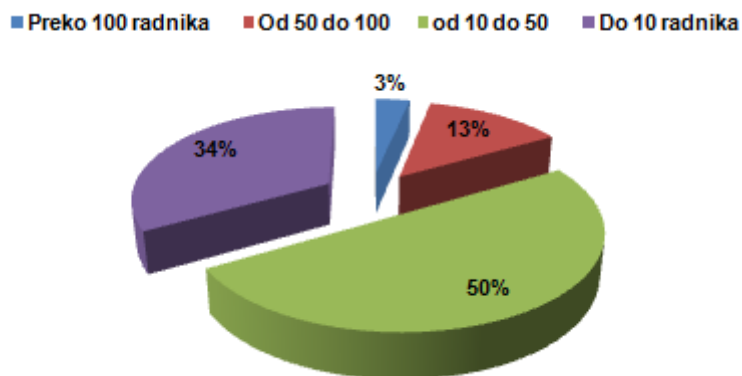


Grafikon 1 – Struktura ispitanika prema djelatnosti

Glavni proizvodi/usluge ispitanika su: eksploatacija kamena, proizvodnja maline i kupine, prijevoz praškastih tereta, rezana građa, metalne konstrukcije, ograde i balkoni, materijali za pakovanje, kuhinje, kreveti, ormari, komode, proizvodnja elemenata i ploča za masivni namještaj, medicinska zaštitna odjeća, ventilacijski elementi, građevinska limarija, rezana građa, restoran svadbeni salon, Motel, bazeni za rekreaciju, proizvodnja kruha i peciva, prodaja šivaćih strojeva, otkup maline, međunarodni prijevoz roba, betonske cijevi i betonska galanterija, niskogradnja, hrastovi bačvarski elementi armaturne mreže, tunelski rešetkasti nosači, armaturni koševi za šipove, urađeni RBC, alati za obradu drveta, PVC i aluminijске stolarije, građevinska stolarija i namještaj, montažne kuće.

Anketirane firme zapošljavaju ukupno 693 radnika. Od ukupnog broja zaposlenih žena je 138 ili 20%.

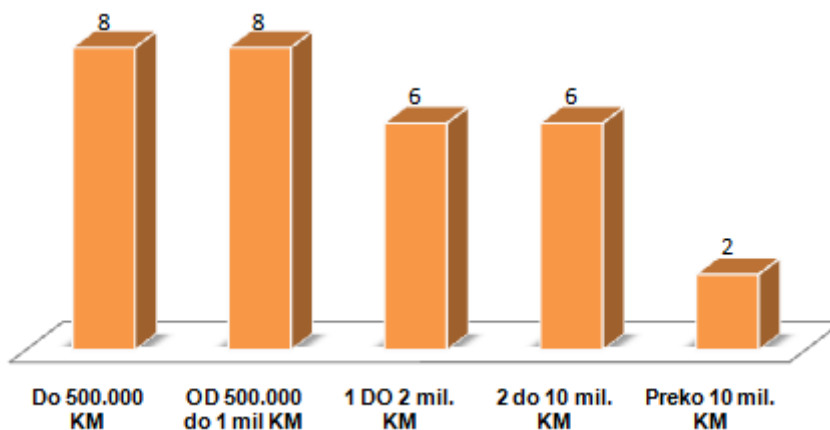
Prema broju zaposlenih, najveći broj firmi zapošljava od 10 do 50 radnika (15 ili 50%), do 10 radnika (10 ili 34%), 50 do 100 radnika zapošljava 3 firme ili 13% dok samo 1 firma zapošljava preko 100 radnika.



Grafikon 2 – Struktura ispitanika prema broju zaposlenih

Prema porijeklu kapitala, najveći broj firmi je sa domaćim kapitalom (27 ili 90%) dok je 3 ili 10% firmi sa stranim kapitalom.

Prema ostvarenom prometu, najveći broj firmi ostvaruje promet do 500.000 KM (8 ili 27%) odnosno od 500.000 do 1 milion KM (8 ili 27%). Promet od 1 – 2 miliona KM ostvaruje 6 ili 20% firmi a isto toliko firmi ostvaruje promet od 2 do 10 miliona KM. Jedna firma od ukupno ispitanih ostvaruje promet preko 10 miliona KM.



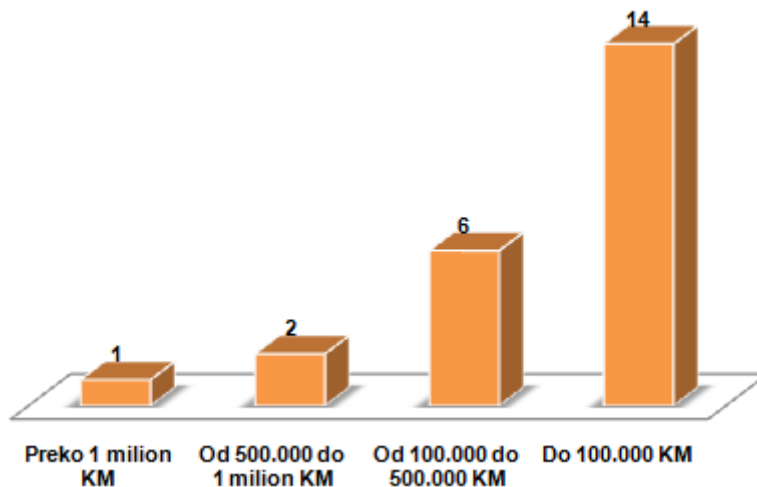
Grafikon 3 – Struktura firmi prema ostvarenom prometu u 2016. godini

Izvozom se bavi 16 ili 53% firmi a ostvareni izvoz u 2016. godini iznosi **19.410.029**.

Firme najčešće izvoze na tržišta Njemačke – 8 ili 27%, Hrvatske 7 ili 23%, Italije i Austrije – 5 ili 17% te Crne Gore i Austrije – 3 ili 10%.

U razvoj preduzeća je investiralo 23 ili 75%. Ukupan iznos koji su anketirana preduzeća investirala u razvoj poslovanja je 4.136.008,10 KM.

Najveći broj firmi investiralo je do 100.000 KM (14 ili 47%), 6 ili 20% investiralo je između 100.000 i 500.000 KM, od 500.000 do 1.000.000 investirala su 2 ili 7% dok je jedna firma investirala preko 1.000.000. KM.



Grafikon 4 – Iznos investiranih sredstva u razvoj poslovanja kod anketiranih preduzeća

VAŽNE ČINJENICE

Najveći broj ispitanika dolazi iz sektora drvoprerade i to 8 ili 25%, trgovine i usluga 7 ili 24%, metaloprerade 5 ili 16%, transporta 4 ili 13%. Anketirane firme zapošljavaju ukupno 693 radnika. Prema porijeklu kapitala, najveći broj firmi je sa domaćim kapitalom (27 ili 90%) dok je 3 ili 10% firmi sa stranim kapitalom. Prema ostvarenom prometu, najveći broj firmi ostvaruje promet do 500.000 KM (8 ili 27%) odnosno od 500.000 do 1 milion KM (8 ili 27%).

Izvozom se bavi 16 ili 53% firmi. Firme najčešće izvoze na tržišta Njemačke – 8 ili 27%, Hrvatske 7 ili 23%, Italije i Austrije – 5 ili 17% te Crne Gore i Austrije – 3 ili 10%.

U razvoj preduzeća je investiralo 23 ili 75%. Ukupan iznos koji su anketirana preduzeća investirala u razvoj poslovanja je 4.136.008,10 KM.

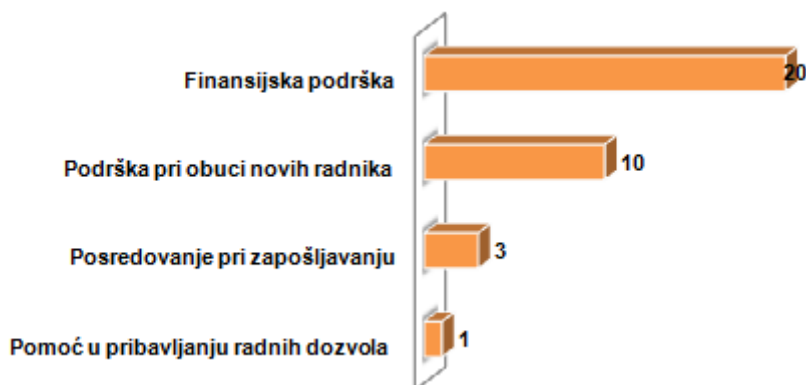
POTREBE I PRIORITETI U POSLOVANJU

Zapošljavanje

Za novim zapošljavanjem potrebu ima 20 ili 67%, 6 ili 20% firmi ne zna da li će u narednoj godini imati potrebu za zapošljavanjem dok 4 ili 13% firmi neće imati potrebu za zapošljavanjem.

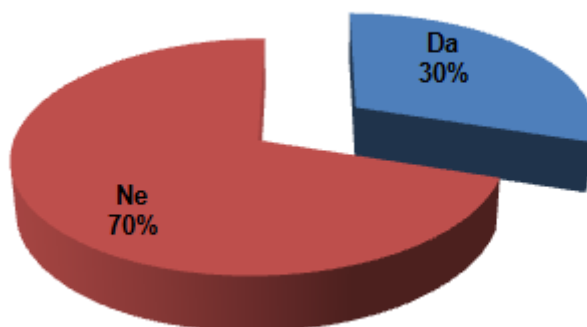
Od kadrova koji će se tražiti odnosno radnih mjesta koja će biti otvorena: Izolater, Komercijalista, Komercijalista, Kuhar, Monter, Pomoćni radnik, Radnici u proizvodnji, Radnik na CNC stroju, Radnik u drvoprerađi, Recepcionar, Rukovaoc brente i cirkulara, Stolar, Šivač, Tesar, Trgovac, Trgovac, Vozač, Vozač, Vozač Autobusa, Zavarivač.

Kada je u pitanju vrsta podrške koje je poslodavcima potrebna pri zapošljavanju, najveću potrebu imaju za finansijskom podrškom – 20 ili 67%, podrškom pri obuci novih radnika – 10 ili 33%, posredovanje u zapošljavanju – 3 ili 10% a jedna firma ima potrebu za podrškom pri pribavljanju radnih dozvola.



Grafikon 5 – Potrebna podrška pri zapošljavanju novih radnika

Za obukama trenutno uposlenih potrebu ima 9 ili 30 % dok 21 ili 70% firmi nema potrebu za dodatnim obukama trenutno uposlenih.

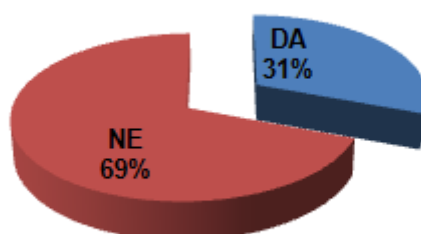


Grafikon 6 – Izražena potreba za dodatnim obukama trenutno uposlenih

Od obuka za kojima firme imaju potrebu tu su obuke: radno vrijeme mobilnih radnika, obuke vozača, obuke tehnologa, obuke vozača teretnog motornog vozila, štaufanje i priprema trčnih pila, atestiranje zavarivača, rad na CNC mašinama.

Certifikati/standardi kvalitete

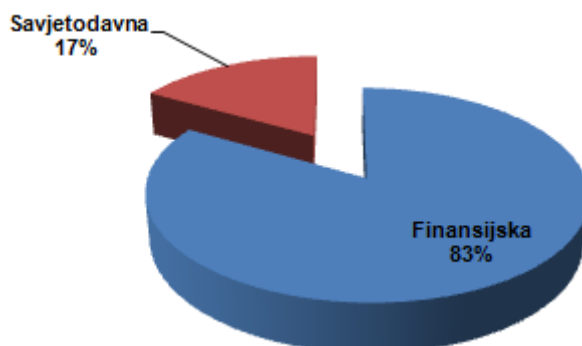
Za novim certifikatima potrebu ima 8 ili 31% dok 18 ili 69% nema takvu potrebu. 4 firme nisu odgovorile na pitanje.



Grafikon 7 – Potreba za uvođenjem certifikata/standarda kvalitete

Od certifikata i standarda kvalitete firme su istakle da su im potrebni : **Global GAP, certifikat za organsku proizvodnju, ISO, EN ISO 17660, ISO 9001:2015, CE znak, FSC.**

Podrška koja je firmama potrebna kod uvođenja novih certifikata je finansijska 8 ili 31% te savjetodavna 2 ili 7%.



Grafikon 8 – Vrsta podrške pri uvođenju novih certifikata/standard kvalitete

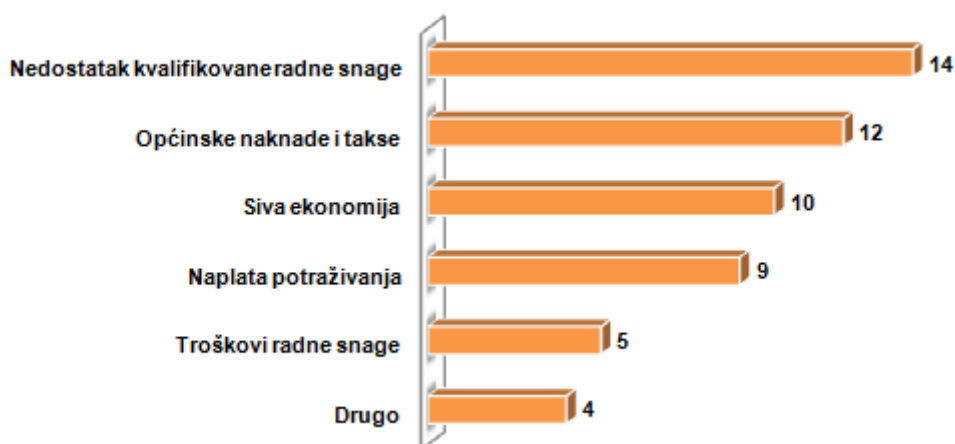
VAŽNE ČINJENICE

Za novim zapošljavanjem potrebu ima 20 ili 67%. Kada je u pitanju vrsta podrške koje je poslodavcima potrebna pri zapošljavanju, najveću potrebu imaju za finansijskom podrškom – 20 ili 67%.

Za novim certifikatima potrebu ima 8 ili 31%. Podrška koja je firmama potrebna kod uvođenja novih certifikata je finansijska 8 ili 31%

ZADOVOLJSTVO USLUGAMA OPĆINSKE ADMINISTRACIJE

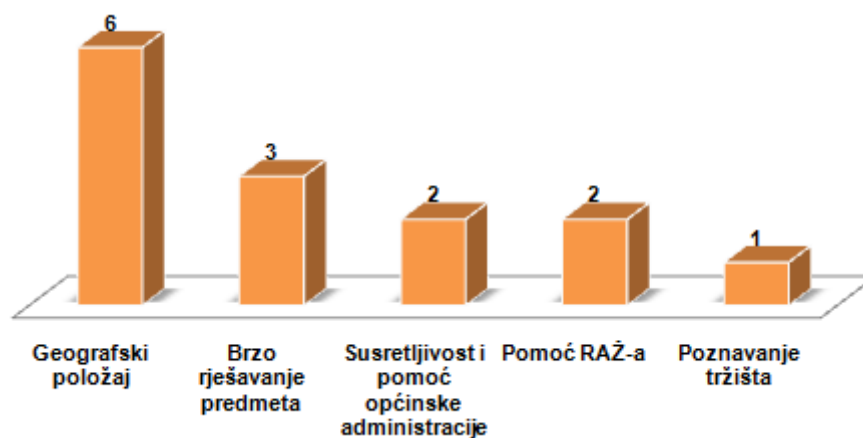
Kada su u pitanju poteškoće koje firme imaju u poslovanju na području Općine Žepče, najveće poteškoća je nedostatak kvalifikovane radne snage – 14 ili 48%, općinske naknade i takse 12 ili 41%, siva ekonomija 10 ili 34%, naplata potraživanja 9 ili 31%, troškovi radne snage 5 ili 17%.



Grafikon 9 – Poteškoće privatnog sektora u poslovanju na području općine Žepče

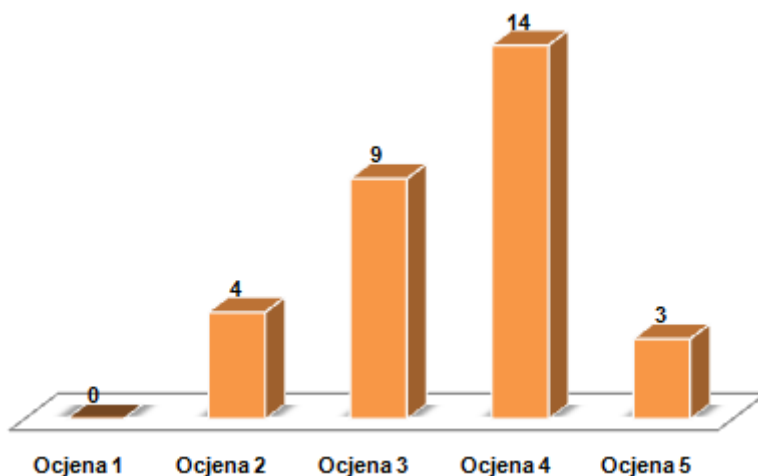
Ispitanici su također naveli kao poteškoću nedostatak pitke vode u Poslovnoj zoni Ljeskovica te nedovoljno brzo rješavanje različitih zahtjeva.

Kao najveću prednost poslovanja u Općini Žepče firme su navele povoljan geografski položaj odnosno lokacija – 6 ili 20%, brzo rješavanje predmeta – 3 ili 10%, susretljivost općinske administracije – 2 ili 7%, pomoć RAŽ-a – 2 ili 7%.



Grafikon 10 – Prednosti poslovanja na području općine Žepče

Poslovno okruženje u Općini Žepče firme su ocijenile sa ocjenom 4 – 14 ili 47%.



Grafikon 11 – Ocjena poslovnog okruženja u općini Žepče

Od usluga koje općina treba uvesti kao podršku MSP sektoru firme su navele:

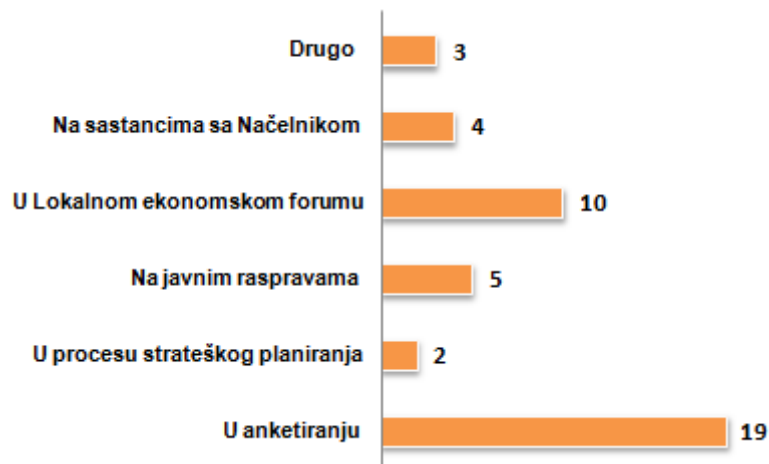
- Online obrasci i zahtjevi,
- Bolja poljoprivredna služba
- Smanjenje općinskih taksi i naknada
- Provođenje tendere za poslove u ugostiteljstvu
- Povoljno zemljište i brzo ishodovanje dozvola za investitore
- Redovni sastanci sa privrednicima i organizacija poslovnih susreta
- Efikasnije rješavanje problema sa električnom energijom
- Uvođenje odgovarajućih obrazovnih smjerova u školstvo u odnosu na branše firmi u općini (drvena, metalna struka)
- Unaprjeđenje infrastrukture za MSP sektor
- Poticaji za MSP sektor
- Prepoznavanje dobre poslovne ideje i pomoć privrednicima u realizaciji iste a sve u cilju razvoja same općine i smanjenja nezaposlenosti

Od usluga Općinske administracije, firmama je najvažniji poticaji za nabavku opreme – 18 ili 60%, poticaji za radnu snagu- 11 ili 37%, brže rješavanje predmeta – 11 ili 37% te transparentne i dostupne informacije o potrebnoj dokumentaciji za ishodovanje dozvola, pružanje usluga ili realizaciju prava i obaveza – 11 ili 37%



Grafikon 12 – Najvažnije usluge općinske administracije privatnom sektoru

Anketirane firme su najčešće sarađivale sa općinskom administracijom u procesu anketiranja – 19 ili 66%, u LEF-u 10 ili 35% te na sastancima sa Načelnikom 4 ili 13%.



Grafikon 13 – Najčešći vidovi saradnje privatnog sektora sa općinskom administracijom

Saradnju sa Načelnikom najveći broj firmi ocijenilo je ocjenom 4 – 9 ili 13%.

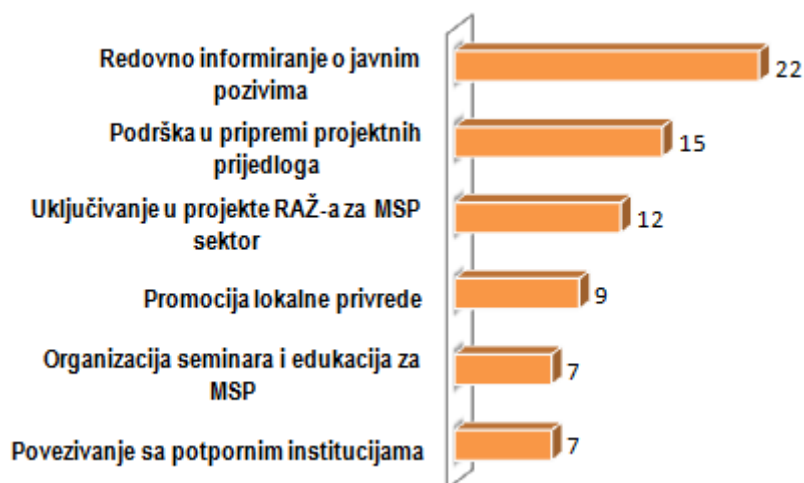
Saradnju sa OV najveći broj firmi ocijenio je sa ocjenom 3 – 10 ili 33%.

Saradnju sa Službom za gospodarstvo i finansije najveći broj firmi ocijenio je sa ocjenom 3 – 10 ili 33%.

Saradnju sa Službom za graditeljstvo i prostorno uređenje najveći broj firmi ocijenilo je ocjenom 4 – 9 ili 30%.

Saradnju sa RAŽ-om najveći broj ispitanika ocijenilo je sa ocjenom 5 – 18 ili 60%.

Kao najvažnija usluga RAŽ-a istaknuta je usluga redovnog informiranja o aktuelnim javnim pozivima i projektima – 22 ili 73% te podrška u pripremi projektnim prijedloga – 15 ili 50%.

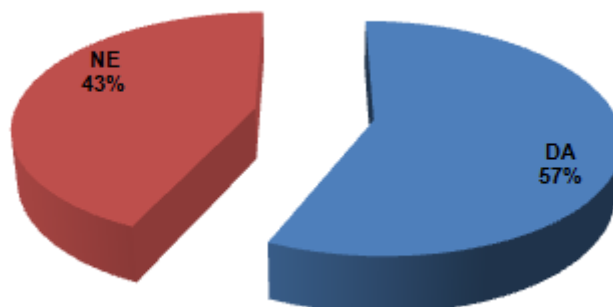


Grafikon 14 – Najvažnije usluge RAŽ-a za privatni sektor

Najveći broj ispitanika smatra da Razvojna agencija Žepče ima kvalitetno uređene i dostupne informacije potrebne privatnom sektoru objavljene na svojoj web stranici – 25 ili 85%.

Najveći broj ispitanika smatra da Općina Žepče ima kvalitetno uređene i dostupne informacije potrebne privatnom sektoru objavljene na svojoj web stranici – 19 ili 70%.

Na pitanje „Da li smatrate da Općina Žepče pruža određene olakšice u poslovanju privrednih subjekata na ovom području?“ ispitanici su odgovorili DA – 17 ili 57% ne 13 ili 43%.



Grafikon 15 – Da li Općina Žepče pruža olakšice u poslovanju privatnog sektora?

Poslodavci su imali priliku predložiti povlastice/olakšice/poticaje Općina Žepče trebala pružati privatnom sektoru. Poslodavci su imali slijedeće prijedloge:

- Smanjenje taksi i naknada – 7 ili 23%. Posebno je navedena komunalna naknada i KGZ a predloženo je i da se smanjenje taksi i naknada uradi kao poticaj novom zapošljavanju.
- Ukidanje taksi i naknada – 2 ili 7%. Posebno je istaknuta vatrogasna naknada te ukidanje taksi i naknada za poslovne jedinice koje nisu u funkciji.
- Uvođenje poticaja za zapošljavanje – 4 ili 13%
- Uvođenje poticaja za MSP sektor 3 ili 10%– finansiranje investicija privrednika te podrška proizvodnim djelatnostima
- Uvođenje olakšica pri plaćanju općinskih taksi i naknada
- Brže rješavanje predmeta za izvozno orijentirane firme

VAŽNE ČINJENICE

Od poteškoća u poslovanju, najveće istaknuta poteškoća je nedostatak kvalifikovane radne snage – 14 ili 48%, općinske naknade i takse 12 ili 41%, siva ekonomija 10 ili 34%, naplata potraživanja 9 ili 31%, troškovi radne snage 5 ili 17%.

Kao najveću prednost poslovanja u Općini Žepče firme su navele povoljan geografski položaj odnosno lokacija – 6 ili 20%, brzo rješavanje predmeta – 3 ili 10%, susretljivost općinske administracije – 2 ili 7%, pomoć RAŽ-a – 2 ili 7%.

Poslovno okruženje u Općini Žepče firme su ocijenile sa ocjenom 4 – 14 ili 47%.

Od usluga Općinske administracije, firmama je najvažniji poticaji za nabavku opreme – 18 ili 60%.

Anketirane firme su najčešće sarađivale sa općinskom administracijom u procesu anketiranja – 19 ili 66%, u LEF-u 10 ili 35% te na sastancima sa Načelnikom 4 ili 13%.

Ispitanici u najvećem broju slučajeva smatraju da Općina Žepče i Razvojna agencija Žepče imaju kvalitetno uređene i dostupne informacije potrebne privatnom sektoru objavljene na svojoj web stranici – 19 ili 70% odnosno 25 ili 85%.

Od poticaja odnosno olakšica privatnom sektoru od strane Općine, ispitanici su istakli da je najvažnije smanjenje taksu i naknada – 7 ili 23%, uvođenje poticaja za zapošljavanje – 4 ili 13%, uvođenje poticaja za MSP sektor 3 ili 10%.

KLJUČNI NALAZI

U istraživanju je sudjelovalo 30 poslovnih subjekata koji prema ostvarenom prometu i broju zaposlenih, a u skladu sa Evropskom definicijom mikro malih i srednjih preduzeća, spadaju u mikro preduzeća. Prema ostvarenom prometu (do 2 miliona eura), 73% firmi spada u mikro preduzeća dok prema broju zaposlenih, 50% firmi spada u mala dok 34% firmi spada u mikro preduzeća.

Prilično veliki broj – 75% investiralo je u razvoj poslovanja što pokazuje visok nivo privredne aktivnosti i protekloj godini.

Tome u prilog govori i činjenica da 67% firmi ima potrebu za novim zapošljavanjem u 2017. godini. Od radnih mjesta koja će biti otvorena, sva se odnose na proizvodne djelatnosti i radnike sa srednjom stručnom spremom.

Nešto manju potrebu – 31%, ima potrebu za uvođenjem novih certifikata/ standarda kvalitete. U oba slučaja, najveći broj firmi treba finansijsku podršku.

Kada je u pitanju zadovoljstvo privatnog sektora radom uslugama općinske administracije, najveći broj ispitanika istaklo je da im poteškoće u poslovanju stvara nedostatak kvalifikovane radne snage – 48%, općinske naknade i takse - 41% i siva ekonomija - 34%.

Kao prednost poslovanja u Žepču, ispitanici su kao najveću prednost istakli povoljan geografski položaj – 20%, brzo rješavanje predmeta – 10%, susretljivost općinske administracije – 10 % te pomoć RAŽ-a – 7%.

Najveći broj ispitanika poslovno okruženje ocijenilo je sa ocjenom 4 – 47%.

Saradnja sa općinskom administracijom ocijenjena je relativno visokim ocjenama. Saradnja sa općinskim načelnikom ocijenjena je ocjenom 4, sa OV je sa ocjenom 3, sa službom za gospodarstvo i finansije ocjenom 3, sa službom za graditeljstvo 4, a saradnju sa RAŽ-om najveći broj ispitanika ocijenilo je sa ocjenom 5.

Kao najvažniju uslugu RAŽ-a, ispitanici su istakli uslugu redovnog informiranja o aktualnim javnim pozivima i projektima - 73% te podrška u pripremi projektnim prijedloga 50%.

Ispitanici su također imali priliku da predlože mjere koje bi Općina Žepče trebalo uvesti kako bi olakšala poslovanje privatnog sektora. Neke od preporuka su: uvođenje online obrazaca, kvalitetnija poljoprivredna služba, smanjenje općinskih taksu i naknada, povoljnije zemljište za gradnju, redovni

sastanci sa privrednicima i organizacija poslovnih susreta, rješavanje problematike sa snabdijevanjem električnom energijom, uvođenje odgovarajućih smjerova u škole i sl.

Od poticaja, ispitanicima je najpotrebniji poticaj za nabavku opreme – 60% te poticaj za radnu snagu odnosno novo zapošljavanje – 37%.

Više od polovine ispitanika smatra da Općina Žepče ima kvalitetno uređene i dostupne informacije potrebne privatnom sektoru objavljene na svojoj web stranici – 70%. Također, 85% ispitanika smatra da te RAŽ ima kvalitetno uređene i dostupne informacije potrebne privatnom sektoru objavljene na svojoj web stranici.

Od prijedloga za unaprjeđenje poslovnog okruženja, najveći broj ispitanika – 23%, istaklo je da Općina Žepče treba smanjiti naknade i takse, uvesti olakšice kod plaćanja općinskih такси i naknada, uvesti poticaj za nova zapošljavanja – 13%, poticanje proizvodnih djelatnosti kroz finansiranje novih investicija proizvodnih preduzeća.

PREPORUKE ISTRAŽIVANJA

Analizom prikupljenih podataka i datih odgovora mogu se izvući osnovne preporuke za rad Općinske administracije.

- **Obrazovni sistem**

Jedan od osnovnih potreba istaknutih kroz ovo ali i prethodna istraživanja jeste nedostatak kvalifikovane radne snage. U skladu s tim, Centar za obrazovanje odraslih, sistem dualnog obrazovanja te izmjene nastavnih planova i programa, neki su od načina prevazilaženja ovog problema.

- **Finansijska podrška pri zapošljavanju i uvođenju novih certifikata**

Kako bi se dodatno podstakla privredna aktivnost privatnog sektora, potrebno je osmisliti nove modele finansijske podrške privatnom sektoru, posebno ako se uzme u obzir potreba za novim zapošljavanjem, nabavkom opreme odnosno uvođenjem novih certifikata koji će omogućiti izvoz i podizanje konkurentnosti firmi koji posluju na području Općine Žepče.

Također, uvođenje poticaja za privatni sektor može se planirati, u skladu sa budžetom Općine, zajedno sa privatnim sektorom, definirajući najoptimalnije modele poticaja koji će zaista rezultirati novim radnim mjestima i povećanjem proizvodnje.

- **Online obrasci**

S obzirom da je Općina Žepče na svojoj web stranici postavila elektronsku verziju obrazaca, privatni sektor treba dodatno informirati o mogućnosti preuzimanja obrazaca te njihovog elektronskog popunjavanja, potrebno je rekonstruisati Općinsku stranicu kako bi ta mogućnost bila istaknutija i više korištena.

- **Smanjenje općinskih такси i naknada**

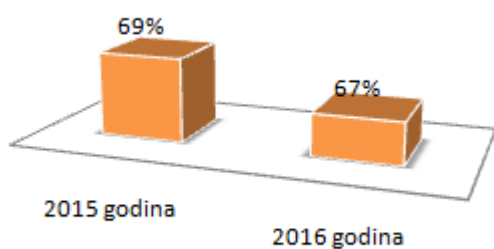
Smanjenje nameta privatnom sektoru inicijativa je koja je isticana i u prethodnim istraživanjima. Potrebno je dodatno informirati privatni sektor o namjeni sredstava koja se prikupljaju na ovaj način te zajedno sa njima osmisliti najefikasniji model plaćanja ovih naknada.

- **Sastanci sa privatnim sektorom**

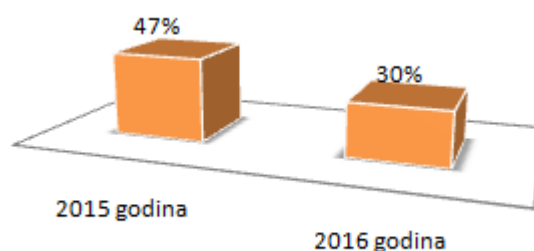
Općina Žepče putem javno-privatnog dijaloga, ima redovnu komunikaciju sa privatnim sektorom. Pored LEF-a, tijela koje je zaduženo za provođenje politike JPD, periodično se mogu sazivati sastanci sa većim brojem privrednika kako bi se definisali pravci saradnje te sagledale mogućnosti lokalnog nivoa kada je u pitanju podrška privatnom sektoru.

UPOREDBA REZULTATA ISTRAŽIVANJA 2015 I 2016. GODINE

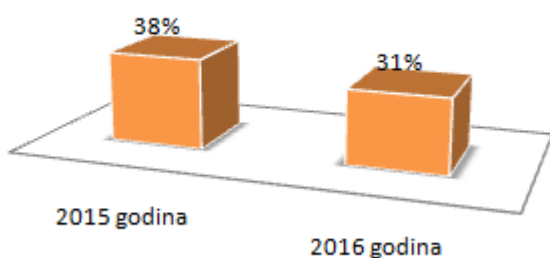
S obzirom da se istraživanje provodi redovno svake godine, radi poređenja, predstavljeni su određeni uporedni pokazatelji.



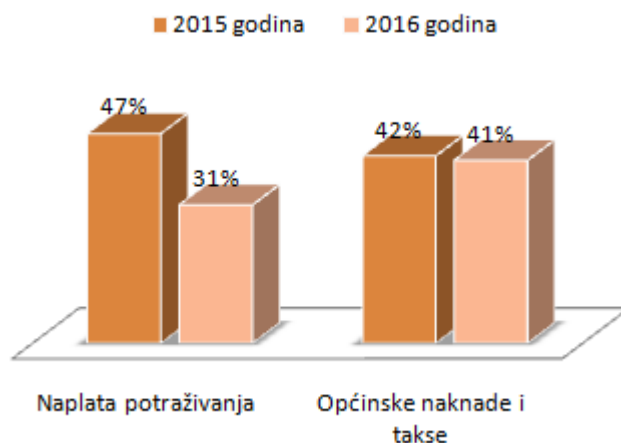
Grafikon 16 – Potreba za novim zapošljavanjem



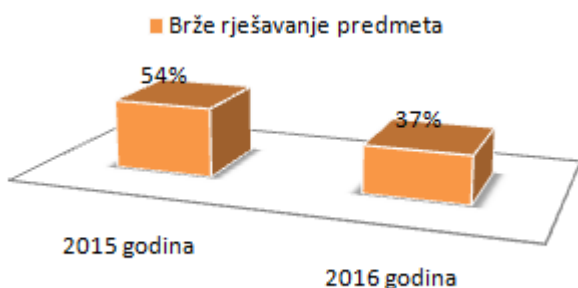
Grafikon 17 – Potreba za obukama zaposlenih



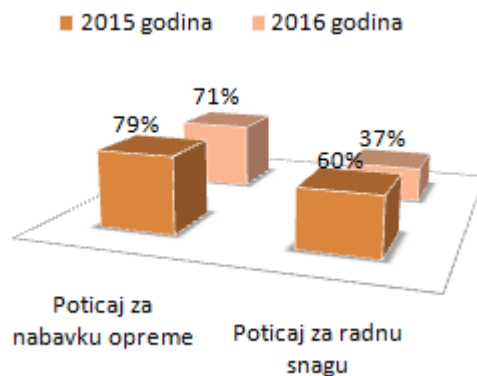
Grafikon 18 – Potreba za uvođenjem novih certifikata



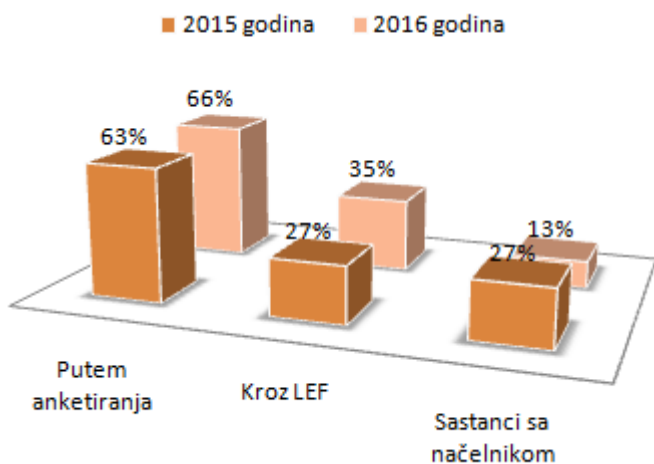
Grafikon 19 – Najveće poteškoće u poslovanju u Općini Žepče



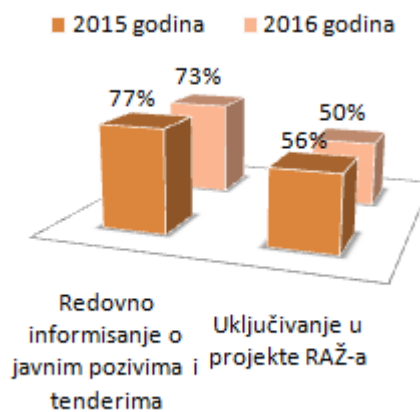
Grafikon 20 – Najvažnija usluga Općinske administracije



Grafikon 21 – Najvažniji programi poticaja



Grafikon 22 – Saradnja privatnog sektora sa općinskom administracijom



Grafikon 23 – Najvažnije usluge RAŽ-a

Analizu izradila
Razvojna agencija Žepče

Direktorica RAŽ-a
Branka Janko



Razvojna Agencija Žepče d.o.o.
Development Agency Žepče d.o.o.

SADRŽAJ

Uvod	2
Metodologija istraživanja	2
Osnovne informacije o anketiranim preduzećima	2
Potrebe i prioriteti u poslovanju	5
Zadovoljstvo uslugama općinske administracije	7
KLJUČNI NALAZI	11
PREPORUKE ISTRAŽIVANJA.....	12
Uporedba rezultata istraživanja 2015 i 2016. godine	13