



## **ANKETA - STAVOVI POSLOVNE ZAJEDNICE O USLUGAMA JAVNOG SEKTORA**

**Maglaj , januar 2018**

## UVOD

Općina Maglaj je u decembru 2017. godine provela redovno godišnje istraživanje o zadovoljstvu privatnog sektora radom javne uprave, ambijentom za privređivanje, te kvalitetom i cijenama komunalnih i dr. usluga.

Svrha same ankete je da se ustanovi nivo zadovoljstva privatnog sektora uslugama općinske uprave i drugim bitnim elementima važnim za poslovno okruženje. Kako bi se u skladu sa analizom ankete, poduzeli konkretni koraci radi poboljšanja okruženja kao i pruženih usluga od strane općinske uprave. Samo istraživanje nudi podatke o firmama koje posluju na području općine Maglaj, konkretne potrebe privatnog sektora i načine u kojima bi općinska uprava trebala da djeluje kako bi se unaprijedio dijalog sa privatnim sektorom a time i unaprijedilo poslovno okruženje.

Podaci iz provedene analize ankete su predstavljeni brojčano i grafički, u zavisnosti od vrste i složenosti pitanja odnosno odgovora ispitanika.

Metodološki pristup podrazumjeva neposredno prikupljanje podataka, informacija o određenoj oblasti-temi putem ankete i kompetentnih sagovornika – predstavnika firmi, koji izražavaju svoje vlastito subjektivno ili objektivno mišljenje.

Sama anketa se sastojala od tri grupe pitanja:

1. Informacije o privrednom subjektu
2. Potrebe i prioritete privrednog subjekta u poslovanju
3. Poslovno okruženje tj. stepen zadovoljstva privatnog sektora uslugama općinske uprave, komunalnim uslugama te prijedlozi kako da se poboljša saradnja sa Općinskom upravom i unaprijedi ambijent za privređivanje.

Pored odgovora na pitanja, u anketi je takođe pružena mogućnost da predstavnici privatnog sektora daju sugestije i prijedloge konkretne podrške-pomoći koja su im potrebna u određenoj sferi poslovanja kao i načine na koji bi općinska uprava mogla doprinjeti njihovom poboljšanju poslovanja.

U anketi je sudjelovalo 57 poslovnih subjekata koji posluju na području općine Maglaj, od čega je njih 27 poslovnih subjekata registrovano kao samostalana djelatnost (obrt) a 30 poslovnih subjekata je registrovano kao društvo sa ograničenom odgovornošću (d.o.o.).

Također važno je napomenuti da 6 privrednih subjekata nije dostavilo tražene podatke odnosno nisu željeli da sudjeluju u samom procesu ankete.

## I - OSNOVNE INFORMACIJE O PRIVREDNIM SUBJEKTIMA

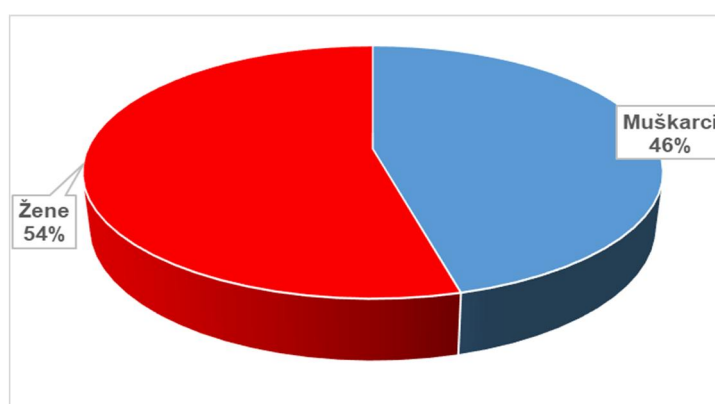
### *Vlasništvo*

Svi anketirani privredni subjekti nalaze se u privatnom vlasništvu, od kojih su dva privredna subjekta u vlasništvu inostranog kapitala.

### *Broj zaposlenih u 2017.godini*

Podatke o broju zaposlenih dostavilo je svih 57 privrednih subjekata.

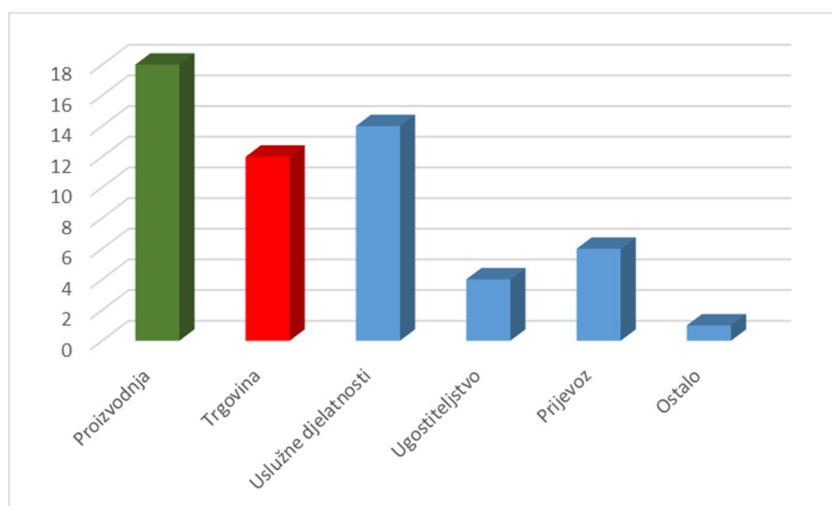
Ukupan broj zaposlenih u privrednim subjektima koji su učestvovali u anketi je 2709, od čega 1244 čine muškarci a 1465 čine žene.



Slika 1 - Struktura zaposlenih prema polu – Maglaj

### *Djelatnost i sektor*

Od anketiranih privrednih subjekata, najveći broj privrednih subjekata se bavi proizvodnjom (19) i pružanjem usluga (14), također su zastupljene i druge djelatnosti samo u manjim procentima kao nap. trgovina koje čine 12, ugostiteljstvo 4 i prijevoz 6 privrednih subjekata.



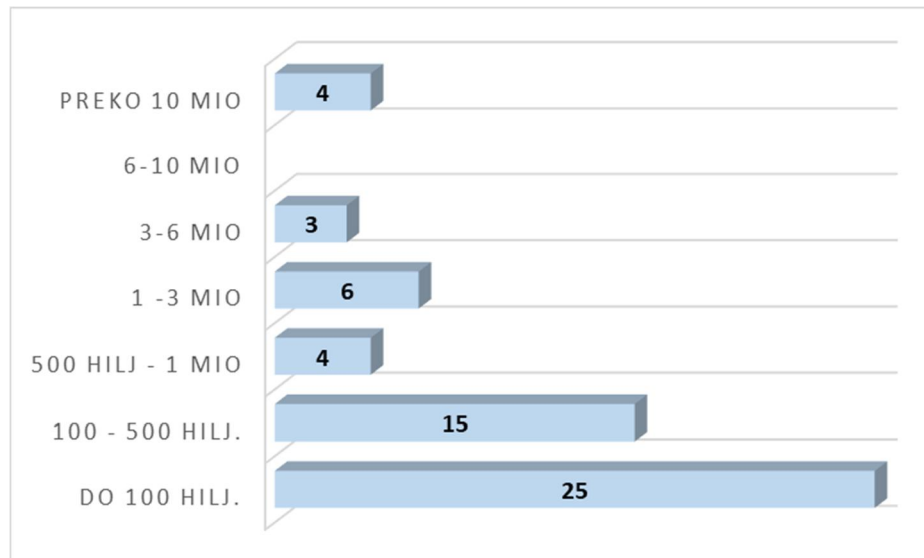
Slika 2 - Pretežna djelatnost anketiranih firmi

### ***Ukupan promet u 2017.godini***

Na ovo pitanje tokom anketiranja odgovorilo je svih 57 privrednih subjekata, od čega njih 25 navelo da imaju visinu prometa u 2017.godini do 100 hiljada KM.

15 privrednih subjekata imaju visinu prometa od 100-500 hiljada KM, dok njih 4 imaju visinu prometa od 500 hiljada – 1 milion KM

6 privrednih subjekata imaju visinu prometa do 1-3 miliona KM., 3 imaju visinu prometa od 3-6 miliona KM dok 4 imaju visinu prometa preko 10 miliona KM.



Slika 3 – Anketirani subjekti – Ukupan prihod

### ***Certifikati, standardi kvalitete koje posjeduje firma***

Tokom anketiranja 39 privrednih subjekata se izjasnilo da ne posjeduje ni jedan certifikat dok je 18 firmi uvelo i ima jedan od međunarodnih standarda kvaliteta.

Najzastupljeniji certifikati i standardi su:

ISO - ( 10 firmi posjeduje)

CE - ( 3 firme posjeduje)

HALAL - ( 1 firma posjeduje)

HACCP - ( 2 firme posjeduje)

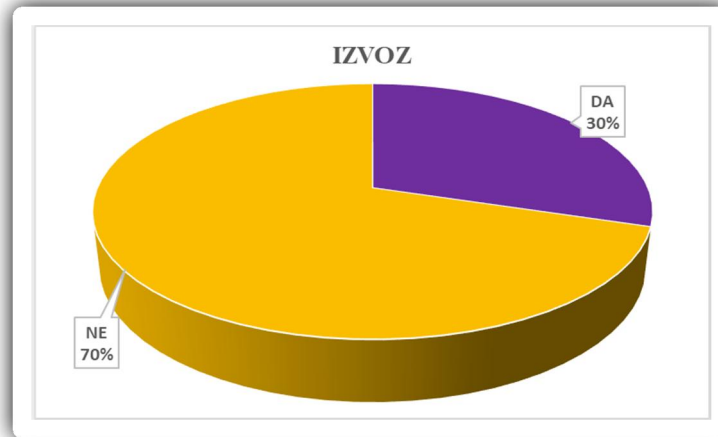
SA 2008 / 2014

FSC

## ***Izvoz***

Na ovo pitanje je odgovorilo svih 57 privrednih subjekata od kojih 17 privrednih subjekata je ostvarilo izvoz a 40 ne ostvaruju nikakav izvoz.

U 2017 godini najviše izvoza bilo je prema ovim zemljama Njemačka ( 9), Hrvatska (7), Slovenija ( 7), Austrija ( 6), Francuska ( 4) , Italija ( 3) i dr.



## ***Plan i prioriteti razvoja***

### ***Plan novih zapošljavanja u narednih godinu dana?***

Na ovo pitanje tokom anketiranja izjasnilo se svih 57 privrednih subjekata. 32 privrednih subjekata se izjasnilo da planiraju nova zapošljavanja u narednom periodu. Ukupan broj radnika koji bi se zaposlilo u narednom periodu je 199. Dok njih 25 se izjasnilo da ne planira nova zapošljavanja u narednom periodu.

Na pitanje koju kvalifikacionu strukturu planiraju da zapošljavaju u narednom periodu najveći broj anketiranih se izjasnili da traže SSS (12) , KV ( 5), VSS ( 1), i zanimanja kuhar ( pekar) (1), vozači i trgovci (2), bravari i mašinski tehničari (2), tekstilni šivači, stolari, građevinska struka, automehaničara, VKV-elektro smjer i dr.

### ***Imate li potrebe za dodatnim obukama uposlenih/uprave?***

Na ovo pitanje je odgovorilo svih 57 privrednih subjekata.

43 privrednih subjekata su se izjasnili da nemaju potrebu za dodatnim obukama svojih zaposlenih ,dok njih 14 su se izjasnili da imaju potrebu za dodatnim obukama svojih zaposlenih.

Privredni subjekti koji imaju potrebe za dodatnim obukama izjasnili su se u kojim im je segmentima najviše potrebna obuka.

- Usavršavanje vještina prodaje
- Tekstilac (šivać)
- Upravljanje CNC strojevima mašinama
- Stolar
- Rad na mašini

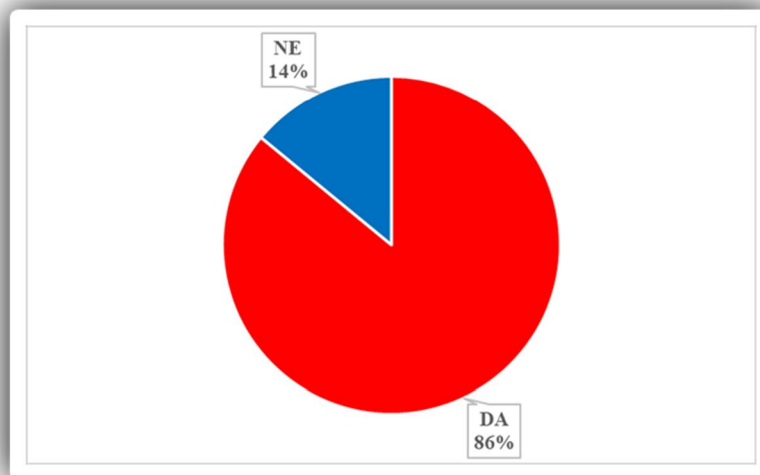
- Mesar
- Bravar / limar
- Vozač
- Elektro zanimanja
- Siguran rad ( leadership)
- Ugostiteljska škola
- Seminari (prodaja)

### ***Imate li potrebu za finansijskim sredstvima?***

Na ovo pitanje odgovorilo je svih 57 privrednih subjekata, gdje je potreba za finansijskim sredstvima izjasnilo se njih 49, dok 8 su se izjasnili da nemaju potrebu za finansijskim sredstvima.

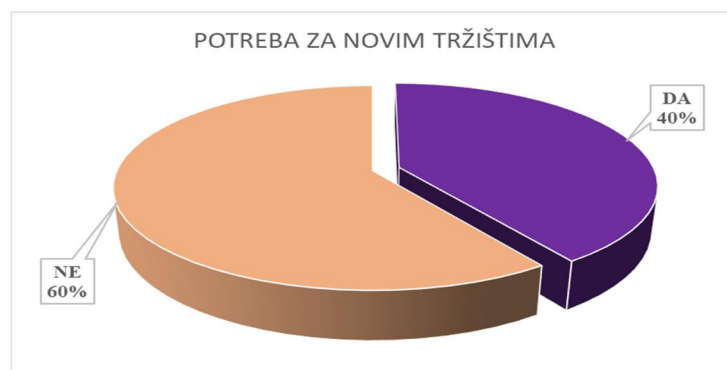
49 anketirani privrednih subjekata su se izjasnili koja su im potrebna finansijska sredstva:

- poticaj ( 35)
- grant ( 5),
- kredit ( 5),
- zajedničko ulaganje ( 4).



### ***Imate li potrebu za pronalazak novih tržišta? Koja tržišta ?***

Na ovo pitanje odgovorilo je svih 57 privrednih subjekata. Potreba za pronalaskom novih tržišta izjasnilo se njih 23 privrednih subjekata dok je njih 34 se izjasnilo da nemaju potrebu za novim tržištima. Na pitanje koja bi to tržišta bila njih 6 su se izjasnili da imaju potrebu da se šire van BiH na zemlje EU, dok njih 7 imaju potrebu da se šire u okviru BiH.



### ***Imate li potrebu za izradom promotivnih materijala / alata poduzeća?***

Na ovo pitanje je odgovorilo svih 57 subjekata. 16 privrednih subjekata se izjasnilo da imaju potrebu za izradom promotivnih materijala/alata dok je njih 39 se izjasnilo da takvu potrebu nemaju.

Najviše anketiranih privrednih subjekata imaju potrebu za promovisanje ili reklamiranje putem interneta (8), kao i za izradu nove web stranice i kataloga kao i reklamnog materijala, letke proizvoda/usluga.

### ***Imate li potrebu za novom opremom i strojevima?***

Na ovo pitanje je odgovorilo svih 57 privrednih subjekata.

43 privrednih subjekata se izjasnilo da imaju potrebu za novom opremom i strojevima, dok njih 14 nemaju takvu vrstu potreba.

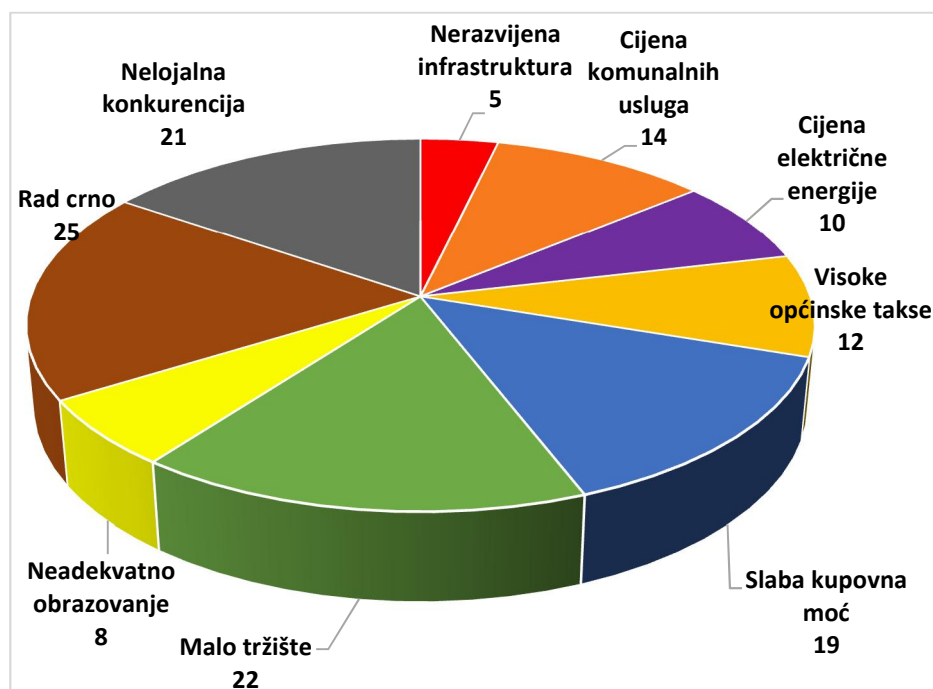
U odgovorima su najviše zastupljeni: 25 privrednih subjekata imaju potrebu za novim mašinama, njih 18 imaju potrebu za novim vozilima, CNC (3), IT (2).

## **II - OPĆINSKA ADMINISTRACIJA**

### ***Koje su najveće poteškoće za vaše poslovanje na području općine?***

Kao poteškoće u poslovanju privredni subjekti su naveli različite probleme koji su prema zastupljenosti prikazani na slici.

Od 57 privrednih subjekata 6 nema nikakve poteškoće u poslovanju na području općine



### ***Koje usluge općine su Vašem preduzeću najvažnije?***

Odgovor na ovo pitanje dalo je 57 privrednih subjekata. U pogledu ovog pitanja 29 privrednih subjekata smatraju da im ne treba trenutno usluge koje bi općina mogla ponuditi. 28 privrednih subjekata su se izjasnili koje su to najčešće usluge koje su potrebne privrednim subjektima od strane općine; administrativne, brza procedura izdavanja urbanističke, građevinske dozvole, sastanaka na kojima bi se prezentirali grant sredstva, brzo izdavanja rješenja, da imaju dobru komunikaciju sa općinom, smanjenje poreza, da se spriječi rad na crno i dr.

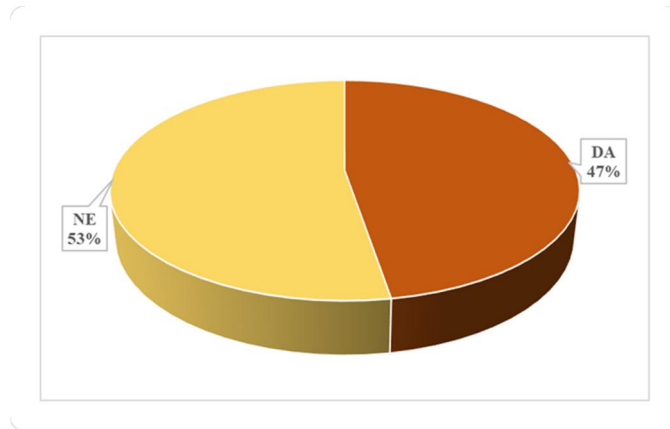
### ***Da li saradujete sa općinskom administracijom na neki od slijedećih načina?***

Odgovor je dalo 57 anketiranih privrednih subjekata, od koji njih 30 privrednih subjekata ne saraduje sa općinskom administracijom ni na jedno od navedenih načina. 27 privrednih subjekata su se izjasnili da imaju saradnju sa općinskom administracijom.

Najviše anketiranih privrednih subjekata imaju saradnju sa općinskom administracijom kroz tekuću problematiku i rješavanje (13), posredstvom web stranice (14), prezentacije (6), okrugli stolovi i seminari (5), edukacije (4).

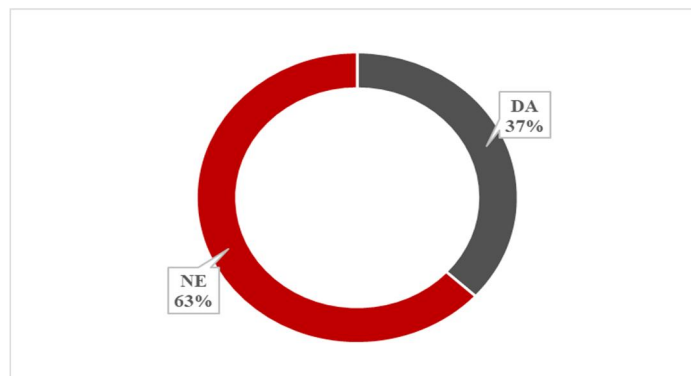
### ***Smatrate li da ste u dovoljnoj mjeri upoznati sa uslugama koje općinska administracija nudi poslovnom sektoru?***

30 anketiranih privrednih subjekata su se izjasnili da nisu upoznati sa uslugama koje općinska administracija nudi poslovnom sektoru, dok njih 27 su se izjasnili da su upoznati sa uslugama koje općinska administracija nudi poslovnom sektoru.



### ***Da li ste u potpunosti upoznati sa uslugama koje možete dobiti u Šalter sali?***

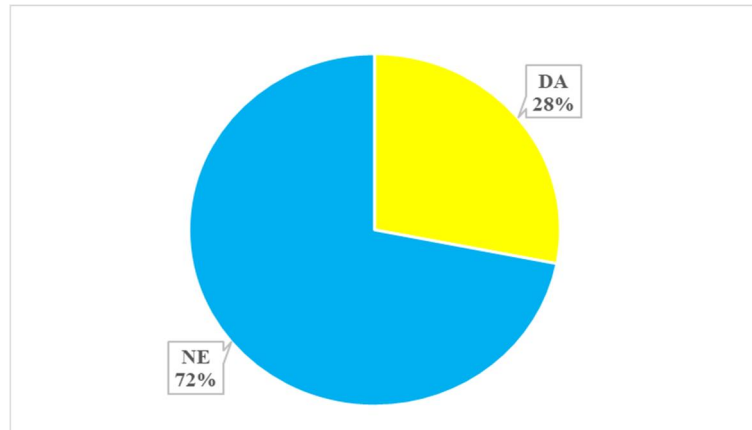
Odgovor na ovo pitanje tokom anketiranja 36 privrednih subjekata je izjavilo da nisu upoznati u potpunosti sa uslugama koje mogu dobiti u Šalter sali u Općini, dok njih 21 smatraju da su dovoljno upoznati sa uslugama koje mogu dobiti u Šalter sali.





***Da li ste upoznati / da li ste koristili uslugu Odjeljenja za lokalni razvoj, biznis i poduzetništvo?***

Tokom anketiranja 41 privrednih subjekata je izjavilo da nisu koristili usluge koje nude Odjeljenje za lokalni razvoj, biznis i poduzetništvo, dok 16 privrednih subjekata je upoznato i koristili su usluge koje su mogle da im pruže Odjeljenje za lokalni razvoj, biznis i poduzetništvo.



***Da li znate za slučajeve korupcije u radu općinske administracije?***

48 privrednih subjekata tokom anketiranja je izjavilo da ne poznaje slučajeve korupcije u radu općinske administracije dok na ovo pitanje 9 privrednih subjekata je izjavilo da poznaje slučajeve korupcije u radu općinske administracije.

***Da li ste dali poklon nekom državnom službeniku radi dobijanja odgovarajuće usluge?***

Tokom anketiranja privrednih subjekata na ovo pitanje 53 privrednih subjekata je izjavilo da nisu davali poklone državnom službeniku radi dobijanja odgovarajućih usluga dok njih 4 su izjavili da su davali neke sitinice radi dobijanje usluga koje su im bile potrebne.

***Da li ste koristili lične veze radi lakšeg obavljanja poslova vezanih za državnu administraciju?***

53 privrednih subjekata tokom anketiranja na ovo pitanje je izjavilo da nisu koristili lične veze za obavljanje poslova vezanih za državnu administraciju, dok njih 4 su izjavili da koriste redovno lične veze za obavljanje nekih poslova vezanih za državnu administraciju.

***Da li Vas neki državni službenik uslovljavao ili ucjenjivao tokom upravnog postupka?***

Odgovor na ovo pitanje tokom anketiranja 52 privrednih subjekata je izjavilo da nisu imali takvu vrstu iskustva, dok 5 privrednih subjekata je izjavilo da su imali takvu vrstu iskustva i da ih je državni službenik ucjenjivao tokom upravnog postupka ali da nisu ništa platili.

### ***Koji programi poticaja/podrške privatnom sektoru su najpotrebniji od strane općinske administracije?***

Tokom anketiranja 26 privrednih subjekata nije dalo nikakav odgovor na pitanje koji bi to programi poticaji bili potrebni od strane općinske administracije, dok njih 31 dali su odgovore koji su to programi poticaji njima najpotrebniji od strane općinske administracije. Tako da su imali slijedeće sugestije:

Infrastruktura, razvoj pristupnih cesta, brzina rješavanja postupaka, smanjenje obaveza za radnike, osiguranje radnika, sufinansiranja za zapošljavanje, oslobađanje taksi, poticaj kod pokretanje biznisa - porezne olakšice za početnike, programi razvoja proizvedenih pogona, izdavanje na vrijeme dozvola i rješavanje općih problema u privredi, da se više podstaknu uslužna i zanatska zanimanja, poticaj na proizvodnju i prodaju, taksistajalište za svakog taksistu, dobro savjetovanje, lakša saradnja, smanjeni ili ukinuti iznosi naknade za istaknutu firmu, komunalne naknade, naknade za korištenje gradskog građevinskog zemljišta za određen vremenski period, poticaj zapošljavanja a da nije prvo radno iskustvo, posjeta općinske administracije malim poduzetnicima i malim radnjama kao ujednačen tretman između "malih" i "velikih" poduzetnika.

### ***Koje mjere predlažete za poboljšanje ambijenta za privređivanje ?***

Prilikom anketiranja 29 privrednih subjekata nije dala ni jednu mjeru koje bi mogle poboljšati ambijente za privređivanje, dok njih 28 je predložilo neke mjere koje bi mogle da poboljšaju ambijente za privređivanje: poticaj proizvodnje domaćih proizvoda, davanje prednosti domaćih nad stranim dobavljačima, prestanak diskriminacije među preduzećima, što više da se uključi građanstvo u sam razvoj i privređivanje općine, kao i sve službe u nadležnosti općine, izgradnja infrastrukture poslovnih zona, edukacija mladih osoba, da se riješi industrijska zona, smanjenje obaveza za radnike, smanjenje taksi i cijene električne energije za privredu, smanjenje nelojalne konkurencije i rada na crno, skidanje općinskih taksi, povoljniji krediti za kupovinu sirovina, usavršavanje radne snage, jačanje stručne službe za poljoprivredu, dobre preporuke, da se organizuje javna tribina gdje bi sami građani mogli učestovati da bi se moglo ući u suštinu problema i rješavanje istih, da se smanji nameti, da se proširi krug privrednika u poticaju, kreiranje ambijenta za razvoj i rast preduzeća, potpora kroz olakšice i ukidanje raznih općinskih naknada, jačanje lokalne infrastrukture, poticaj domaćih investitora, plaćanje obaveza prema općini – tokom godine, smanjenje poreza i doprinosa i drugih davanja privatnog sektora, manje općinske takse, koordinacija sa Natron-Hayat-om oko vraćanja autoprijevoznika na posao, veća zastupljenost lokalnih pekara, da se ubrza registracija autoprijevoznika, smanjenje poreza, administrativnih taksi i smanjenje komunalnih naknada, nepovratni krediti - poticaj, brže ishodovanje dokumentacije i dr. Navedene mjere su taksativno navedene onako kako su definisane od anketiranih subjekata.

### ***Ocjenite saradnju sa općinskom administracijom***

Prilikom anketiranja 57 privrednih subjekata je ocjenilo saradnju sa općinskom administracijom na slijedeći način:

Općinski načelnik,- prosječna ocjena 4,36

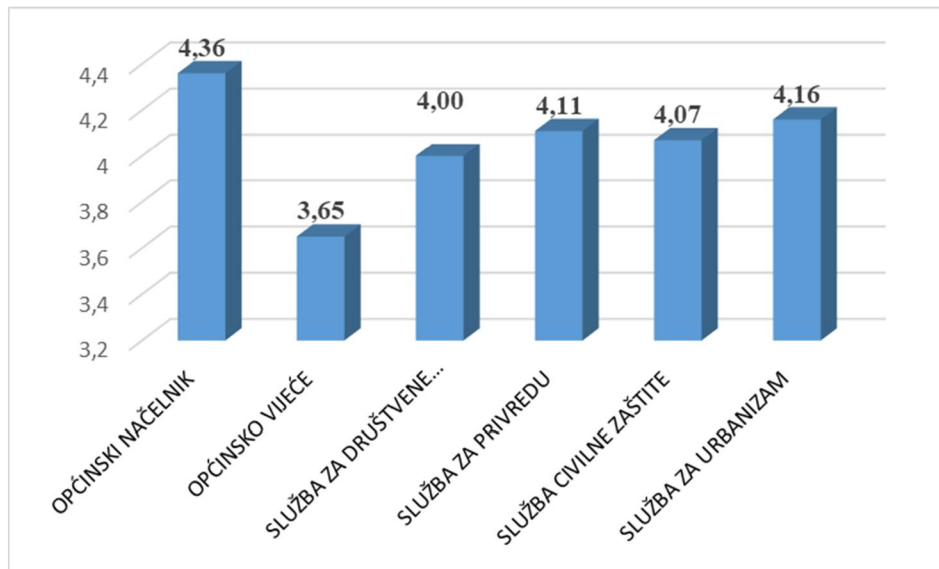
Općinsko vijeće,- prosječna ocjena 3,65

Služba za društvenu djelatnost, opću upravu i BiZ, - prosječna ocjena 4,00

Služba za privredu, finansije i razvoj poduzetništva,- prosječna ocjena 4,11

Služba za civilnu zaštitu,- prosječna ocjena 4,07

Služba za urbanizma,geodetske i imovinsko pravne poslove,prosječna ocjena 4,16



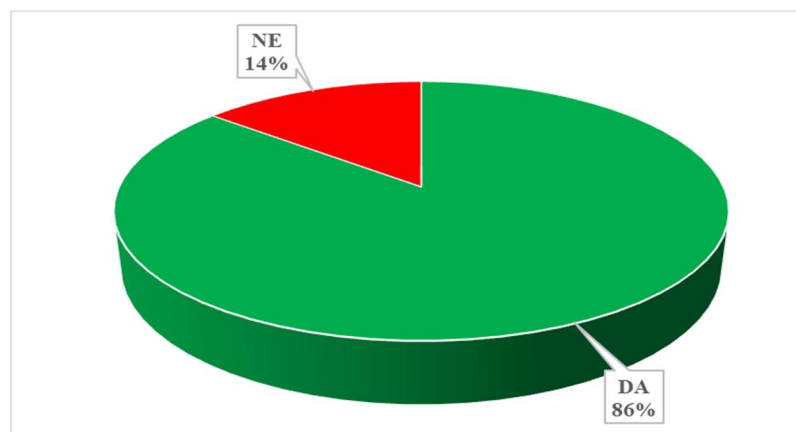
### III KOMUNALE USLUGE

#### *Imate li kakve poteškoće u suradnji sa javnim preduzećima? ( PTT, elektro, ceste)*

50 privrednih subjekata tokom anketiranja su izjavili da nemaju nikakve poteškoće u saradnji sa javnim preduzećima, dok njih 7 imaju poteškoća u saradnji sa javnim preduzećima i naveli su slijedeće: voda i smeće, visoke cijene, česti ispadi u isporuci električne energije, visoke cijene elektro i komunalne usluge, ceste, inspekcija za saobraćaj/pretovari roba koje nam dovoze prijevoznici, priključne takse, visoke cijene i dr.

#### *Da li ste zadovoljni komunalnim uslugama KJD Maglaj prema vašem preduzeću?*

Odgovor na ovo pitanje 49 privrednih subjekata je izjavilo da su zadovoljni komunalnim uslugama KJD Maglaj ,njih 8 su izrazili nezadovoljstvo komunalnim uslugama gdje su naveli šta im najviše smeta;visoke cijene,voda i smeće,nije dobro očišćeno posebno ljeti,ispred firme ne postoji kontenjeri za smeće,visoke cijene usluga,visoke cijene usluga, a neki i ne koriste usluge KJD Maglaj (1).

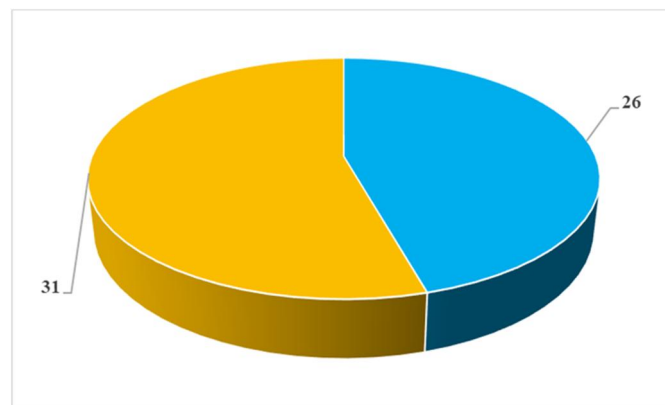


***Ima li općina po vašem mišljenju kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vodi i cijeni komunalnih usluga i priključnih taksu u poslovnim /industrijskim zonama i/ili parcelama koje se nude na prodaju i/ili korištenje potencijalnim investitorima?***

Na ovo pitanje tokom anketiranja 29 privrednih subjekata smatra da općina nema kvalitetno uređene podatke o infrastrukturi, vodi i cijenama komunalnih usluga, dok njih 28 smatra da općina ima ovakve uređene podatke.

***Da li ste upoznati sa planovima infrastrukturnog razvoja općine ( putem interneta, medija, direktnim uvidom ili na drugi način)?***

31 privrednih subjekata tokom anketiranja je odgovorilo da nije upoznato sa planovima infrastrukturnog razvoja općine, dok njih 26 se informisalo putem interneta sa planovima infrastrukturnog razvoja općine.



***Da li ste bili u prilici da sami zatražite takve podatke od općinske uprave i da li ste bili zadovoljni brzinom i kvalitetom informacija?***

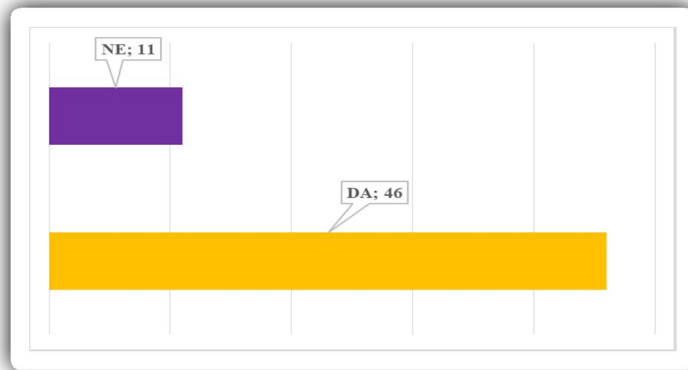
Na ovo pitanje 38 privrednih subjekata je odgovorilo da nisu bili u prilici da zatraže takve vrste podatka, dok njih 19 koji su zatražili takvu vrstu podatka od strane općinske uprave je bilo zadovoljno brzinom i kvalitetom informacija.

***Da li ste ikad koristili neki od postojećih mehanizama za informiranje i/ili žalbe građana i poslovnog sektora o cijeni komunalnih usluga?***

Tokom anketiranja na ovo pitanje 47 privrednih subjekata je izjavilo da nisu koristili neki od postojećih mehanizama za informiranje, dok njih 10 se izjasnilo da jesu koristili neki od postojećih mehanizama kao naprimjer žalbe o cijenama komunalnih usluga.

***Da li ste zadovoljni radom Inspeksijskih službi?***

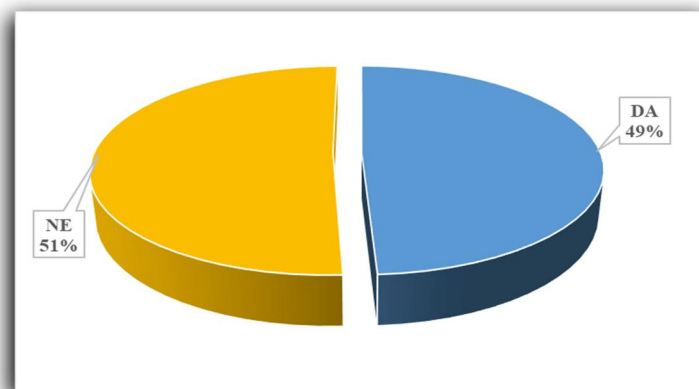
Općinskih –Kantonalnih -Federalnih



***Da li ste zadovoljni aktivnostima i radom Privrednog savjeta?***

Tokom anketiranja na ovo pitanje je 29 privrednih subjekata je izjavilo da su nezadovoljni radom Privrednog savjeta dok njih 28 je izrazilo zadovoljstvo radom istog.

Također imamo i jedno preduzeće koje je izjavilo da mu je nepoznat rad Privrednog savjeta.



## ZAKLJUČAK PROVEDENE ANALIZE

Provedena anketa imala je za cilj da ustanovi nivo zadovoljstava privrednih subjekata radom općinske uprave, planiranjem i prioritetima razvoja, opštim informacijama te poteškoćama poslovanja na području općine, gdje su ocijenjena saradnja sa općinskom administracijom, zadovoljstvo komunalnim i drugim uslugama.

Privredni subjekti su u samoj anketi navodili svoje prijedloge i sugestije kako bi se poboljšali uvjeti rada i gdje su izrazili svoje zadovoljstvo /nezadovoljstvo administrativnim, komunalnim i drugim uslugama i iskazali konkretne potrebe privatnog sektora na području općine Maglaj.

Detaljno je analizirano i obrađeno svako pitanje u anketi. Privredni subjekti su najviše davali svoje prijedloge i sugestije za poboljšanje ambijenta za privređivanje gdje su najviše navodili potrebu preferiranja i prednost lokalnih nad ostalim firmama i dobavljačima, smanjenje diskriminacije među preduzećima, smanjenje obaveza za radnike, smanjenje visokih cijena električne energije, ubrzanje proces izdavanja dokumenata, dozvola i dr.

Takođe su naglašeni poticaji koji su najpotrebniji od strane općinske administracije gdje su se između ostaloga naveli poticaji kod pokretanje biznisa, porezne olakšice za početnike, programi razvoja proizvedenih pogona, oslobađanje renti za proizvodne pogone, izdavanje na vrijeme dozvola i rješavanje općih problema u privredi, te da se više podstaknu uslužna i zanatska zanimanja, poticaj na proizvodnju, i dr.

Privredni subjekti su takođe naveli da planiraju zapošljavanje radnika u ovoj godini gdje od toga njih 32 su se izjasnili da planiraju zapošljavanje najmanje 199 radnika.

Ispitanici su se izjasnili i da nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa uslugama općinske administracije prema privatnom sektoru a što u budućem period upućuje na potrebu još intenzivnijeg informisanja privrednih subjekata o planovima, aktivnostima i uslugama općinske administracije.

Generalno se takođe naglašava potreba kontinuiranog preispitivanja visine svih općinskih i drugih taksi i naknada kao i mogućnosti iznalaženja različitih modaliteta podrške privrednim subjektima.

Anketu i analizu izradila:

Aida Hadžić, dipl. pravnik