



Rezultati ankete o poslovnoj komunikaciji između Općinskih službi, Općine i javnih preduzeća i ustanova

U saradnji sa Account mrežom, Općina Zenica i FGZ provele su anketu o poslovnoj komunikaciji između Općinskih službi, Općine i javnih preduzeća, ustanova i servisa.

Cilj ove ankete je bio ustanoviti trenutni nivo komunikacije, te na osnovu analize ankete, predložiti mehanizme unapređenja komunikacije.

Učesnici ankete

Općinske službe: Stručna služba Općinskog vijeća i Načelnika, Društvene djelatnosti i socijalna zaštita, Inspeksijski poslovi, Opća uprava, Prostorno uređenje, Budžet i finansije, Zajednički poslovi, Civilna zaštita, BIZ i Ekonomski poslovi.

Javne ustanove: Dom i porodica, Dom za stara lica, Dom zdravlja, Centar za socijalni rad, Opća biblioteka, Muzej grada i Predškolski odgoj i obrazovanje.

Javna preduzeća: Upravljanje i održavanje sportskih objekata, Vodovod i kanalizacija, Tržnica, Gradsko groblje, RTV Zenica, Grijanje, Alba Zenica i Prostorno planiranje i uređenje grada.

Ispitanici su odgovorili na sljedeća pitanja:

- 1.Koji je način komuniciranja?
- 2.Koliko ste upoznati sa cijelokupnim radom službe,javnog preduzeća i ustanove s kojim najčešće sarađujete?
- 3.Kada dođe do problema, na koji način rješavate probleme?
- 4.Da li ste zadovoljni brzinom rješavanja problema ?
- 5.Na koji način bi se mogla unaprijediti komunikacija?

ANALIZA

Analiza rezultata se odvijala kroz tri nivoa: grafički prikaz rezultata (za potrebe prezentacije i afiše), analiza najviših pokazatelja i dubinska analiza.

Analiza najviših pokazatelja dovela je do sljedećih zaključaka:

- Uobičajeni način komuniciranja je putem telefona ili službenog dopisa.

- Iako su svi državni službenici završili obuke na računarima, očigledno je da taj vid komunikacije nije popularan.
- Čak 69 % anketiranih je samo djelomično upoznato sa cijelokupnim radom službe, JU ili JP s kojom sarađuje.
- Problemi se približno podjednako rješavaju putem telefona, lično ili preko direktora/rukovodioca.
- Većina ispitanika je samo djelomično zadovoljna brzinom rješavanja problema.
- Preko 40 % ispitanika je navelo da su redovni sastanci neophodni.
- Oko 35 % ispitanika je svjesno da se problem mora sagledati u cjelini, pa su naveli tematske rasprave.
- Preko 30 % je naglasilo nužnost profesionalnog usavršavanja i razmjene dobrih praksi sa drugim općinama.
- Preko 20 % ispitanika smatra neophodnim donošenje novih pravilnika, procedura i odluka.

Dubinska naliza dovela je do sljedećih rezultata:

- E-mail, kao najbrže i najjeftinije sredstvo komuniciranja se malo koristi, što navodi na više zaključaka:
- Nivo poznавanja savremenih oblika komunikacije je na niskom nivou.
- Obuke na računarima su formalno obavljene zbog zakonske obaveze.
- Obuke su plaćene iz budžeta Općine, JU i JP.
- Zaposlenici ne koriste „najveću biblioteku“ - internet za profesionalno i lično usavršavanje.
- Ispitanici nemaju uvid u cjelinu poslovanja, što pruža mogućnost za bezbrojne neregularnosti i u krajnjoj instanci, za korupciju.
- Nepoznavanje svrhe rada dovodi do demotivacije.
- Osjećaj rada za zajednički boljšitak potpuno je eliminiran, a lični interes stavljen u prvi plan.
- Ne postoje strateški planovi.
- Ne postoji plansko rješavanje problema kroz upravljanje rizicima.
- Sistem odgovornosti je sveden na političku podobnost.

- Ne postoji uključenost interesnih grupa građana na koje se odnosi problem.

Raduje činjenica da su ispitanici svjesni potrebe unapređenja komunikacije, a njihove namjere su izražene kroz potrebu:

- Organiziranje redovnih sastanaka.
- Profesionalno usavršavanje i učenje od drugih.
- Tematske rasprave i donošenje novih pravilnika i procedura, koji su naveli svi ispitanici iz javnih ustanova i preduzeća.

Poražavajuća je činjenica da je učešće građana i organizacija civilnog društva navedeno u malom broju. Iako bi svi ispitanici trebali biti servis građana, samo ih je nekoliko navelo neophodnost uključivanja građana (oni koji po prirodi svog posla svakodnevno komuniciraju sa građanima):

- Služba za društvene djelatnosti i socijalnu zaštitu
- Stručna služba Općinskog Vijeća i Načelnika
- Alba Zenica
- Dom zdravlja

KOMUNIKACIJA I KORUPCIJA

Trenutno stanje komunikacije pokazuje očigledne prostore za koruptivno djelovanje i implicira sljedeće preporuke:

- Donošenje novih pravilnika i procedura primjerenih zahtjevima vremena i potrebama građana.
- Uključivanje „glasa” građana u planove i aktivnosti službi, javnih ustanova i preduzeća.
- Uvođenje sistema odgovornosti i profesionalnog usavršavanja.
- Uvođenje sistema mjerjenja učinkovitosti rada i nagrađivanja u skladu s tim.
- Uvođenje sistema praćenja zakonitosti rada od strane organizacija civilnog društva.

Analizu uradila

Mirhunisa Bektaš, članica Predsjedništva Forum-a građana Zenice.