



РЕПУБЛИКА СРПСКА
ГРАД ТРЕБИЊЕ
Градоначелник
Градска управа

**ИЗВЈЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА МЈЕРЕЊА
ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА**

Град Требиње

Јануар 2023

Садржај

Скраћенице	2
Увод	2
Методолошки оквир истраживања	3
Резултати истраживања	3
Графикон: Процент испитаника/ца према задовољству услугама	5
Задовољство услугама у ЈЛС у 2022	6
ЗАКЉУЧАК.....	10

Скраћенице

БиХ – Босна и Херцеговина

ГУ града Требиња – Градска управа Града Требиња

МЕГ – Пројект општинског еколошког и економског управљања

УНДП – Развојни програм Уједињених Нација

Увод

Градска управа Града Требиња провела је истраживање о степену задовољства грађана и грађанки Требиња јавним услугама на подручју града. Истраживање се проводи као активност у оквиру пројекта Општинског еколошког и економског управљања (МЕГ) који проводи Развојни програм Уједињених нација у БиХ (UNDP ViH) а финансира Влада Швајцарске, Шведске и Чешке.

С обзиром да су грађани Требиња корисници јавних услуга које се пружају на нивоу јединице локалне самоуправе, једна од обавеза Градске управе Града Требиња је и осигурање квалитетних и доступних јавних услуга. Предмет овог истраживања је задовољство грађана постојећим јавним услугама у административној и комуналној области.

Основни циљ истраживања је унапређење одговорности и ефикасности локалне управе у пружању јавних услуга и задовољењу стварних потреба грађана.

Методолошки оквир истраживања

Истраживање је проведено у периоду од 16.12. до 30.12.2022. године, коришћењем метода "лицем у лице" испред шалтер сале Градске управе града Требиња, зграде комуналних предузећа и на терену на подручју града.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се на проведеном анкетирању којим је обухваћено 300 грађана и грађанки (47% мушкараца и 53% жена) од којих 93% припада урбаном и 7% руралном подручју. Процент испитаника по старости износи: од 18-35 година 40%, 36-55 година 34% и преко 55 година 26%.

У провођењу истраживања задовољства грађана ангажован је један (независни) анкетар који је случајним одабиром узорка вршио анкетирање.

Анкетни упитник садржи 27 питања која се односе на сљедеће јавне услуге: административне услуге у шалтер сали, културу, спортска дешавања, рад вртића, квалитет јавних зелених површина, одржавање локалних путева, рад мјесних заједница, социјалне и здравствене услуге, јавну расвјету, рад цивилне заштите, приступ информацијама о јавним питањима, комуникацију грађана и локалне власти и др.

Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти исказаних ставова испитаника.

Збир задовољних и незадовољних испитаника не износи увијек 100% јер се један дио испитаника изјаснио да је неутралан или да не користи те услуге (не зна), осим за услуге Дјечијег вртића (процент задовољства за ове услуге израчунат је након што су искључени одговори „не знам“).

Резултати истраживања

Области испитивања за које су грађани исказали највећи степен задовољства (преко 75% задовољних испитаника) су: рад вртића, квалитет услуге у Градској управи, цијена административних услуга у Градској управи, брзина услуге у Градској управи, културна дешавања на територији града, љубазност особља у Градској управи, снабдијевање водом, квалитет јавне расвјете(освјетљење), спортска дешавања на територији града, прикупљање и одвоз смећа, знање особља у Градској управи, покривеност града јавном расвјетом, цијена снабдјевања водом.

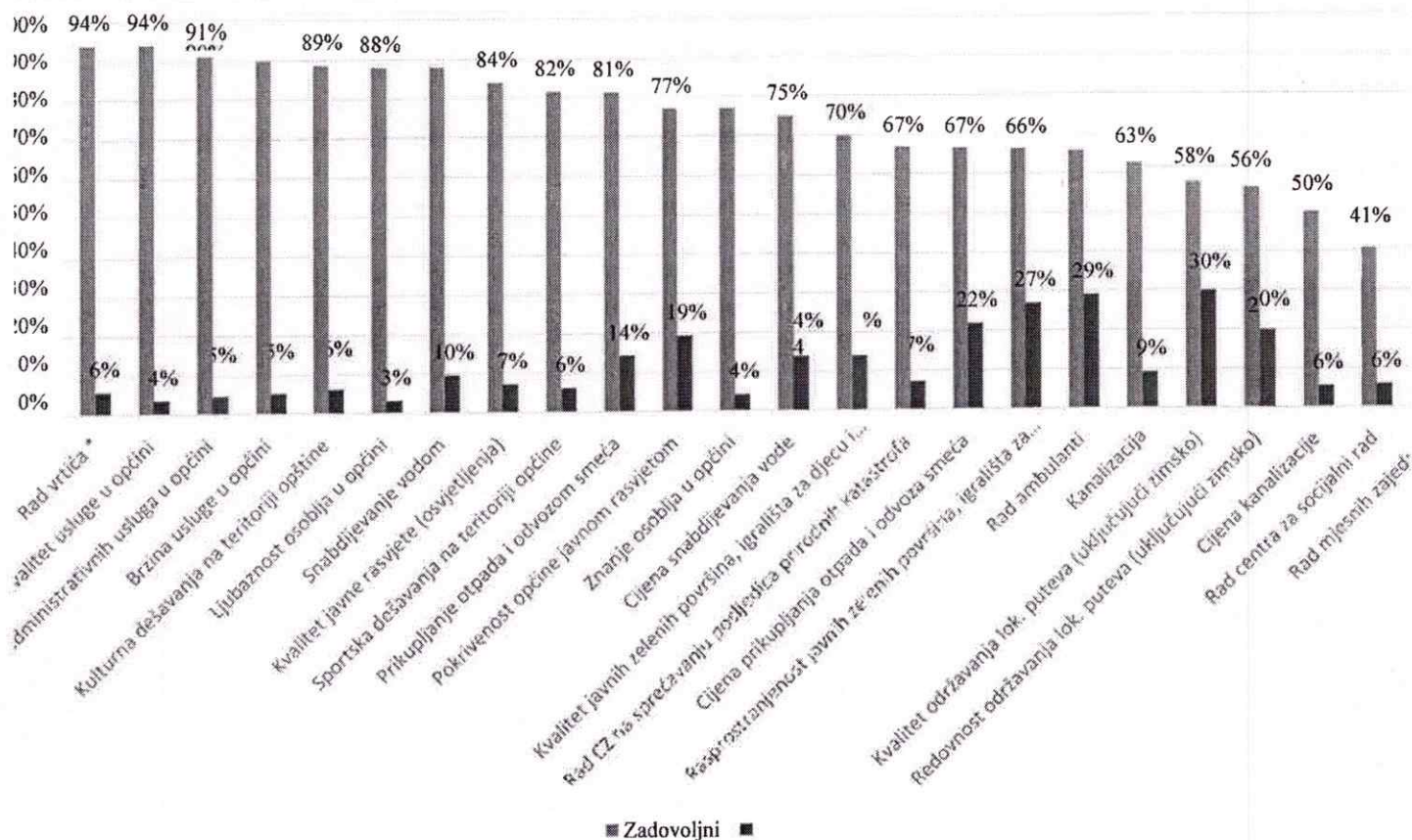
Грађани су углавном задовољни (степен задовољства од 50% до 74%) квалитетом јавних зелених површина игралишта за дјецу и паркова, радом Цивилне заштите на спречавању последица природних катастрофа, цијеном прикупљања отпада и одвод смећа, распрострањеношћу јавних зелених површина игралишта за дјецу и паркова, радом амбуланти, одржавањем канализације, квалитетом одржавања локалних путева (укључујући зимско), редовношћу одржавања локалних путева (укључујући зимско), те цијеном услуге канализације.

Са процентом задовољства мањим од 49% грађани су задовољни радом Центра за социјални рад и радом мјесних заједница

Такође, ни за једну област испитивања грађани нису исказали изразито незадовољство односно све пружене јавне услуге оцјењене су са више од 25% задовољних испитаника.

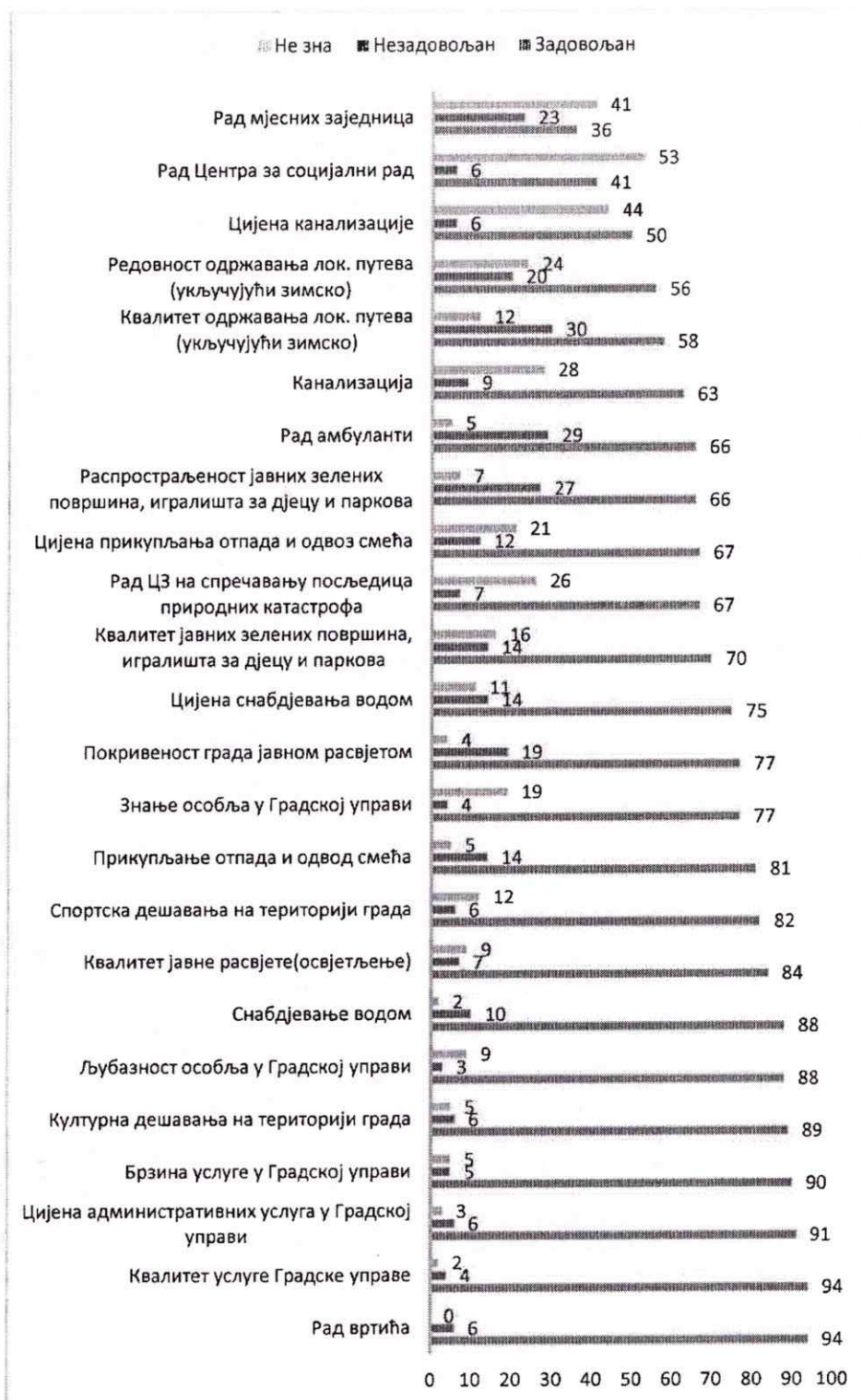
Задовољство услугама у ЈЛС у 2022 – упоредни преглед

Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2022 године



Слиједи графички и табеларни приказ резултата за 27 питања. Узимају се у обзир одговори са "ДА" , "НЕ" и "НЕ ЗНАМ". У табеларном приказу наведени су резултати анкете која је реализована у фебруару 2022 године (спроведена за 2021.годину) и децембра 2022.године (спроведена за 2022.годину).

Графикон: Процент испитаника/ца према задовољству услугама



Задовољство услугама у Граду Требињу

Процент испитаника/ца према задовољству услугама у Граду Требињу – табеларни преглед

	Питање анкете	2022		
		Задовољни У %	Незадовољни у %	Не зна у %
НАЈЗАДОВОЉНИЈИ (75% и више испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Рад вртића	94	6	0
	Квалитет услуге Градске управе	94	4	2
	Цијена административних услуга у Градској управи	91	6	3
	Брзина услуге у Градској управи	90	5	5
	Културна дешавања на територији града	89	6	5
	Љубазност особља у Градској управи	88	3	9
	Снабдјевање водом	88	10	2
	Квалитет јавне расвјете(освјетљење)	84	7	9
	Спортска дешавања на територији града	82	6	12
	Прикупљање отпада и одвод смећа	81	14	5
	Знање особља у Градској управи	77	4	19
	Покривеност града јавном расвјетом	77	19	4
	Цијена снабдјевања водом	75	14	11
	УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ (између 50% и 74% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	70	14
Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа		67	7	26
Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа		67	12	21
Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова		66	27	7
Рад амбуланти		66	29	5
Канализација		63	9	28
Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)		58	30	12

	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	56	20	24
	Цијена канализације	50	6	44
УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ (између 25% и 49% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Рад Центра за социјални рад	41	6	53
	Рад мјесних заједница	36	23	41

Напомена:

На основу података из табеле евидентно је да нема категорије „НАЈНЕЗАДОВОЉНИЈИ“ јер су све оцјене изнад 25% задовољних испитаника.

Збир задовољних и незадовољних испитаника не износи увијек 100% јер се један дио испитаника изјаснио да је неутралан или да не користи те услуге (не зна) осим за услуге Дјечијег вртића (процент задовољства је израчунат након што су искључени одговори „не знам“

Задовољство услугама у Граду Требињу упоредни приказ 2021/2022

Процент испитаника/ца према задовољству услугама у Граду Требињу – табеларни преглед упоредни подаци о резултатима испитивања у односу на претходну годину

	Питање анкете	2021				2022				Разлика
		Задовољни у %	Незадовољни у %	Не зна у %	Задовољни у %	Незадовољни у %	Не зна у %	Задовољни у %		
НАЈЗАДОВОЉНИЈИ (75% и више испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо где су понуђени ови модалитети одговора)	Рад вртића	90	10	0	94	6	0	4		
	Квалитет услуге Градске управе	94	3	3	94	4	2	0		
	Цијена административних услуга у Градској управи	84	4	12	91	6	3	7		
	Брзина услуге у Градској управи	92	3	5	90	5	5	-2		
	Културна дешавања на територији града	85	9	6	89	6	5	4		
	Љубазност особља у Градској управи	89	3	8	88	3	9	-1		
	Снабдјевање водом	93	3	4	88	10	2	-5		
	Квалитет јавне расвјете(освјетљење)	74	14	12	84	7	9	10		
	Спортска дешавања на територији града	78	8	14	82	6	12	4		

<p style="text-align: center;">УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ (између 50% и 74% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)</p>	Прикупљање отпада и одвод смећа	77	15	8	81	14	5	4
	Знање особља у Градској управи	82	3	15	77	4	19	-5
	Покривеност града јавном расвјетом	75	16	9	77	19	4	2
	Цијена снабдјевања водом	66	20	14	75	14	11	9
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	65	18	17	70	14	16	5
	Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа	59	7	34	67	7	26	8
	Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа	69	18	13	67	12	21	-2
	Распростраљеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	62	29	9	66	27	7	4
	Рад амбуланти	60	34	6	66	29	5	6
	Канализација	59	10	31	63	9	28	4
	Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)	39	43	18	58	30	12	19
	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	41	33	26	56	20	24	15
	Цијена канализације	43	11	46	50	6	44	7

УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ (између 25% и 49% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Рад Центра за социјални рад	52	8	40	41	6	53	-11
	Рад мјесних заједница	37	28	35	36	23	41	-1

Резултати који се односе на рад вртића су рачунати без одговора „не знам“.

*Испитивање грађана за 2021.годину вршено је у фебруару 2022. године а за 2022.годину у децембру 2022. године.

ЗАКЉУЧАК

Циљ анкетирања грађана о степену задовољства јавним услугама у Граду Требињу је успостављање једног од начина прикупљања информација о областима и јавним услугама којима Градска управа и јавни субјекти морају посветити посебну пажњу и у којима је потребно остварити побољшања.

Резултати истраживања о степену задовољства грађана јавним услугама издвојили су области за које су грађани исказали нижи степен задовољства а које ће бити посебан предмет ангажовања надлежних служби са циљем да се у наредном периоду проведу активности које ће довести до повећања степена задовољства грађана у тим областима.

Упоређујући резултате анкете из фебруара 2022.(спроведене за 2021.годину) и децембра 2022. године(спроведене за 2022.годину) видљиво је да је дошло до смањења задовољства грађана и то у сљедећим областима:

- Рад мјесних заједница -1%
- Љубазност особља у Градској управи -1%
- Брзина услуге у Градској управи -2%
- Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа -2%
- Снабдјевање водом -5%
- Знање особља у Градској управи -5%
- Рад Центра за социјални рад -11%

У сљедећим областима ниво задовољства грађана је остао на истом нивоу:

- Квалитет услуге Градске управе 0%

Повећање задовољства грађана у проценту до 5% је дошло у сљедећим областима:

- Покривеност града јавном расвјетом +2%
- Рад вртића +4%
- Културна дешавања на територији града +4%
- Спортска дешавања на територији града +4%
- Прикупљање отпада и одвод смећа +4%
- Распростраљеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова +4%
- Канализација +4%
- Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова +5%

Значајно повећање задовољства грађана је дошло у сљедећим областима:

- Рад амбуланти +6%
- Цијена административних услуга у Градској управи +7%
- Цијена канализације +7%
- Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа +8%
- Цијена снабдјевања водом +9%
- Квалитет јавне расвјете(освјетљење) +10%
- Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско) +15%
- Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско) +19%

На темељу резултата анкете надлежне организационе јединице Градске управе Града Требиња у координацији са надлежним јавним установама и предузећима утврдиће конкретне активности и мјере за побољшање јавних услуга као одговор на резултате анкете. На основу утврђених коорективних мјера извршиће се измјене годишњих и других планова рада.

Преглед планираног оквира активности и коорективних мјера за области пружања јавних услуга са циљем побољшања степена исказаног задовољства:

- **Рад мјесних заједница:**

(36% задовољних корисника)

Исказани степен задовољства захтјева да се изврши анализа рада Савјета МЗ према поднесеним извјештајима о раду за претходну годину као и да се размотри постојећи радном распоред градских мјесних заједница те евентуално изврше измјене. Планира се активније ангажовање представника у Мјесним заједницама, као и редовни састанци начелника одјељења са представницима МЗ. Такође, биће настављена стална анализа услова рада свих МЗ и потребна адаптација објеката МЗ као и техничко опремање (канцеларијски намјештај и рачунарска опрема). Планира се представљање текућих и планираних инфраструктурних пројеката у циљу прикупљања повратних информација, документовања и упућивања у даљу процедуру. Према израженим потребама биће обезбијеђено додатно присуство службеника и представника у канцеларијама МЗ како би били доступнији грађанима. Надаље, кроз пројекат Јачања улога мјесних заједница урађена је визије МЗ и Акциони план унапређења МЗ чиме ће се допринијети побољшању и унапређењу рада МЗ а све у циљу боље доступности грађанима као и ефикаснијем рјешавању делегираних проблема.

- **Рад Центра за социјални рад:**

(41% задовољних корисника)

Исказан је проценат задовољства грађана за ЈУ ЦСР за 2021. годину је 52% задовољних, 8% незадовољних и 40 % не зна или није информисан. За 2022. годину 41% грађана задовољних, 6% незадовољних, а 53% не зна, тј неинформисаних.

Уколико би се за 2022. годину искључили одговори „не знам“ односно грађани који нису користили услуге ЦСР онда би проценат задовољних био 87% и 13% незадовољних. На основу резултата јасно је видљиво да се број незадовољних грађана смањило за 2%, а да је повећан број неинформисаних за 13%.

Центар за социјални рад ће, у циљу побољшања информисања грађана у наредном периоду предузети сљедеће мјере:

- Израдити нови, модернији, сајт на коме ће бити грађанима доступне све информације о раду ЦСР, остваривању права и услуга, неопходној документацији за остваривање истих, као и свим активностима које ЦСР проводи;
- Центар ће израдити флајере који ће садржавати сва права и услуге и услове за њихово остваривање;
- Флајери ће се грађанима дијелити у просторијама ЦСР, у свим МЗ на подручју града и приликом различитих активности ЦСР у граду;
- Веће информисање грађана путем локалних медија (радио и тв емисија, локални портали и сл);
- Већа промоција рада ЦСР путем фејсбук странице.

Напријед наведена анализа резултата анкете указује и на потребу измјене методологије (преузета од МЕГ пројекта) и механизма мјерења задовољства, на начин да се у резултате узимају само она лица која користе одређено право. Претходно тренутно није могуће због потребе упоредивости података у четворогодишњем пројектном периоду.

- Редовност и квалитет одржавања локалних путева укључујући и зимско одржавање

(56% задовољних корисника)

Одјељење за комунално – инспекцијске послове врши редовно и ванредно одржавање градских и приградских локалних саобраћајница у смислу насипања и крпљења ударних рупа константно током читаве године, што се реализује кроз поступке јавних набавки: хитне интервенције (ванредно одржавање, крпљење рупа на путу у периоду када асфалтна база није у функцији), крпљење ударних рупа на асфалту и насипање (редовно одржавање), као и постављање и одржавање остале путне инфраструктуре и опреме (постављање и одржавање хоризонталне и вертикалне саобраћајне сигнализације). Одржавање локалних путева зависи првенствено од расположивих средстава која се у те сврхе, на годишњем нивоу, планирају у Буџету Града Требиња, броја и оправданости пристиглих захтјева за одржавање путева пристиглих од стране мјесних заједница, те осталих физичких и правних лица са подручја јединице локалне самоуправе, као и динамике рада изабраног извођача и осталих предуслова од којих зависи његов рад (период рада асфалтне базе). У циљу побољшања задовољства грађана наведеним услугама, планирамо активности: усклађивање буџетских средстава планираних у сврхе одржавања локалних и локалних некатегорисаних путева са предвиђеним потребама; Стратегије развоја локалних и некатегорисаних путева; израда пројектне документације којом би се системски приступило рјешавању проблема инвестиционог и редовног одржавања путева и припадајуће инфраструктуре; формирање стручне комисије за класификацију и процјену оправданости захтјева, која би класификовала и процјењивала оправданост у приоритету рјешавања, и на годишњем нивоу израдила приједлог у рјешавању истих, уз обавезу усклађивања буџетских средстава са приједлогом комисије; доношење интерних подзаконских аката, којима ће се утврдити напријед наведене процедуре везане за класификацију и процјене захтјева и израде приједлога комисије.

Предложене активности темеље се на сљедећем:

Усклађивање буџетских средстава са исказаним потребама и Стратегијом развоја локалних и некатегорисаних путева директно доприноси проширењу обима и квалитета одржавања путева; осим што је законска обавеза, израда пројектне документације подразумијева и уређеност и позиционирање саобраћајне сигнализације на подручју града што доприноси општој сигурности пјешачког и моторног саобраћаја на подручју града; Формирање комисије за класификовање и процјену захтјева са обавезом израде приједлога рјешавања истих на годишњем нивоу је неопходно ради броја захтјева који пристижу, као и обима радова одржавања који је у њима садржан, а који често није оправдан, рационалан или у складу са принципом равноправне заступљености. Утврђивање ових процедура допринијело би рационалнијем и ефикаснијем трошењу буџетских средстава.

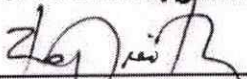
-Канализација и цијена канализације

(50% задовољних корисника)

Исказани степен задовољства анализиран је са аспекта покривености територије града канализационом мрежом (који износи 44% - 45%), па се планиране активности

на побољшању фокусирају на инвестиције у ширењу канализационе мреже. Пројекат канализације за градско насеље Полице са израђеном пројектном документацијом кандидован је Свјетској банци за финансирање и исти је прихваћен за евалуацију, што подразумева очекивану реализацију у наредном периоду. Такође, одржавање и управљање постојећом канализационом мрежом у фокусу је кроз активности које се проводе на регулисању односа са ЈП Водовод Требиње и остварењем високог степена задовољства корисника услуга предузећа.

Обрађивач:
Одјељење за општу управу
Начелник одјељења


Дражен Бошковић
по овлаштењу Градоначелника



Предлагач:
Градоначелник


Мирко Ђурић