



**РЕПУБЛИКА СРПСКА**  
**ГРАД ТРЕБИЊЕ**  
Градоначелник  
Градска управа

---

**ИЗВЈЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА МЈЕРЕЊА  
ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА У  
ГРАДУ ТРЕБИЊУ**

Април, 2025.

## Садржај

Скраћенице .....	2
Увод.....	2
Методолошки оквир истраживања.....	3
Резултати истраживања.....	3
Задовољство услугама у граду Требињу .....	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 на основу Одлуке о провођењу редовног годишњег мјерења и задовољства грађана јавним услугама у граду Требињу бр.: 09-013-52/23 од 21.2.2023. године („Службени гласник града Требиња“ бр.: 1/23). Истраживање се проводи као активност у оквиру пројекта Општинског еколошког и економског управљања (МЕГ) који проводи Развојни програм Уједињених нација у БиХ (UNDP BiH), а финансирају владе Швајцарске, Шведске и Чешке.

С обзиром на то да су грађани Требиња корисници јавних услуга које се пружају на нивоу јединице локалне самоуправе, једна од обавеза Градске управе града Требиња је и обезбјеђивање 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 27.12.2024. до 24.1.2025. године, коришћењем метода "лицем у лице" испред Центра за услуге грађанима Градске управе града Требиња и на терену, тј. јавним просторима града Требиња те употребом апликације e-Citizen.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се на проведеном анкетирању којим је обухваћено 412 грађанки и грађана (54% жена и 46% мушкараца) од којих 99% припада урбаном и 1% руралном подручју. Проценат испитаника по старости износи: од 18-35 година 46%, 36-55 година 46% и преко 55 година 8%.

Проценат учешћа припадника неке од социјално угрожених група износи 2%.

У 50% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су незапослени. Највећи удио међу овим особама чине особе мушког пола, са процентом од 75%. Други највећи удио међу овим особама чине особе старости између 18 и 35 година, са процентом од 75%.

У провођењу истраживања задовољства грађана ангажован је један (независни) анкетар који је случајним одабиром узорка вршио анкетирање. Сакупљене одговоре на анкетна питања су *онлајн* од стране анкетара уношена у *онлајн* упитнике на апликацији e-Citizen.

Анкетни упитник садржи питања која се односе на сљедеће јавне услуге: административне услуге у Центру за услуге грађанима, 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.

## Резултати истраживања

Области испитивања за које су грађани исказали највећи степен задовољства (преко 75% задовољних испитаника) су: покривеност града јавном расвјетом, љубазност особља у Градској управи, квалитет јавне расвјете (освјетљење), снабдијевање водом, распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова, спортска дешавања на територији града, брзина услуге у Градској управи, квалитет одржавања локалних путева (укључујући зимско), прикупљање отпада и одвод смећа, знање особља у Градској управи и квалитет услуге Градске управе.

Грађани су углавном задовољни (од 50% до 74%) са културним дешавањима на територији града, цијеном прикупљања отпада и одвоз смећа, радом ЦЗ на

спречавању посљедица природних катастрофа, редовношћу одржавања локалних путева (укључујући зимско), квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова, радом вртића, цијеном административних услуга у Градској управи, радом Дома здравља/амбуланти, цијеном снабдијевања водом и радом мјесних заједница.

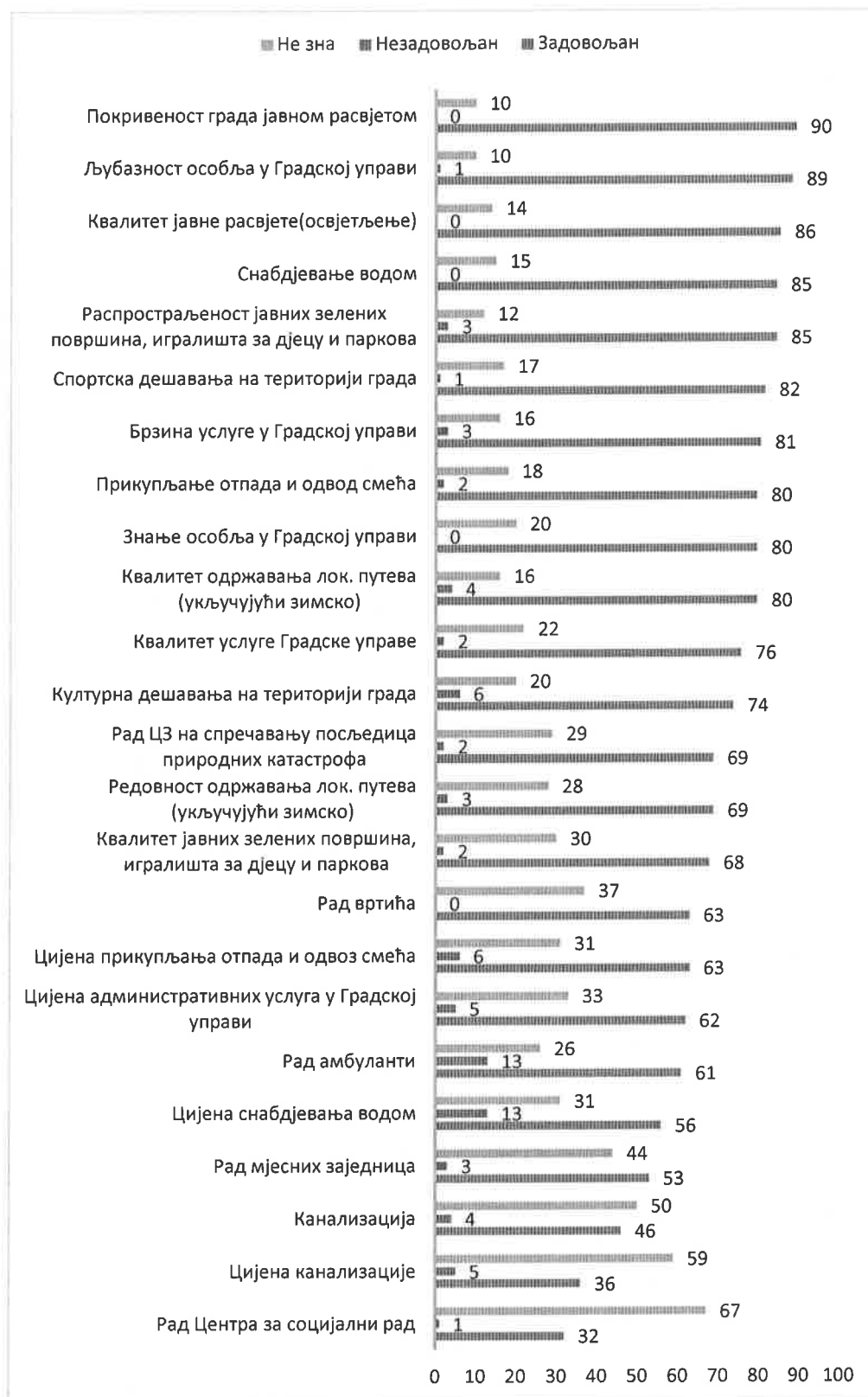
Са процентом задовољства између 25% и 49% грађани су задовољни у сљедећим областима: канализација, цијена канализације и рад Центра за социјални рад.

Ни за једну област испитивања грађани нису исказали изразито незадовољство односно све пружене јавне услуге оцијењене су са више од 25% задовољних испитаника.

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 јануару 2024. године (спроведена за 2023. годину) и децембру 2024. и јануару 2025. године (спроведена за 2024. 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	Анкета 2023. г.	Анекта 2024. г.
		Задовољни у %	Задовољни у %
<b>НАЈЗАДОВОЉНИЈИ</b> (75% и више испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Покривеност града јавном расвјетом	<b>88</b>	<b>90</b>
	Љубазност особља у Градској управи	<b>89</b>	<b>89</b>
	Квалитет јавне расвјете(освјетљење)	<b>86</b>	<b>86</b>
	Снабдијевање водом	<b>97</b>	<b>86</b>
	Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	<b>82</b>	<b>85</b>
	Спортска дешавања на територији града	<b>70</b>	<b>82</b>
	Брзина услуге у Градској управи	<b>72</b>	<b>81</b>
	Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)	<b>53</b>	<b>80</b>
	Прикупљање отпада и одвод смећа	<b>77</b>	<b>80</b>
	Знање особља у Градској управи	<b>65</b>	<b>80</b>
	Квалитет услуге Градске управе	<b>74</b>	<b>76</b>
<b>УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ</b> (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)	Културна дешавања на територији града	<b>94</b>	<b>74</b>
	Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа	<b>75</b>	<b>63</b>
	Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа	<b>78</b>	<b>69</b>
	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	<b>54</b>	<b>69</b>
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	<b>83</b>	<b>68</b>
	Рад вртића*	<b>96</b>	<b>63</b>
	Цијена административних услуга у Градској управи	<b>60</b>	<b>62</b>
	Рад Дома здравља / амбуланти	<b>72</b>	<b>61</b>
	Цијена снабдијевања водом	<b>71</b>	<b>56</b>
	Рад мјесних заједница	<b>45</b>	<b>53</b>
<b>УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ</b>	Канализација	<b>54</b>	<b>46</b>

(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)	Цијена канализације	50	36
	Рад Центра за социјални рад*	50	32
<b>Укупни просјечни проценат</b>		<b>70,26</b>	<b>69,45</b>

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).

\* Код обрачуна овог процента узимани су одговори „не знам“.

Преглед резултата по осталим питањима на анкетном упитнику

Питање 20:

Како бисте процијенили Ваш приступ инфомацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама и сл?

Врло добро информисан		Опште информисан		Није информисан		Није заинтересован		Не знам	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
11 %	9%	51%	56%	19%	15%	14%	17%	3%	0%

Питање 21:

У протекле двије године, колико пута сте се укључили у јавне расправе или дебате?

Више од 2 пута		1-2 пута		Није се укључивао		Није упознат	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
7%	2%	17%	4%	68%	83%	6%	8%

Питање 22:

Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?

Одлично и транспарентно		Добро		Постоје, али само про-форме ради		Није упознат	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
9%	23%	32%	51%	30%	16%	18%	8%

Питање 24:

Како бисте оцијенили следеће начине комуникације између грађана и локалних власти?

	Врло добро		Добро		Неутрално		Непостојеће		Није упознат	
	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
Директни пренос сједница Скупштине Града путем ТВ и радио станице	16%	15%	60%	52%	11%	21%	1%	0%	11%	8%
Редовни састанци одборника са грађанима	11%	10%	27%	46%	10%	26%	17%	1%	32%	14%
Редовни термини за комуникацију градоначелника са грађанима	27%	26%	44%	43%	15%	18%	6%	0%	6%	10%
Интернет комуникација између грађана и градских служби	14%	11%	44%	59%	15%	20%	6%	0%	20%	7%
Постојећим механизмима учешћа грађана у дефинисању градских приоритета	9%	7%	31%	49%	14%	32%	16%	1%	27%	8%

Питање 25:

Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било ком смислу?

Да		Не	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
11%	7%	88%	92%



Питање 26:

Да ли је локална власт на било који начин ријешила Вашу жалбу?

Да		Не		Нисам се жалио/жалила	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
5%	6%	7%	0%	86%	92%

Питање 27:

Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?

Да		Не		Нисам одговорио	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
34%	2%	66%	98%	0%	0%

Питање 27а:

Ако сте припадник неке од социјално угрожених група, којој од сљедећих група припадате?

Незапослен више од 2 године		Особа са инвалидитетом		Повратник/расељена особа		Припадник ромске популације		Друго	
Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024	Анк. 2023	Анк. 2024
39%	50%	15 %	12%	10 %	25%	1%	0%	33 %	12%

## 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 да посвете 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.

Упоредјујући резултате анкете из јануара 2024. године (спроведене за 2023. годину) и децембра 2024-јануара 2025. године (спроведене за 2024. годину) видљиво је да је дошло до смањења задовољства грађана и то у следећим областима:

- Канализација -8%
- Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа -9%
- Снабдијевање водом -11%
- Рад амбуланти -11%
- Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа -12%
- Цијена канализације -14%
- Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова -15%
- Цијена снабдијевања водом -15%
- Рад Центра за социјални рад -18%
- Културна дешавања на територији града -20%
- Рад вртића -33%

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

- Љубазност особља у Градској управи 0%
- Квалитет јавне расвјете (освјетљење) 0%

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

- Покривеност града јавном расвјетом +2%
- Квалитет услуге Градске управе +2%
- Цијена административних услуга у Градској управи +2%
- Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова +3%
- Прикупљање отпада и одвоз смећа +3%

Значајно повећање задовољства грађана, преко 5% је дошло у сљедећим областима:

- |   |      |
|---|------|
| • Рад мјесних заједница                               | +8%  |
| • Брзина услуге у Градској управи                     | +9%  |
| • Спортска дешавања на територији града               | +12% |
| • Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско) | +15% |
| • Знање особља у Градској управи                      | +15% |
| • Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)  | +27% |

На темељу резултата анкете надлежне организационе јединице Градске управе Града Требиња у координацији са надлежним јавним установама и предузећима утврдиле су 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.

### **Одјељење за општу управу**

Коментар резултата на питање „Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа”: С обзиром на то да је забиљежен мањи проценат задовољства грађана са радом служби цивилне заштите Града Требиња за 2024. годину, анализирали су могући узроци наведеног.

У 2025. години је, на приједлог Одјељења за општу управу, Градоначелник донио Рјешење о именовању чланова Радне групе за израду Плана заштите и спасавања од елементарних непогода и других несрећа на подручју града Требиња. Радну групу чини 15 чланова из различитих субјеката система цивилне заштите.

Осим тога, у Буџету Града Требиња за 2025. годину је повећано издвајање за активности служби цивилне заштите.

Ове активности треба да повећају ефикасност рада наведених служби, а самим тим и обезбиједе повећање задовољства грађана њиховим радом.

### **Одјељење за борачку и социјалну заштиту**

Коментар резултата на питање „Рад Центра за социјални рад”: Посљедица смањења задовољства грађана, а према резултатима анкете, је и та што је један дио анкетираних изјавио да нису корисници услуга Центра за социјални рад те самим тим нису се изјашњавали о задовољству рада Центра, али су сврстани у незадовољне. У 2025. години Центар за социјални рад Требиње ће додатно информисати грађане и цјелокупну јавност о начину остваривања права и услуга из своје надлежности те исте редовно информисати путем локалних медија и званичне веб странице.

Коментар резултата на питање: „Рад амбуланти”: У 2025. наставиће се редовно ажурирање званичног веб сајта ЈЗУ „Дом здравља” Требиње, како би сви

пацијенти имали могућност благовременог информисања о услугама из домена примарне здравствене заштите и путем интернета.

### **Одјељење за културу**

Коментар резултата на питање „Културна дешавања на територији града”: Град Требиње је постало препознатљиво о квалитетним културним садржајима током цијеле године. С обзиром на резултате анкете, очигледно је да се требају уложити додатни капацитети за промоцију културних догађаја широј јавности, а посредством различитих средстава комуникације (друштвене мреже, локални медији).

Коментар резултата на питање „Рад вртића”: С обзиром на то да анкета не обухвата искључиво кориснике услуга вртића „Наша радост”, већ све грађане, сматрамо да би методолошки оквир саме анкете требао да буде дефинисан на другачији начин. Број корисника вртића је 640, а број анкетираних је 100, што је недовољно за добијање стварне слике.

### **Одјељење за комунално-инспекцијске послове**

Коментар резултата на питање „Цијена снабдијевања водом и цијена канализације”: Када говоримо цијени услуге испоруке воде за пиће, одводње и пречишћавања отпадних вода, цијене су урађене у складу са Методологијом утврђивања најниже основне цијене водних услуга уз напомену да у 2024. години није било повећања цијена горе наведених услуга.

Коментар резултата на питање „Снабдијевање водом”: Како би се обезбиједило квалитетније снабдијевање водом грађана и повећало задовољство услугом у току су радови на изградњи два резервоара Полице и Црквина као и градња препумпне станице. Закључен је уговор између Владе Републике Српске и Града Требиња о преносу кредитних средстава Европске инвестиционе банке по Пројекту „Водовод и канализација у Републици Српској II” за финансирање Пројекта „Реконструкција и доградња система водоснабдијевања у Граду Требињу”. Самим тим, након свега што ће бити урађено очекујемо раст задовољства грађана услугом.

Коментар резултата на питање „Канализација”: Разлог смањења задовољства грађана горе наведеном услугом је зато што у појединим насељима нема канализационе мреже. Влада Републике Српске је са Градом Требињем закључила Споразум о потпројекту који се односи на модернизацију водних и санитарних услуга у граду Требињу, а у питању су средства Свјетске банке-Међународне банке за обнову и развој. Средства ће се користити намјенски како би се унаприједила доступност услуга водоснабдијевања и санитације и ефикасности пословања пружалаца услуга водоснабдијевања и санитације на локалном нивоу. У питању је изградња канализационе мреже у насељу Полице као и пројектовање канализационе мреже за насеља Хрупјела, Засад, Мостаћи и Варина Грода.

Коментар резултата на питање „Цијена прикупљања и одвоз смећа”: Цијене се нису мијењале у прошлој години. Што се тиче услуге одвожења кабастог отпада, Комунално а.д. Требиње сваког четвртка одвози кабасти отпад, а грађани могу и да позову Комунално предузеће ради одвоза наведеног отпада. Пожељно би

било да се чешће користе наведене услуге па би самим тим и резултати анкете о задовољству грађана овом услугом порасли.

Коментар резултата на питање „Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова“: Град у наредном периоду планира да уреди парк у насељу Луч. У протеклој години посађен је одређени броја садница, а у наредном периоду ће се вршити и садња већег броја високих садница. Када је ријеч о игралиштима, у 2024. години урађено је шест нових игралишта, а у току ове године радиће се и на изградњи нових пет игралишта па се надамо порасту задовољства грађана наведеним услугама.

**Обрађивач:**

**Одјељење за општу управу**

**В.д. начелника Одјељења**



**Божо Морић**



**Предлагач:**

**Градоначелник**



**Мирко Ђурић**

