



РЕПУБЛИКА СРПСКА
ГРАД ТРЕБИЊЕ
Градоначелник
Градска управа

ИЗВЈЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА

Град Требиње

Фебруар 2026. г.

Садржај

Скраћенице	2
Увод	2
Методолошки оквир истраживања.....	3
Резултати истраживања.....	3
Задовољство услугама у Граду Требињу.....	5
ЗАКЉУЧАК.....	9

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 број 09-013-52/23 од 21.02.2023. 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 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 27.01. до 06.02.2026. године, коришћењем метода "лицем у лице" испред шалтер сале Градске управе града Требиња и на терену тј. јавним просторима Града Требиња, те употребом апликације e-Citizen.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се наведеном анкетирању којим је обухваћено 376 грађана (34% мушкараца и 66% жена) од којих 93% припада урбаном и 7% руралном подручју. Проценат испитаника по старости износи: од 18-35 година 48%, 36-55 година 38% и преко 55 година 14%. Проценат учешћа припадника неке од социјално угрожених група износи 10%. Од 11% лица који су изјавили да су незапослени 50% је незапослено преко 2 године, а 50% до 2 године.

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

Анкетни упитник садржи 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.

Код обраде питања која се односи на задовољство грађана са радом вртића и Центра за социјални рад нису укључени одговори „не знам“ тј. испитаници који нису корисници њихових услуга.

Резултати истраживања

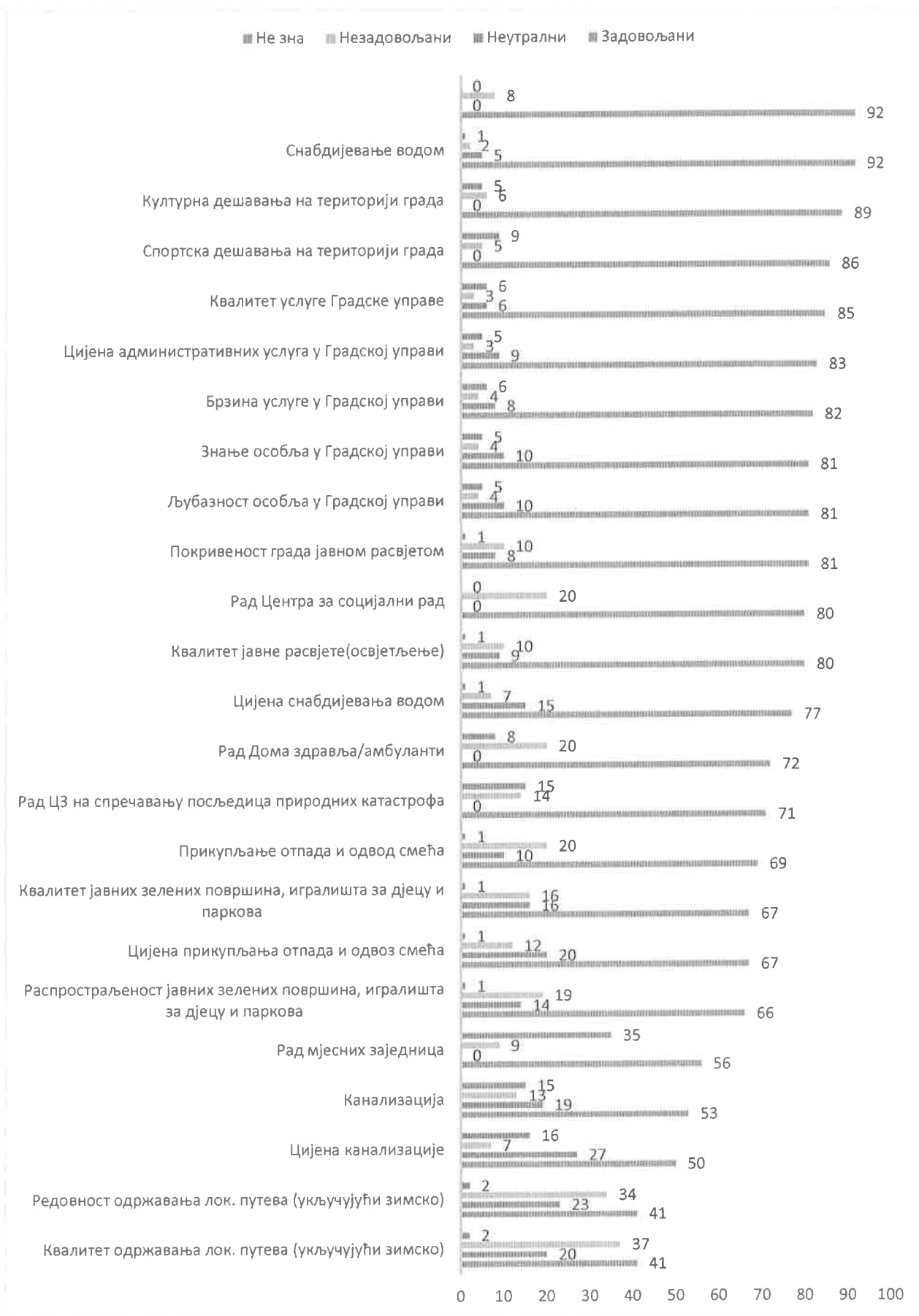
Области испитивања за које су грађани исказали највећи степен задовољства (преко 75% задовољних испитаника) су: радом вртића, снабдијевање водом, културна дешавања на територији града, спортским дешавањима на територији града, са квалитетом услуге у Градској управи, цијеном административних услуга у Градској управи, брзином услуге у Градској управи, љубазност особља у Градској управи, покривеност града јавном расвјетом, знањем особља у Градској управи, квалитет јавне расвјете (освјетљење), радом Центра за социјални рад и цијеном снабдијевања водом.

Грађани су углавном задовољни (од 50% до 74%) са: радом Дома здравља/амбуланти, радом Цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа, прикупљањем и одвоз смећа, цијеном прикупљања отпада и одвозом смећа, са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова, распрострањеношћу јавних зелених површина игралишта за дјецу и паркова, радом мјесних заједница, одржавањем канализације и цијеном услуге канализације.

Грађани су углавном незадовољни (од 25% до 49%) са: редовношћу одржавања локалних путева (укључујући зимско) и квалитетом одржавања локалних путева (укључујући зимско).

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. Узимају се у обзир одговори са "ДА", "НЕ" и "НЕ ЗНАМ".

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 2024. г.	Анекта 2025. г.
		Задовољни у %	Задовољни 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*	98	92
	Снабдијевање водом	86	92
	Културна дешавања на територији града	74	89
	Спортска дешавања на територији града	82	86
	Квалитет услуге Градске управе	76	85
	Цијена административних услуга у Градској управи	62	83
	Брзина услуге у Градској управи	81	82
	Љубазност особља у Градској управи	89	81
	Покривеност града јавном расвјетом	90	81
	Знање особља у Градској управи	80	81
	Квалитет јавне расвјете (освјетљење)	86	80
	Рад Центра за социјални рад**	94	80
	Цијена снабдијевања водом	56	77
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)	Рад Дома здравља/амбуланти	61	72
	Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа	69	71
	Прикупљање отпада и одвод смећа	80	69
	Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа	63	67
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	68	67
	Распростраљеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	85	66
	Рад мјесних заједница	53	56
	Канализација	46	53
	Цијена канализације	36	50
УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ (између 25% и 49% испитаника је	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	69	41

одговорило задовољно код „ДА/НЕ“ питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)	80	41
Укупни просјечни проценат		73,50	72,58

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).

* Резултати који се односе на рад вртића су рачунати без одговора „не знам“, тј. узето је у обрачун само 22% одговора испитаника који су се изјаснили да су корисници услуга вртића.

** Резултати који се односе на рад Центра за социјали рад су рачунати без одговора „не знам“, тј. узето је у обрачун само 5% одговора испитаника који су се изјаснили да су корисници услуга Центра за социјални рад.

Преглед резултата по осталим питањима на анкетном упитнику

Питање 20:

Како би сте 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. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
9%	18%	56%	49%	15%	11%	17%	17%	0%	4%

Питање 21:

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

Више од 2 пута		1-2 пута		Није се укључивао		Није упознат	
Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
2%	4%	4%	9%	83%	75%	8%	12%

Питање 22:

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

Одлично и транспарентно		Добро		Постоје, али само проформе ради		Непостојеће	
Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
23,00%	20,21%	51,82%	39,36%	16,22%	27,93%	8,96%	12,50%

Питање 24:

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

	Врло добро		Добро		Неутрално		Непостојеће		Није упознат	
	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
Директни пренос сједница Скупштине Града путем ТВ и радио станице	15%	31%	52%	42%	21%	14%	0%	2%	8%	11%
Редовни састанци одборника са грађанима	10%	13%	46%	29%	26%	22%	1%	13%	14%	24%
Редовни термини за комуникацију градоначелника са грађанима	26%	35%	43%	31%	18%	13%	0%	5%	10%	16%
Интернет комуникација између грађана и градских служби	11%	24%	59%	24%	20%	14%	0%	17%	7%	20%
Постојећим механизмима учешћа грађана у дефинисању градских приоритета	7%	18%	49%	32%	32%	20%	1%	8%	8%	22%

Питање 25:

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

Да		Не	
Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
7%	11,70%	92%	88,30%

Питање 26:

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

Да		Не		Нисам се жалио/жалила	
Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
6%	9,31%	0%	2,93%	92%	87,77%

Питање 27:

Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?

Да		Не		Нисам одговорио	
Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
2%	10%	98%	90%	0%	0%

Питање 27а:

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

Незапослен више од 2 године		Особа са инвалидитетом		Повратник/расељена особа		Припадник ромске популације		Друго	
Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025	Анк. 2024	Анк. 2025
50%	11%	12%	13%	25%	5%	0%	0%	12%	69%

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 за 2025. и 2024. годину видљиво је да је дошло до смањења задовољства грађана у сљедећим областима:

- | | |
|--|------|
| • Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова | -1% |
| • Рад вртића | -6% |
| • Квалитет јавне расвјете (освјетљење) | -7% |
| • Љубазност особља у Градској управи | -9% |
| • Покривеност града јавном расвјетом | -10% |
| • Прикупљање отпада и одвоз смећа | -14% |
| • Рад Центра за социјални рад | -15% |
| • Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова | -22% |
| • Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско) | -41% |
| • Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско) | -49% |

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

- | | |
|---|-----|
| • Брзина услуге у Градској управи | +1% |
| • Знање особља у Градској управи | +1% |
| • Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа | +3% |
| • Спортска дешавања на територији града | +5% |

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

- | | |
|--|------|
| • Рад мјесних заједница | +6% |
| • Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа | +6% |
| • Снабдијевање водом | +7% |
| • Квалитет услуге Градске управе | +12% |
| • Одржавање канализација | +15% |
| • Рад Дом здравља/амбуланти | +18% |
| • Културна дешавања на територији града | +20% |
| • Цијена административних услуга у Градској управи | +34% |
| • Цијена снабдијевања водом | +38% |
| • Цијена канализације | +39% |

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

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

- Одјељење за општу управу:

Коментар резултата на питање: „Колико се задовољни љубазношћу особља у Градској управи“: С обзиром на то да је забиљежен мањи проценат задовољства грађана са љубазношћу особља у Градској управи у 2025. години, анализирани су могући узроци наведеног.

С тим у вези, Одјељење за општу управу је упознало представнике свих организационих јединица Градске управе које имају непосредни контакт са грађанима у вези са резултатима анкетирања, те су утврђени задаци који треба да побољшају задовољство грађана у 2026. години. Прије свега, биће предузете активности на разговору са запосленима и додатној едукацији.

- Одјељење за културу

У складу са резултатима овогодишње анкете о задовољству грађана (Колико сте задовољни радом предшколске установе? -у оквиру МЕГ пројекта), код услуга које пружа вртић „Наша радост“ забиљежен је пад задовољства грађана за 6% у односу на резултате из претходне године. И даље задовољство грађана је изражено са врло високим процентом од 92%.

Анализом прикупљених одговора утврђено је да се незадовољство односи на листе чекања за упис дјеце, као и на чињеницу да је максималан број дјеце како у јасличким, тако и у старијим васпитним групама.

Ови показатељи јасно указују на повећану потребу за проширењем капацитета предшколске установе. Град Требиње је то препознао као приоритет, те су већ предузети конкретни кораци ка његовом рјешавању. Започете су активности на изградњи новог вртићког објекта у насељу Тини, чиме ће се значајно повећати смјештајни капацитети, смањити листе чекања и унаприједити квалитет боравка дјеце у свим објектима.

- Одјељење за борачку и социјалну заштиту

На основу извјештаја проведене анкете, као надлежно одјељење за ЈУ „Центар за социјални рад“ предлагемо сљедеће препоруке за побољшање степена задовољства грађана:

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

- Побољшање степена задовољства грађана услугама ЈУ „Центра за социјални рад“ очекује се пресељењем у нову зграду Центра за социјални рад, гдје ће имати довољно простора за унапређење постојећих и развијање нових услуга;
- Проширењем броја превентивних активности Центра (радионице са дјецом у школама, радионице са дјецом из породица у ризику, радионице са старим особама, и сл.)

- Такође, побољшање степена задовољства грађана услугама Центра очекујемо завршетком едукације из Системске породичне терапије од које ће велику корист имати садашњи корисници и потенцијални нови корисници.
- Одјељење за комунално инспекцијске послове

Образложење анкете задовољства грађана:

Одржавање градског зеленила и јавних зелених површина -

- Град Требиње у наредном периоду планира садњу око 500 стабала кошћела на различитим локацијама у граду што ће допринијети повећању квалитета јавних зелених површина.
- Планирано је хортикултурно уређење раздијелног острва у Душановој улици.
- Парк у насељу Луч се налази у обухвату Регулационог плана „Засад поље“ којим је предвиђено уређење парка и изградња градске саобраћајнице са јужне стране.

Одржавање дјечијих игралишта - Након проведене анкете задовољства грађана услугама јединице локалне самоуправе, која је између осталог садржала и проценат задовољства грађана редовношћу и квалитетом одржавања дјечијих игралишта, наводимо следеће:

- У протекле двије године Град Требиње је изградио девет дјечијих игралишта, са неопходним мобилијаром и опремом.
- Одјељење за комунално-инспекцијске послове врши редовно одржавање дјечијих игралишта на подручју града, у смислу поправке мобилијара и одржавања површина.
- Основни проблем представљају неодговорни појединци који уништавају опрему и мобилијар поменутих игралишта, те је неопходно у наредном периоду поставити видео надзор и вршити редовне контроле стања игралишта.

Одржавање локалних путева - Након проведене анкете задовољства грађана услугама јединице локалне самоуправе, која је између осталог садржала и проценат задовољства грађана редовношћу и квалитетом одржавања локалних путева укључујући и зимско одржавање, наводимо следеће:

- Одржавање магистралних и регионалних путева је надлежност ЈП „Путеви Републике Српске“, док су локални и некатегорисани путеви у надлежности Града Требиња.
- Одјељење за комунално-инспекцијске послове врши редовно и ванредно одржавање локалних и некатегорисаних путева и улица на подручју града, укључујући и зимско, у смислу насипања и санације (крпљења) ударних рупа.
- Основни проблем у одржавању у току зимских мјесеци је асфалтна база, која у периоду од 1. јануара до 30. марта не ради, те у том периоду није могуће вршити санацију и одржавање.
- Током календарске године санира се око 400 метара квадратних ударних рупа на подручју које обухвата удаљеност до 5 km од центра града (градско подручје) и око 1000 метара квадратних које обухвата удаљеност од 5 km до 40 km од центра града (сеоско подручје).

Одржавање јавне расвјете - Одјељење за комунално-инспекцијске послове сваке године расписује тендер за набавку расвјетних тијела и од 2021. године на подручју територије града Требиња је замијењено 90% старе расвјете са новом ЛЕД расјетом.

Због проблема на мрежи и временских непогода, претежно грмљавине, дио расвјетних тијела је у квару. Покварене лампе су под гаранцијом и шаљу се на поправку. Након што их замијене и пошаљу у Требиње, постављају се на мјестима на којим су пријављени кварови. Унутар Одјељења, региструје се свака примједба грађана и праве се хитни налози који се упућују надлежном предузећу за одржавање јавне расвјете. У току 2025. године Електро-Херцеговини је послато 39 хитних налога са пријављеним кваровима и утрошено је 780 лампи.

Прикупљање отпада и одвоз смећа – Након проведене анкете задовољства грађана услугама јединице локалне самоуправе, која је између осталог садржала и проценат задовољства грађана редовношћу и квалитетом прикупљања отпада и одвоза смећа, наводимо следеће:

- Прикупљање отпада и одвоз смећа је у надлежности предузећа, „КОМУНАЛНО“ А.Д. ТРЕБИЊЕ.
- Одјељење за комунално - инспекцијске послове Града Требиња врши надзор над радом Комуналног предузећа.
- Један од основних проблема са којима се сусреће Комунално предузеће, јесу нелегалне (дивље) депоније које се формирају на јавним и приватним површинама, упркос редовном одвозу отпада.
- Такође, велики проблем представљају неодговорни појединци који уништавањем и оштећењем контејнера и других посуда за одлагање отпада причињавају велику штету која изискује додатна финансијска средства за ту намјену.
- Да би се унаприједио квалитет услуга Комуналног предузећа, између осталог, потребно је и подизање свијести самих грађана о значају очувања и заштите животне средине, поштовање комуналног реда и већа одговорност појединаца.

Обрађивач:

Одјељење за општу управу

в.д. Начелник одјељења



Божо Морић

Предлагач:

Градоначелник

Мирко Ђурић