



**INFORMACIJA O ANALIZI ANKETE O ZADOVOLJSTVU GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA I
PREPORUKE ZA PLAN UNAPRIJEĐENJA**



Sanski Most, februar 2019. godine

Uvod

Općina Sanski Most je u sklopu Projekta općinskog ekonomskog i okolišnog upravljanja (MEG), koji se sprovodi u partnerstvu sa Vladom Švicarske i UNDP, tokom 2016., 2107. i 2018. godine u tri navrata sprovela anketiranje građana o zadovoljstvu kvaliteta javnih usluga na području lokalne zajednice.

Ankete su sprovedene tokom mjeseca decembra, na uzorku od po 400 građana godišnje. Anketiranje je sprovedeno na području cijele općine u saradnji sa organima Mjesnih zajednica koji su ujedno bili i tehnička podrška za sprovedbu anketne procedure na terenu.

Općinsko vijeće je na 13. Sjednici 31.10.2017. godine donijelo Odluku o zadovoljstvu građana radom Općinske uprave i Općinskog vijeća, gdje je navedeno da će Općinsko vijeće biti upoznato sa rezultatima ankete, usporednom analizom, te preporukama za unaprijeđenje rada lokalne zakonodavne i izvršne vlasti.

Usporedna analiza rezultata ankete iz 2017. i 2018. godine¹

Red. Br.	Pitanje	Rezultat 2017.	Rezultati 2018.
1.	Da li ste zadovoljni radom vrtića?	Zadovoljni 79% Nezadovoljni 21%	Zadovoljni 97% Nezadovoljni 3%
2.	Da li ste zadovoljni vodosnabdjevanjem?	Zadovoljni 80% Nezadovoljni 16%	Zadovoljni 73% Nezadovoljni 18%
3.	Da li ste zadovoljni kvalitetom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 13%	Zadovoljni 80% Nezadovoljni 4%
4.	Ljubaznost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 72% Nezadovoljni 14%	Zadovoljni 80% Nezadovoljni 8%
5.	Da li ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?	Zadovoljni 69% Nezadovoljni 23%	Zadovoljni 75% Nezadovoljni 9%
6.	Da li ste zadovoljni cijenom vode?	Zadovoljni 54% Nezadovoljni 40%	Zadovoljni 47% Nezadovoljni 34%
7.	Da li ste zadovoljni cijenom prikupljanja i odvoza otpada?	Zadovoljni 63% Nezadovoljni 24%	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 4%
8.	Znanje i stručnost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 70% Nezadovoljni 13%	Zadovoljni 75% Nezadovoljni 5%
9.	Da li ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom?	Zadovoljni 51% Nezadovoljni 28%	Zadovoljni 64% Nezadovoljni 24%
10.	Da li ste zadovoljni brzinom usluge i efikasnošću općinske administracije?	Zadovoljni 75% Nezadovoljni 15%	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 5%
11.	Da li ste zadovoljni kvalitetom održavanja lokalnih puteva?	Zadovoljni 19% Nezadovoljni 69%	Zadovoljni 34% Nezadovoljni 49%
12.	Da li ste zadovoljni cijenom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 71% Nezadovoljni 14%	Zadovoljni 52% Nezadovoljni 17%
13.	Da li ste zadovoljni radom organa Mjesnih zajednica?	Zadovoljni 36% Nezadovoljni 52%	Zadovoljni 75% Nezadovoljni 11%
14.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kulturnih dešavanja?	Zadovoljni 65% Nezadovoljni 29%	Zadovoljni 48% Nezadovoljni 28%
15.	Da li ste zadovoljni dostupnošću javnih i zelenih površina te dječijih igrališta?	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 37%	Zadovoljni 37% Nezadovoljni 19%

¹ U obzir su uzeti samo odgovori "Zadovoljan/na" i "Nezadovoljan/na"

16.	Da li ste zadovoljni radom ambulanti?	Zadovoljni 57% Nezadovoljni 40%	Zadovoljni 64% Nezadovoljni 25%
17.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 63% Nezadovoljni 25%	Zadovoljni 24% Nezadovoljni 17%
18.	Da li ste zadovoljni cijenom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 50% Nezadovoljni 31%	Zadovoljni 15% Nezadovoljni 8%
19.	Da li ste zadovoljni radom Centra za socijalni rad?	Zadovoljni 44% Nezadovoljni 28%	Zadovoljni 40% Nezadovoljni 17%
20.	Da li ste zadovoljni radom CZ radom na prevenciji prirodnih katastrofa?	Zadovoljni 58% Nezadovoljni 23%	Zadovoljni 46% Nezadovoljni 22%
21.	Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na području lokalne zajednice?	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 25%	Zadovoljni 43% Nezadovoljni 27%
22.	Da li ste zadovoljni pristupom informacijama?	48% dobro informirano 43% nije informirano	50% dobro informirano 30% nije informirano
23.	Uključenost u javne rasprave i debate	22% se redovno uključivalo 74% se nije uključivalo	21% se redovno uključivalo 63% se nije uključivalo
24.	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	20% zadovoljni mehanizmima 68% mehanizmi postoje samo pro-forme	14% zadovoljni mehanizmima 86% mehanizmi postoje samo pro-forme
25.	Informacije o sjednicama OV putem lokalnih medija	43% informirani 46% nisu upoznati o informacijama	62% informirani 37% nisu upoznati o informacijama
26.	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	17% zadovoljni sa postojećom saradnjom 63% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije	56% zadovoljni sa postojećom saradnjom 44% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
27.	Redovni termini za komunikaciju Načelnik sa građanima	28% zadovoljni sa komunikacijom 51% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije	56% zadovoljni sa komunikacijom 44% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
28.	Internet komunikacija između građana i općinske administracije	40% zadovoljni 47% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije	51% zadovoljni 49% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije
29.	Žalbe, pritužbe i prigovori prema lokalnoj vlasti	20% uputilo žalbu 80% nije koristilo ovaj vid komunikacije	14% uputilo žalbu 86% nije koristilo ovaj vid komunikacije

ZAKLJUČCI:

- Najveći stepen zadovoljstva u oba anketiranja iskazan u oblasti rada vrtića, vodosnabdjevanja, rada osoblja u općinskoj administraciji i odvoza otpada.
- U odnosu na godinu prije, povećano je zadovoljstvo građana u oblasti rada vrtića, kvaliteta administrativnih usluga, održavanjem javne rasvjete, te održavanjem lokalnih puteva.
- Najveći porast zadovoljstva građana je izražen u kvalitetu rada organa mjesnih zajednica.
- Najveći pad zadovoljstva građana izražen je u kvalitetu i cijeni kanalizacionih usluga, međutim ovaj rezultat treba uzeti s određenom rezervom jer pokrivenost kanalizacionom mrežom je mnogo manja u odnosu na ukupno područje koje je bilo obuhvaćeno anketiranjem.
- Od ostalih oblasti gdje je zabilježen pad zadovoljstva građana ističu se cijena administrativnih usluga, kvalitet kulturnih i sportskih dešavanja, te rad Civilne zaštite na prevenciji od prirodnih nesreća.
- Veliki broj ispitanika (86%) uopće ne koristi mehanizam žalbe, a preko 50% ispitanika uopće nije upoznato sa modelom neposredne komunikacije sa Općinskim načelnikom i nadležnim Službama.
- 63% ispitanika ne učestvuje u proceduri javnih rasprava, što je ipak poboljšanje u odnosu na godinu prije kad 74% ispitanika nije koristilo ovaj model učešća građana.
- 56% ispitanika je upoznato sa mogućnošću redovnog sastanka sa vijećnicima u Općinskom vijeću, što predstavlja izrazit napredak, jer je godinu prije svega 17% ispitanih bilo upoznato sa mogućnošću sastanaka ove vrste.

PREPORUKE ZA UNAPRIJEĐENJE KVALITETA JAVNIH USLUGA²

Naziv usluge	Prijedlog mjere	Nosilac aktivnosti
Vodosnabdjevanje	-Kontinuirano održavanje vodovodne infrastrukture -Proširenje vodovodne mreže u skladu sa planskom i projektnom dokumentacijom -Kontinuirana kontrola kvaliteta vode -Redovno medijsko izvještavanje o planiranim i sprovedenim aktivnostima -Utvrditi visinu cijene vode u skladu sa usvojenom metodologijom za formiranje cijena -U skladu sa usvojenom Odlukom o subvencioniranju dijela komunalnih usluga nastaviti s provođenjem mjera subvencioniranja socijalno ugroženog stanovništva	JKP "Vodovod i kanalizacija" Sanski Most
Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda	-Kontinuirano održavanje kanalizacione infrastrukture -Proširenje kanalizacione mreže u skladu sa planskom i projektnom dokumentacijom -Kao i u slučaju vodosnabdjevanja, revidirati cijenu usluge -Redovno medijsko izvještavanje o planiranim i sprovedenim aktivnostima	JKP "Vodovod i kanalizacija" Sanski Most
Prikupljanje i odvoz smeća	-U saradnji sa Općinskim službom za inspekcijske poslove nastaviti s aktivnostima potpisivanja Ugovora o odvozu smeća -Nastaviti s aktivnostima sanacije divljih deponija -Nastaviti s aktivnostima sanacije gradske deponije "Sanska brda" u skladu sa projektno-tehničkom	JKP "Sana" Sanski Most (u stečaju)

² Obuhvaćene su usluge koje su u nadležnosti lokalne uprave i JP i JU kojima je osnivač Općinsko vijeće Sanski Most

	<p>dokumentacijom</p> <ul style="list-style-type: none"> -Izvršiti analizu cijene usluge odvoza smeća i pristupiti korekciji iste 	
Kvalitet javne rasvjete	<ul style="list-style-type: none"> -Nastaviti aktivnosti rekonstrukcije javne rasvjete u užem gradskom području po principu LED tehnologije -Nastaviti aktivnosti proširenja mreže u ruralnim područjima -Redovno održavati postojeća rasvjetna tijela 	JU "Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu" Sanski Most
Održavanje lokalnih puteva	<ul style="list-style-type: none"> -Kontinuirano pratiti stanje na terenu i pravovremeno reagirati na opravdane zahtjeve građana -Utvrđiti mehanizme sancioniranja izvođača radova koji ne izvrše intervenciju u predviđenom periodu -U saradnji sa orgenima MZ vršiti realno planiranje aktivnosti na sanaciji putne infrastrukture 	JU "Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu" Sanski Most
Dostupnost javnih površina i igrališta	<ul style="list-style-type: none"> -Izmjenom postojeće i izradom nove prostorno-planske dokumentacije planirati nove javne površine i dječija igrališta u skladu sa realnim potrebama lokalnog stanovništva -Vršiti redovno održavanje i rekonstrukciju postojećih igrališta i javnih površina 	<p>Općinska služba za urbanizam, prostorno uređenje, građenje i poslovno-stambene poslove</p> <p>JU "Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu" Sanski Most</p>
Kvalitet usluga općinske uprave	<ul style="list-style-type: none"> -U saradnji sa ADSFBiH nastaviti aktivnosti redovne edukacije uposlenih -Revidirati administrativne procedure i izvršiti njihovo reduciranje u svrhu skraćanja rokova -Revidirati Odluku o administrativnim taksama i atrifi administrativnih taksa 	Sve Općinske službe u domenu svojih redovnih poslova
Rad Mjesnih zajednica	<ul style="list-style-type: none"> -Vršiti kontinuiranu edukaciju predstavnika MZ vezano za prava i obaveze u izabranim tijelima MZ -Unaprijediti ljudske i tehničke kapacitete MZ 	<p>Općinska služba za opću upravu i društvene djelatnosti</p> <p>Organi MZ</p>
Kvalitet kulturnih dešavanja	<ul style="list-style-type: none"> -Izraditi godišnji kalendar javnih i kulturnih dešavanja na području općine -U planiranje i realizaciju kulturnih sadržaja uključiti sve relevantne predstavnike javnog i nevladinog sektora -Maksimalno iskoristiti tehničke i prostorne kapacitete RTV "Sana" Sanski Most, u svrhu realizacije cjelogodišnjih sadržaja 	<p>RTV "Sana" Sanski Most</p> <p>JU "Narodna biblioteka" Sanski Most</p>
Kvalitet sportskih dešavanja	<ul style="list-style-type: none"> -Izraditi godišnji kalendar sportskih dešavanja -Maksimalno iskoristiti tehničke i prostorne kapacitete JP "Gradska dvorana" Sanski Most, u svrhu realizacije cjelogodišnjih sadržaja -Izraditi plan rekonstrukcije sportske infrastrukture na području općine -Izraditi plan upravljanja DTV "Partizan" 	<p>JP "Gradska dvorana" Sanski Most</p> <p>Općinski sportski savez</p>
Dostupnost informacija	<ul style="list-style-type: none"> -Redovno ažurirati službenu web stranicu Općine redovnim i servisnim informacijama sa lokalnog nivoa -Programsku shemu RTV "Sana" prilagoditi 	<p>Kabinet općinskog načelnika</p> <p>RTV "Sana" Sanski</p>

	svakodnevnim dešavanjima i vršiti redovna i pravovremena izvještavanja vezano za rad Općinskog organa uprave i Općinskog vijeća	Most
Komunikacija građana sa upravom i Općinskim vijećem	-Promovirati postojeće neposredne kanale komunikacije "Servis 48", "Prijavi problem", "Sat građana sa Vijećnicima" i redovne sastanke Općinskog načelnika sa građanima -Afirmirati organe MZ kao posrednika između građana i lokalne uprave -Redovno i pravovremeno putem organa MZ obaviještavati građane o procedurama javnih rasprava i ostalih mehanizama učešća u postupku donošenja odluka	Kabinet Općinskog načelnika Općinska služba za opću upravu i društvene djelatnosti Stručna služba Općinskog vijeća
Žalbeni postupak	-Reagirati po žalbama stranaka u postupku po zakonski predviđenom roku -Voditi interni registar svih žalbi posebno po Općinskim službama	Sve Općinske službe u domenu svojih redovnih poslova

OBRAZLOŽENJE:

Općinsko vijeće Sanski Most na 13. sjednici održanoj 31.10.2017. godine donijelo je Odluku o ispitivanju zadovoljstva građana radom Općinske uprave i Općinskog vijeća. Odlukom je definirana obaveza ispitivanja zadovoljstva građana s ciljem unaprijeđenja komunikacije sa građanima, te prikupljanja informacija o zadovoljstvu građana sa rezultatima rada Općinske uprave i Općinskog vijeća.

Odlukom je predviđeno sprovođenje ankete jednom godišnje, izrada analize rezultata i prijedloga mjera za poboljšanje kvaliteta rada, te upoznavanje Općinskog vijeća i javnosti o navedenom postupku. Anketiranje se vrši u sklopu Projekta MEG (Projekt općinskog ekonomskog i okolišnog upravljanja), koji ima za cilj poboljšanje općinskog sistema upravljanja razvojem, te usluga u okolišnim i ekonomskim sektorima. Poboljšanja bi trebala rezultirati boljim uslugama za građane na lokalnom nivou, te većom odgovornošću i izgradnjom povjerenja između lokalnih vlasti, građana i privrede.