



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



Sanski Most, april 2021. 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, u periodu 2016.-2020. godine u četiri 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 2019. i 2020. godine¹

Red. Br.	Pitanje	Rezultati 2019.	Rezultati 2020.
1.	Da li ste zadovoljni radom vrtića?	Zadovoljni 96% Nezadovoljni 4%	Zadovoljni 68% Nezadovoljni 32%
2.	Da li ste zadovoljni vodosnabdjevanjem?	Zadovoljni 82% Nezadovoljni 13%	Zadovoljni 82% Nezadovoljni 14%
3.	Da li ste zadovoljni kvalitetom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 69% Nezadovoljni 19%	Zadovoljni 84% Nezadovoljni 5%
4.	Ljubaznost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 21%	Zadovoljni 80% Nezadovoljni 9%
5.	Da li ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?	Zadovoljni 81% Nezadovoljni 11%	Zadovoljni 89% Nezadovoljni 6%
6.	Da li ste zadovoljni cijenom vode?	Zadovoljni 65% Nezadovoljni 21%	Zadovoljni 72% Nezadovoljni 19%
7.	Da li ste zadovoljni cijenom prikupljanja i odvoza otpada?	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 10%	Zadovoljni 82% Nezadovoljni 9%
8.	Znanje i stručnost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 60% Nezadovoljni 13%	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 9%
9.	Da li ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom?	Zadovoljni 63% Nezadovoljni 29%	Zadovoljni 83% Nezadovoljni 9%
10.	Da li ste zadovoljni brzinom usluge i efikasnošću općinske administracije?	Zadovoljni 64% Nezadovoljni 23%	Zadovoljni 81% Nezadovoljni 8%
11.	Da li ste zadovoljni kvalitetom održavanja lokalnih puteva?	Zadovoljni 35% Nezadovoljni 55%	Zadovoljni 58% Nezadovoljni 34%
12.	Da li ste zadovoljni cijenom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 44% Nezadovoljni 25%	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 19%
13.	Da li ste zadovoljni radom organa Mjesnih zajednica?	Zadovoljni 77% Nezadovoljni 9%	Zadovoljni 76% Nezadovoljni 11%
14.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kulturnih dešavanja?	Zadovoljni 43% Nezadovoljni 36%	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 35%
15.	Da li ste zadovoljni dostupnošću javnih i zelenih površina te dječijih igrališta?	Zadovoljni 37% Nezadovoljni 35%	Zadovoljni 47% Nezadovoljni 22%

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

16.	Da li ste zadovoljni radom ambulanti?	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 25%	Zadovoljni 47% Nezadovoljni 45%
17.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 23% Nezadovoljni 14%	Zadovoljni 31% Nezadovoljni 24%
18.	Da li ste zadovoljni cijenom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 19% Nezadovoljni 10%	Zadovoljni 27% Nezadovoljni 20%
19.	Da li ste zadovoljni radom Centra za socijalni rad?	Zadovoljni 42% Nezadovoljni 19%	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 13%
20.	Da li ste zadovoljni radom CZ radom na prevenciji prirodnih katastrofa?	Zadovoljni 53% Nezadovoljni 24%	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 31%
21.	Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na području lokalne zajednice?	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 36%	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 32%
22.	Da li ste zadovoljni pristupom informacijama?	49% dobro informirano 27% nije informirano	Zadovoljni 52% Nezadovoljni 23%
23.	Uključenost u javne rasprave i debate	14% se redovno uključivalo 59% se nije uključivalo	31% se redovno uključivalo 43% se nije uključivalo
24.	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	43% zadovoljni mehanizmima 11% mehanizmi postoje samo pro-forme	40% zadovoljni mehanizmima 28% mehanizmi postoje samo pro-forme
25.	Informacije o sjednicama OV putem lokalnih medija	30% informirani 48% nisu upoznati o informacijama	36% informirani 40% nisu upoznati o informacijama
26.	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	21% zadovoljni sa postojećom saradnjom 58% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije	24% zadovoljni sa postojećom saradnjom 52% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
27.	Redovni termini za komunikaciju Načelnik sa građanima	29% zadovoljni sa komunikacijom 51% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije	45% zadovoljni sa komunikacijom 39% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
28.	Internet komunikacija između građana i općinske administracije	23% zadovoljni 56% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije	35% zadovoljni 52% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije
29.	Žalbe, pritužbe i prigovori prema lokalnoj vlasti	17% uputilo žalbu 83% nije koristilo ovaj vid komunikacije	20% uputilo žalbu 80% nije koristilo ovaj vid komunikacije

ZAKLJUČCI:

- Najveći stepen zadovoljstva u oba uporedna anketiranja (preko 80% zadovoljnih) iskazan u oblasti vodosnabdjevanja i odvoza otpada.
- U odnosu na godinu prije, povećan je stepen zadovoljstva uslugama u domenu kvaliteta usluga i ljubaznosti općinske administracije, cijenom i prikupljanjem otpada, cijenom vode, znanjem i stručnošću općinske administracije, pokrivenošću općine javnom rasvjetom, brzinom i cijenom usluge i efikasnošću administracije, održavanjem lokalnih puteva, dostupnošću javnih i zelenih površina, kvalitetom i cijenom kanalizacionih usluga i pristupom informacija. Došlo je do povećanja kvalitete usluga u 14 segmenata rada, dok je godinu prije povećanje zadovoljstva bilo zabilježeno u 5 vrsta usluga.
- Najveći porast zadovoljstva građana evidentiran je u oblasti cijena usluga općinske administracije (za 23%), pokrivenosti općine javnom rasvjetom (za 20%), te stručnošću općinske administracije (za 18%), što se može opavdati izmjenama Odluke o administrativnim taksama, i povećanjem investicija u unaprijeđenje infrastrukture.
- Pad zadovoljstva građana u odnosu na godinu prije evidentiran je u oblasti rada vrtića i ambulanti, te radu Službe civilne zaštite na prevenciji prirodnih katastrofa. Neznatan pad zadovoljstva od svega 1% zabilježen je i u radu organa MZ, kvaliteta kulturnih dešavanja, te rada Centra za socijalni rad. Pad zadovoljstva kulturnim dešavanjima može se opravdati pandemijom koron virusa zbog koje su većina kulturnih i sportskih dešavanja tokom prošle godine bili uglavnom otkazani, ili realizirani uz maksimalne mjere restrikcije.
- Najveći pad zadovoljstva građana evidentiran je u radu vrtića (za 26%), radu ambulanti (za 20%), i radu na prevenciji prirodnih nesreća (za 12%). Uzroci pada zadovoljstva mogu se opravdati činjenicama da je zbog pandemije koron virusa bio obustavljen rad vrtića pa su roditelji morali pribjegavati alternativnim rješenjima, zbog istog razloga došlo je do restrukturiranja zdravstvenog sektora koji je skoro u potpunosti bio podložen borbi protiv pandemije, a i veliki infrastrukturni radovi na zaštiti od prirodnih nesreća su velikim dijelom obustavljeni zbog preraspodjele sredstava na suzbijanje ekonomskih posljedica pandemije. Obzirom da je pad zadovoljstva građana evidentiran u djelatnostima koje su nadležnost viših nivoa vlasti, neophodno je u narednom periodu intenzivirati međusobnu komunikaciju lokalnih administrativnih službi sa službama viših nivoa, u cilju rješavanja eventualnih problema u radu.
- Otprilike isti stepen zadovoljstva građana u odnosu na godinu prije ostao je u oblasti vodosnabdjevanja i kvaliteta sportskih dešavanja.
- Po pitanju komunikacije građana s lokalnom upravom i učešćem u procesu odlučivanja 31% ispitanika je naveo da se uključivao u proces javnih rasprava i debata, što je za 17% napredak u odnosu na godinu prije. Povećanje je evidentirano i u oblasti informiranosti građana o sjednicama OV putem medija (za 6%), u oblasti zadovoljstva s postojećom saradnjom s izabranim vijećnicima (za 3%), a poseban napredak je ostvaren u komunikaciji građana s Općinskim načelnikom (povećanje zadovoljstva za 16%), i općinskom administracijom (povećanje zadovoljstva za 12%).
- Pad zadovoljstva građana za 3% je evidentiran u ocjeni mehanizama učešća građana, dok je blagi porast evidentiran i u oblasti korištenja žalbe kao pravnog instrumenta, gdje je 20% građana koristilo ovu mogućnost, u odnosu na 17% njih godinu prije.

PREPORUKE ZA UNAPRIJEĐENJE KVALITETA JAVNIH USLUGA

Naziv usluge	Prijedlog mjere	Nosilac aktivnosti
Vodosnabdjevanje	<ul style="list-style-type: none"> -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 -Utvrđiti 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 -U saradnji s Općinom uraditi analizu mogućnosti proširenja mjera subvencioniranja i na druge kategorije stanovništva (pezioneri, nezaposlene porodilje i sl.) 	JKP "Vodovod i kanalizacija" Sanski Most
Prikupljanje i odvodnja otpadnih voda	<ul style="list-style-type: none"> -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	<ul style="list-style-type: none"> -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 dokumentacijom -Izvršiti analizu cijene usluge odvoza smeća i pristupiti korekciji iste 	JKP "Sana" Sanski Most (u stečaju)
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 -Povećati stepen naplate komunalne naknade iz koje se dijelom finansira gradnja i održavanje javne rasvjete 	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 organima 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 -U saradnji sa domaćim i međunarodnim finansijskim partnerima raditi na realiziranju projekata izgradnje novih igrališta u uširem gradskom području 	Općinska služba za urbanizam, prostorno uređenje, građenje i poslovno-stambene poslove JU "Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu" Sanski Most
Kvalitet usluga općinske	-U saradnji sa ADSFBiH nastaviti aktivnosti redovne	Sve Općinske službe u

uprave	<p>edukacije uposlenih</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revidirati administrativne procedure i izvršiti njihovo reduciranje u svrhu skraćenja rokova -Revidirati Odluku o administrativnim taksama i atrifi administrativnih taksa -Promovirati servis e-Citizen i u skladu sa postojećom zakonskom regulativom unaprijediti sitem e-Uprave 	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 -Potencirati angažman mladih u radu organa MZ 	Općinska služba za opću upravu i društvene djelatnosti Organi MZ
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 i JU "Narodna biblioteka" Sanski Most, u svrhu realizacije cjelogodišnjih sadržaja 	RTV "Sana" Sanski Most JU "Narodna biblioteka" Sanski Most
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" 	JP "Gradska dvorana" Sanski Most Općinski sportski savez
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 svakodnevnim dešavanjima i vršiti redovna i pravovremena izvještavanja vezano za rad Općinskog organa uprave i Općinskog vijeća 	Kabinet općinskog načelnika RTV "Sana" Sanski Most
Komunikacija građana sa upravom i Općinskim vijećem	<ul style="list-style-type: none"> -Promovirati postojeće neposredne kanale komunikacije – eCitizen, "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	<ul style="list-style-type: none"> -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
Rad vrtića i ambulanti	<ul style="list-style-type: none"> -Obzirom da se radi o službama i uslugama koje nisu u nadležnosti lokalne samouprave, neophodno unaprijediti međusobnu komunikaciju između Općinskih službi i navedenih ustanova viših nivoa vlasti s ciljem pravovremene detekcije problema i eventualnog zajedničkog rješavanja -Unaprijediti saradnju u smjeru zajedničke pripreme i realizacije projekata unaprijeđenja kvaliteta usluga iz domena primarne zdravstvene zaštite i predškolskog obrazovanja 	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. Prije sprovođenja anketiranja Općinski načelnik svake godine redovno donosi Plan provođenja anketiranja sa definiranom dinamikom prikupljanja podataka, te licima zaduženim za prikupljanje, unos, analizu i izvještavanje o provedenom procesu anketiranja.

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. Zbog pandemije korona virusa, odnosno pojačanih mjera zabrane i ograničenja kretanja građana anketiranje za 2020. godinu je provedeno u nešto dužem periodu (februar i mart 2021.).