



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



Sanski Most, juni 2018. 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. i 2017. godine u dva navrata sprovela anketiranje građana o zadovoljstvu kvaliteta javnih usluga na području lokalne zajednice.

Ankete su sprovedene tokom decembra 2016., odnosno decembra 2017. godine, na uzorku od po 400 građana. 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 2016. i 2017. godine¹

Red. Br.	Pitanje	Rezultat 2016.	Rezultat 2017.
1.	Da li ste zadovoljni radom vrtića?	Zadovoljni 93% Nezadovoljni 7%	Zadovoljni 79% Nezadovoljni 21%
2.	Da li ste zadovoljni vodosnabdjevanjem?	Zadovoljni 92% Nezadovoljni 8%	Zadovoljni 80% Nezadovoljni 16%
3.	Da li ste zadovoljni kvalitetom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 81% Nezadovoljni 18%	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 13%
4.	Ljubaznost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 77% Nezadovoljni 20%	Zadovoljni 72% Nezadovoljni 14%
5.	Da li ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?	Zadovoljni 73% Nezadovoljni 25%	Zadovoljni 69% Nezadovoljni 23%
6.	Da li ste zadovoljni cijenom vode?	Zadovoljni 70% Nezadovoljni 29%	Zadovoljni 54% Nezadovoljni 40%
7.	Da li ste zadovoljni cijenom prikupljanja i odvoza otpada?	Zadovoljni 69% Nezadovoljni 28%	Zadovoljni 63% Nezadovoljni 24%
8.	Znanje i stručnost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 68% Nezadovoljni 18%	Zadovoljni 70% Nezadovoljni 13%
9.	Da li ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom?	Zadovoljni 62% Nezadovoljni 38%	Zadovoljni 51% Nezadovoljni 28%
10.	Da li ste zadovoljni brzinom usluge i efikasnošću općinske administracije?	Zadovoljni 55% Nezadovoljni 43%	Zadovoljni 75% Nezadovoljni 15%
11.	Da li ste zadovoljni kvalitetom održavanja lokalnih puteva?	Zadovoljni 49% Nezadovoljni 47%	Zadovoljni 19% Nezadovoljni 69%
12.	Da li ste zadovoljni cijenom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 49% Nezadovoljni 50%	Zadovoljni 71% Nezadovoljni 14%
13.	Da li ste zadovoljni radom organa Mjesnih zajednica?	Zadovoljni 43% Nezadovoljni 40%	Zadovoljni 36% Nezadovoljni 52%
14.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kulturnih dešavanja?	Zadovoljni 38% Nezadovoljni 53%	Zadovoljni 65% Nezadovoljni 29%
15.	Da li ste zadovoljni dostupnošću javnih i zelenih površina te dječijih igrališta?	Zadovoljni 35% Nezadovoljni 57%	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 37%

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

16.	Da li ste zadovoljni radom ambulanti?	Zadovoljni 33% Nezadovoljni 61%	Zadovoljni 57% Nezadovoljni 40%
17.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 28% Nezadovoljni 55%	Zadovoljni 63% Nezadovoljni 25%
18.	Da li ste zadovoljni cijenom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 27% Nezadovoljni 56%	Zadovoljni 50% Nezadovoljni 31%
19.	Da li ste zadovoljni kvalitetom javnih i zelenih površina te dječijih igrališta?	Zadovoljni 25% Nezadovoljni 67%	Objedinjeno sa pitanjem "Da li ste zadovoljni dostupnošću javnih i zelenih površina te dječijih igrališta?"
20.	Da li ste zadovoljni radom Centra za socijalni rad?	Zadovoljni 25% Nezadovoljni 53%	Zadovoljni 44% Nezadovoljni 28%
21.	Da li ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete?	Zadovoljni 24% Nezadovoljni 76%	Objedinjeno sa pitanjem "Da li ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom?"
22.	Da li ste zadovoljni radom CZ radom na prevenciji prirodnih katastrofa?	Zadovoljni 23% Nezadovoljni 46%	Zadovoljni 58% Nezadovoljni 23%
23.	Da li ste zadovoljni redovnošću održavanja lokalnih puteva?	Zadovoljni 23% Nezadovoljni 46%	Objedinjeno sa pitanjem "Da li ste zadovoljni kvalitetom održavanja lokalnih puteva?"
24.	Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na području lokalne zajednice?	Zadovoljni 7% Nezadovoljni 60%	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 25%
25.	Da li ste zadovoljni pristupom informacijama?	Nije obuhvaćeno 2016.	48% dobro informirano 43% nije informirano
26.	Uključenost u javne rasprave i debate	Nije obuhvaćeno 2016.	22% se redovno uključivalo 74% se nije uključivalo
27.	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	Nije obuhvaćeno 2016.	20% zadovoljni mehanizmima 68% mehanizmi postoje samo pro-forme
28.	Informacije o sjednicama OV putem lokalnih medija	Nije obuhvaćeno 2016.	43% dobro informirani 46% nisu upoznati o informacijama
29.	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	Nije obuhvaćeno 2016.	17% zadovoljni sa postojećom saradnjom 63% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
30.	Redovni termini za komunikaciju Načelnik sa građanima	Nije obuhvaćeno 2016.	28% zadovoljni sa komunikacijom 51% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
31.	Internet komunikacija između građana i općinske administracije	Nije obuhvaćeno 2016.	40% zadovoljni 47% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije
32.	Žalbe, pritužbe i prigovori prema lokalnoj vlasti	Nije obuhvaćeno 2016.	20% uputilo žalbu 80% nije koristilo ovaj vid komunikacije

ZAKLJUČCI:

- Najveći stepen zadovoljstva u oba anketiranja iskazan u oblasti rada vrtića, vodosnabdjevanja i rada osoblja u općinskoj administraciji
- U odnosu na godinu prije, povećano zadovoljstvo građana u oblasti kvaliteta kulturnih dešavanja, dostupnosti javnih i zelenih površina, rada ambulanti i kvaliteta kanalizacionih usluga.
- Najveći pad zadovoljstva građana izražen u kvalitetu održavanja lokalnih puteva.
- Najveće povećanje zadovoljstva građana izraženo u kvalitetu sportskih dešavanja i radu Civilne zaštite na prevenciji prirodnih katastrofa
- Veliki broj ispitanika (čak 80%) uopće ne koristi mehanizam žalbe, a preko 50% ispitanika uopće nije upoznato sa modelom neposredne komunikacije sa Općinskim načelnikom i nadležnim Službama.
- 74% ispitanika ne učestvuje u proceduri javnih rasprava.
- Svega 17% ispitanika upoznato sa mogućnošću redovnog sastanka sa vijećnicima u Općinskom vijeću.

PREPORUKE ZA UNAPRIJEĐENJE KVALITETA JAVNIH USLUGA²

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	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

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

Prikupljanje i odvoz smeća	<ul style="list-style-type: none"> -U saradnji sa Općinskim službom za inspeksijske 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 	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 	Općinska služba za urbanizam, prostorno uređenje, građenje i poslovno-stambene poslove JU "Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu" Sanski Most
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 	Općinska služba za opću upravu i društvene djelatnosti Organi MZ
Kvalitet kulturnih	-Izraditi godišnji kalendar javnih i	RTV "Sana" Sanski Most

dešavanja	<p>kulturnih dešavanja na području općine</p> <p>-U planiranje i realizaciju kulturnih sadržaja uključiti sve relevantne predstavnike javnog i nevladinog sektora</p> <p>-Maksimalno iskoristiti tehničke i prostorne kapacitete RTV "Sana" Sanski Most, u svrhu realizacije cjelogodišnjih sadržaja</p>	JU "Narodna biblioteka" Sanski Most
Kvalitet sportskih dešavanja	<p>-Izraditi godišnji kalendar sportskih dešavanja</p> <p>-Maksimalno iskoristiti tehničke i prostorne kapacitete JP "Gradska dvorana" Sanski Most, u svrhu realizacije cjelogodišnjih sadržaja</p> <p>-Izraditi plan rekonstrukcije sportske infrastrukture na području općine</p> <p>-Izraditi plan upravljanja DTV "Partizan"</p>	<p>JP "Gradska dvorana" Sanski Most</p> <p>Općinski sportski savez</p>
Dostupnost informacija	<p>-Redovno ažurirati službenu web stranicu Općine redovnim i servisnim informacijama sa lokalnog nivoa</p> <p>-Programsku shemu RTV "Sana" prilagoditi svakodnevnim dešavanjima i vršiti redovna i pravovremena izvještavanja vezano za rad Općinskog organa uprave i Općinskog vijeća</p>	<p>Kabinet općinskog načelnika</p> <p>RTV "Sana" Sanski Most</p>
Komunikacija građana sa upravom i Općinskim vijećem	<p>-Promovirati postojeće neposredne kanale komunikacije "Servis 48", "Prijavi problem", "Sat građana sa Vijećnicima" i redovne sastanke Općinskog načelnika sa građanima</p> <p>-Afirmirati organe MZ kao posrednika između građana i lokalne uprave</p> <p>-Redovno i pravovremeno putem organa MZ obaviještavati građane o procedurama javnih rasprava i ostalih mehanizama učešća u postupku donošenja odluka</p>	<p>Kabinet Općinskog načelnika</p> <p>Općinska služba za opću upravu i društvene djelatnosti</p> <p>Stručna služba Općinskog vijeća</p>
Žalbeni postupak	<p>-Reagirati po žalbama stranaka u postupku po zakonski predviđenom roku</p> <p>-Voditi interni registar svih žalbi posebno po Općinskim službama</p>	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.