



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



Sanski Most, mart 2022. 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.-2021. godine u pet 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 2020. i 2021. godine¹

Red. Br.	Pitanje	Rezultati 2020.	Rezultati 2021.
1.	Da li ste zadovoljni radom vrtića?	Zadovoljni 68% Nezadovoljni 32%	Zadovoljni 89% Nezadovoljni 11%
2.	Da li ste zadovoljni vodosnabdjevanjem?	Zadovoljni 82% Nezadovoljni 14%	Zadovoljni 77% Nezadovoljni 18%
3.	Da li ste zadovoljni kvalitetom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 84% Nezadovoljni 5%	Zadovoljni 84% Nezadovoljni 6%
4.	Ljubaznost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 80% Nezadovoljni 9%	Zadovoljni 79% Nezadovoljni 8%
5.	Da li ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?	Zadovoljni 89% Nezadovoljni 6%	Zadovoljni 84% Nezadovoljni 10%
6.	Da li ste zadovoljni cijenom vode?	Zadovoljni 72% Nezadovoljni 19%	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 21%
7.	Da li ste zadovoljni cijenom prikupljanja i odvoza otpada?	Zadovoljni 82% Nezadovoljni 9%	Zadovoljni 83% Nezadovoljni 5%
8.	Znanje i stručnost osoblja u općinskoj administraciji	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 9%	Zadovoljni 76% Nezadovoljni 8%
9.	Da li ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom?	Zadovoljni 83% Nezadovoljni 9%	Zadovoljni 65% Nezadovoljni 25%
10.	Da li ste zadovoljni brzinom usluge i efikasnošću općinske administracije?	Zadovoljni 81% Nezadovoljni 8%	Zadovoljni 78% Nezadovoljni 9%
11.	Da li ste zadovoljni kvalitetom održavanja lokalnih puteva?	Zadovoljni 58% Nezadovoljni 34%	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 47%
12.	Da li ste zadovoljni cijenom usluga općinske administracije?	Zadovoljni 67% Nezadovoljni 19%	Zadovoljni 58% Nezadovoljni 26%
13.	Da li ste zadovoljni radom organa Mjesnih zajednica?	Zadovoljni 76% Nezadovoljni 11%	Zadovoljni 65% Nezadovoljni 16%
14.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kulturnih dešavanja?	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 35%	Zadovoljni 37% Nezadovoljni 43%
15.	Da li ste zadovoljni dostupnošću javnih i zelenih površina te dječijih igrališta?	Zadovoljni 47% Nezadovoljni 22%	Zadovoljni 40% Nezadovoljni 25%

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

16.	Da li ste zadovoljni radom ambulanti?	Zadovoljni 47% Nezadovoljni 45%	Zadovoljni 46% Nezadovoljni 44%
17.	Da li ste zadovoljni kvalitetom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 31% Nezadovoljni 24%	Zadovoljni 27% Nezadovoljni 24%
18.	Da li ste zadovoljni cijenom kanalizacionih usluga?	Zadovoljni 27% Nezadovoljni 20%	Zadovoljni 19% Nezadovoljni 14%
19.	Da li ste zadovoljni radom Centra za socijalni rad?	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 13%	Zadovoljni 38% Nezadovoljni 29%
20.	Da li ste zadovoljni radom CZ radom na prevenciji prirodnih katastrofa?	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 31%	Zadovoljni 36% Nezadovoljni 39%
21.	Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na području lokalne zajednice?	Zadovoljni 41% Nezadovoljni 32%	Zadovoljni 47% Nezadovoljni 34%
22.	Da li ste zadovoljni pristupom informacijama?	Zadovoljni 52% Nezadovoljni 23%	Zadovoljni 51% Nezadovoljni 28%
23.	Uključenost u javne rasprave i debate	31% se redovno uključivalo 43% se nije uključivalo	22% se redovno uključivalo 61% se nije uključivalo
24.	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	40% zadovoljni mehanizmima 28% mehanizmi postoje samo pro-forme	30% zadovoljni mehanizmima 45% mehanizmi postoje samo pro-forme
25.	Informacije o sjednicama OV putem lokalnih medija	36% informirani 40% nisu upoznati o informacijama	45% informirani 34% nisu upoznati o informacijama
26.	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	24% zadovoljni sa postojećom saradnjom 52% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije	30% zadovoljni sa postojećom saradnjom 49% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
27.	Redovni termini za komunikaciju Načelnik sa građanima	45% zadovoljni sa komunikacijom 39% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije	37% zadovoljni sa komunikacijom 41% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije
28.	Internet komunikacija između građana i općinske administracije	35% zadovoljni 52% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije	36% zadovoljni 42% 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	17% uputilo žalbu 83% nije koristilo ovaj vid komunikacije

ZAKLJUČCI:

- Najveći stepen zadovoljstva u oba uporedna anketiranja (preko 75% zadovoljnih) iskazan u oblasti vodosnabdjevanja i odvoza otpada. Pored navedenih, visok stepen zadovoljstva (89%) iskazan je i u oblasti rada vrtića, koji nisu u nadležnosti lokalne uprave.
- U odnosu na godinu prije, povećan je stepen zadovoljstva u domenu prikupljanja i cijene odvoza otpada, kvaliteta sportskih dešavanja na području općine, te saradnjom vijećnika sa građanima kroz redovne sastanke.
- Najveći porast zadovoljstva građana evidentiran je u oblasti kvaliteta rada vrtića, kvaliteta sportskih sadržaja te informacijama o radu općinskog vijeća i redovnim sastancima vijećnika sa građanima.
- Pad zadovoljstva građana u odnosu na godinu prije evidentiran je u oblasti vodosnabdjevanja, cijene vode, pokrivenosti općine javnom rasvjetom, kvalitetom održavanja lokalnih puteva, cijenom usluga općinske administracije i radom organa Mjesnih zajednica.
- Najveći pad zadovoljstva evidentiran je u oblasti kvaliteta održavanja lokalnih puteva, pokrivenosti općine javnom rasvjetom, te radom organa Mjesnih zajednica. Navedeni pad zadovoljstva građana može se donekle pravdati činjenicom da je tokom 2021. došlo do određene blokade rada JU Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu zbog imenovanja upravljačkih struktura, odnosno da su se tokom 2021. u većini MZ provodili izbori za imenovanje novih rukovodstava.
- Otprilike isti stepen zadovoljstva građana u odnosu na godinu prije ostao je u oblasti kvaliteta usluga općinske administracije, ljubaznosti osoblja u općinskoj administraciji, znanja i stručnosti osoblja u općinskoj administraciji, brzine usluge općinske administracije, kvaliteta kulturnih dešavanja, kvaliteta rada ambulanti te Centra za socijalni rad.
- Po pitanju komunikacije građana s lokalnom upravom i učešćem u procesu odlučivanja 22% ispitanika je naveo da se uključivao u proces javnih rasprava i debata, što je za 8% manje u odnosu na godinu prije. Povećanje je evidentirano u oblasti informiranosti građana o sjednicama OV putem medija (za 9%), u oblasti zadovoljstva s postojećom saradnjom s izabranim vijećnicima (za 6%), čime je nastavljen trend povećanja zadovoljstva u ove dvije oblasti već treću godinu zaredom. Po pitanju komunikacije građana s Općinskim načelnikom došlo je do pada zadovoljstva građana za 8%, dok je zadovoljstvo građana sa kvalitetom komunikacije sa općinskom administracijom ostao skoro na istom nivou kao i godinu prije.
- Pad zadovoljstva građana za 10% je evidentiran u ocjeni mehanizama učešća građana, dok je manji pad od 3% evidentiran i u oblasti korištenja žalbe kao pravnog instrumenta, gdje je 17% građana koristilo ovu mogućnost, u odnosu na 20% njih godinu prije. Po pitanju komunikacije građana sa predstavnicima lokalne uprave i korištenja mehanizama žalbe na akte lokalne administracije, neophodno je dodatno promovirati postojeće kanale komunikacije uz izradu određenih promotivnih brošura i provođenje određenih kampanja za ostvarivanje prava građana.

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. Svake godine se sprovodi anketiranje na uzorku od 400 ispitanika na području cijele Općine Sanski Most, na način da se u Šalter Sali Općine Sanski Most provodi ispitivanje za 165 građana, a ostali građani se anketiraju u Mjesnim zajednicama po slijedećem rasporedu:

- MZ Lijeva obala, Desna obala, Zdena, Pobriježje, Čaplje – 75 anketnih upitnika
- MZ Fajtovci i Skucani Vakuf – 20 anketnih upitnika
- MZ Vrhpolje, Hrustovo, Tomina, Kijevo – 40 anketnih upitnika
- MZ Donji Kamengrad, Gornji Kamengrad, Husimivci, Demiševci – 40 anketnih upitnika
- MZ Lušci Palanka – 20 anketnih upitnika
- MZ Stari Majdan – 20 anketnih upitnika
- MZ Trnova i Šehovci – 20 anketnih upitnika