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

****

Sanski Most, mart 2024. 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.-2023. godine u sedam navrata sprovela redovno anketiranje građana o zadovoljstvu kvaliteta javnih usluga na području lokalne zajednice.

Posljednje anketiranje je sprovedeno tokom mjeseca februara i marta 2023., s ciljem prikupljanja podataka o zadovoljstvu građana kvalitetom javnih usluga tokom 2022. godine, na uzorku od 400 građana, kao i u proteklim anketiranjima. 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 2022. i 2023. godine[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Red. Br.** | **Pitanje**  | **Rezultati 2022.** | **Rezultati 2023.** |
| **1.** | Da li ste zadovoljni radom vrtića? | Zadovoljni 27%Nezadovoljni 27% | Zadovoljni 40%Nezadovoljni 7% |
| **2.** | Da li ste zadovoljni vodosnabdjevanjem? | Zadovoljni 73%Nezadovoljni 18% | Zadovoljni 86%Nezadovoljni 10% |
| **3.** | Da li ste zadovoljni kvalitetom usluga općinske administracije? | Zadovoljni 72%Nezadovoljni 16% | Zadovoljni 82%Nezadovoljni 7% |
| **4.** | Ljubaznost osoblja u općinskoj administraciji | Zadovoljni 65%Nezadovoljni 20% | Zadovoljni 74%Nezadovoljni 10% |
| **5.** | Da li ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća? | Zadovoljni 82%Nezadovoljni 9% | Zadovoljni 82%Nezadovoljni 9% |
| **6.** | Da li ste zadovoljni cijenom vode? | Zadovoljni 59%Nezadovoljni 26% | Zadovoljni 78%Nezadovoljni 12% |
| **7.** | Da li ste zadovoljni cijenom prikupljanja i odvoza otpada? | Zadovoljni 78%Nezadovoljni 9% | Zadovoljni 80%Nezadovoljni 9% |
| **8.** | Znanje i stručnost osoblja u općinskoj administraciji | Zadovoljni 61%Nezadovoljni 18% | Zadovoljni 77%Nezadovoljni 4% |
| **9.** | Da li ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom? | Zadovoljni 50%Nezadovoljni 34% | Zadovoljni 48%Nezadovoljni 38% |
| **10.** | Da li ste zadovoljni brzinom usluge i efikasnošću općinske administracije? | Zadovoljni 67%Nezadovoljni 19% | Zadovoljni 78%Nezadovoljni 8% |
| **11.** | Da li ste zadovoljni kvalitetom održavanja lokalnih puteva? | Zadovoljni 35%Nezadovoljni 51% | Zadovoljni 35%Nezadovoljni 48% |
| **12.** | Da li ste zadovoljni cijenom usluga općinske administracije? | Zadovoljni 51%Nezadovoljni 33% | Zadovoljni 61%Nezadovoljni 16% |
| **13.** | Da li ste zadovoljni radom organa Mjesnih zajednica? | Zadovoljni 73%Nezadovoljni 14% | Zadovoljni 68%Nezadovoljni 10% |
| **14.** | Da li ste zadovoljni kvalitetom kulturnih dešavanja? | Zadovoljni 31%Nezadovoljni 43% | Zadovoljni 56%Nezadovoljni 24% |
| **15.** | Da li ste zadovoljni dostupnošću javnih i zelenih površina te dječijih igrališta? | Zadovoljni 29%Nezadovoljni 41% | Zadovoljni 45%Nezadovoljni 27% |
| **16.** | Da li ste zadovoljni radom ambulanti? | Zadovoljni 51%Nezadovoljni 41% | Zadovoljni 60%Nezadovoljni 32% |
| **17.** | Da li ste zadovoljni kvalitetom kanalizacionih usluga? | Zadovoljni 33%Nezadovoljni 12% | Zadovoljni 40%Nezadovoljni 16% |
| **18.** | Da li ste zadovoljni cijenom kanalizacionih usluga? | Zadovoljni 25%Nezadovoljni 8% | Zadovoljni 37%Nezadovoljni 16% |
| **19.** | Da li ste zadovoljni radom Centra za socijalni rad? | Zadovoljni 56%Nezadovoljni 13% | Zadovoljni 48%Nezadovoljni 13% |
| **20.** | Da li ste zadovoljni radom CZ radom na prevenciji prirodnih katastrofa? | Zadovoljni 39%Nezadovoljni 42% | Zadovoljni 52%Nezadovoljni 27% |
| **21.** | Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na području lokalne zajednice? | Zadovoljni 39%Nezadovoljni 33% | Zadovoljni 54%Nezadovoljni 19% |
| **22.** | Da li ste zadovoljni pristupom informacijama? | Zadovoljni 47%Nezadovoljni 29% | Zadovoljni 56%Nezadovoljni 16% |
| **23.** | Uključenost u javne rasprave i debate  | 30% se redovno uključivalo51% se nije uključivalo | 31% se redovno uključivalo62% se nije uključivalo |
| **24.** | Ocjena postojećih mehanizama učešća građana | 34% zadovoljni mehanizmima39% mehanizmi postoje samo pro-forme | 39% zadovoljni mehanizmima39% mehanizmi postoje samo pro-forme |
| **25.** | Informacije o sjednicama OV putem lokalnih medija | 44% informirani31% nisu upoznati o informacijama | 48% informirani6% nisu upoznati o informacijama |
| **26.** | Redovni sastanci vijećnika sa građanima | 24% zadovoljni sa postojećom saradnjom52% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije | 36% zadovoljni sa postojećom saradnjom9% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije |
| **27.** | Redovni termini za komunikaciju Načelnik sa građanima | 28% zadovoljni sa komunikacijom45% nisu upoznati sa ovom vrstom komunikacije | 36% zadovoljni sa komunikacijom16% nezadovoljni sa komunikacijom |
| **28.** | Internet komunikacija između građana i općinske administracije | 27% zadovoljni46% nisu upoznati ili nisu koristili ovu vrstu komunikacije | 30% zadovoljni sa komunikacijom10% nezadovoljni sa komunikacijom |
| **29.** | Žalbe, pritužbe i prigovori prema lokalnoj vlasti | 18% uputilo žalbu82% nije koristilo ovaj vid komunikacije | 28% uputilo žalbu71% nije koristilo ovaj vid komunikacije |
| **30.** | Koliko ste zadovoljni redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)? | Nije vršeno anketiranje na ove teme do 2023.Nije vršeno anketiranje na ove teme do 2023. | Zadovoljni 34%Nezadovoljni 50% |
| **31.** | Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete? | Zadovoljni 46%Nezadovoljni 38% |
| **32.** | Koliko ste zadovoljni kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova? | Zadovoljni 46%Nezadovoljni 25% |
| **33.** | Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definiranju općinskih prioriteta? | Zadovoljni 26%Nezadovoljni 9% |
| **34.** | Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu? | 24% riješena žalba6% neriješena žalba |

**ZAKLJUČCI:**

* Generalno je evidentirano povećanje zadovoljstva građana kvalitetom većine javnih usluga u odnosu na istraživanje za 2022. godinu
* Najveći stepen zadovoljstva (preko 80% zadovoljnih) iskazan u oblasti vodosnabdjevanja, kvaliteta usluga općinske administracije, prikupljanja otpada i odvoza smeća, te cijenom prikupljanja otpada.
* U odnosu na godinu prije, povećan je stepen zadovoljstva u domenu rada vrtića, vodosnabdjevanja, kvaliteta i brzine usluga i stručnosti i ljubaznosti osoblja u općinskoj administraciji, cijene vode i prikupljanja i odvoza smeća, kvaliteta kulturnih i sportskih dešavanja, dostupnosti javnih zelenih površina i dječijih igrališta, i rada CZ u cilju prevencije posljedice prirodnih katastrofa.
* Pad zadovoljstva građana u odnosu na godinu prije evidentiran je u oblasti rada organa Mjesnih zajednica iako je broj zadovoljnih 68%, te radom Centra za socijalni rad, gdje je broj zadovoljnih na 48%.
* Otprilike isti stepen zadovoljstva građana u odnosu na godinu prije ostao je u oblasti prikupljanja otpada, pokrivrenosti općine javnom rasvjetom i kvaliteta održavanja lokalnih puteva.
* Po pitanju komunikacije građana s lokalnom upravom i Općinskim vijećem, te učešćem u procesu odlučivanja 31% ispitanika je naveo da se uključivao u proces javnih rasprava i debata, što je otprilike isti obim u odnosu na godinu prije. Povećanje je evidentirano u oblasti zadovoljstva ocjenom postojećim mehanizmima učešća građana, za 5% u odnosu na godinu prije, i evidentan je trend povećanja ove vrste zadovoljstva građana već par gdina unazad. Po pitanju komunikacije građana s Općinskim načelnikom i općinskom administracijom, došlo je do povećanja zadovoljstva za 8%, a posebno je važna činjenica da je sve veći broj građana upoznat sa ovom vrstom komunikacije. Poseban napredak je ostvaren u komunikaciji građana sa vijećnicima gdje je svega 9% ispitanika reklo da nije upoznato sa ovom vrstom komunikacije u odnosu na čak 52% godinu prije.
* U oblasti korištenja žalbe kao pravnog instrumenta, došlo je do povećanja broja ispitanika koji koriste ovaj instrument za 10% u odnosu na godinu prije, a za isti obim je i smanjen broj onih koji nisu koristili ovaj pravni instrument.
* U odnosu na prethodna istraživanja, ove godine po prrvi put uvedena nova pitanja iz oblasti zadovoljstva redovnošću usluge održavanja puteva, kvaliteta javne rasvjete, kvaliteta javnih i zelenih površina, te učešća građana u definiranju općinskih prioriteta, i zadovoljstvo stepenom riješenošću žalbi upućenih od strane građana. U svim segmentima zabilježeno je relativno zadovoljstvo građana, osim u oblasti redovnosti usluge održavanja puteva gdje je 50% ispitanika izrazilo nezadovoljstvo kvalitetom ove usluge.

**PREPORUKE ZA UNAPRIJEĐENJE KVALITETA JAVNIH USLUGA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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-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 | -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 dokumentacijom-Izvršiti analizu cijene usluge odvoza smeća i pristupiti korekciji iste- U saradnji sa školama pokrenuti akcije selektivnog prikupljanja otpada i podići svijest među djecom o važnosti recikliranja | JKP ''Sana'' Sanski Most (u stečaju) |
| Kvalitet javne rasvjete | -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 | -Kontinuirano pratiti stanje na terenu i pravovremeno reagirati na opravdane zahtjeve građana-U saradnji sa organima MZ vršiti realno planiranje aktivnosti na sanaciji putne infrastrukture- Sredstva za ljetno i zimsko održavanje planirati u skladu sa zahtjevima MZ | JU ''Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu'' Sanski Most |
| Dostupnost javnih površina i igrališta | -Izmjenom postojeće i izradom nove prostorno-planske dokumentacije planirati nove javne površine i dječija igrališta u skladu sa realnim potrebama lokalnog stanovništva- Za svaki izgrađeni sadržaj definirati JP ili JU nadležnu za održavanje i planirati sredstva za investicijsko održavanje-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 posloveJU ''Općinski fond za komunalne djelatnosti i infrastrukturu'' Sanski Most |
| Sprječavanje posljedica prirodnih katastrofa | -Vršiti redovno ažuriranje Plana zaštite i spašavanja i Procjene ugroženosti od prirodnih nesreća i u skladu s njima planirati godišnje aktivnosti-U saradnji sa organima MZ definirati interventne volonterske timove-Uključiti sva relevantna udruženja u lokalni sistem zaštite i spašavanja-Održavati redovne sjednice Štaba CZ i postupati po njegovim zaključcima | Služba civilne zaštite |
| Kvalitet usluga općinske uprave | -U saradnji sa ADSFBiH nastaviti aktivnosti redovne edukacije uposlenih-Revidirati administrativne procedure i izvršiti njihovo reduciranje u svrhu skraćenja rokova-U saradnji sa organima MZ promovirati servis e-Citizen i u skladu sa postojećom zakonskom regulativom unaprijediti sitem e-Uprave | Sve Općinske službe u domenu svojih redovnih poslova |
| Rad Mjesnih zajednica | -Vršiti kontinuiranu edukaciju predstavnika MZ vezano za prava i obaveze u izabranim tijelima MZ-Unaprijediti ljudske i tehničke kapacitete MZ-Potencirati angažman mladih i žena u radu organa MZ | Općinska služba za opću upravu i društvene djelatnostiOrgani MZ |
| Kvalitet kulturnih dešavanja | -U saradni sa RTV ''Sana'' i ''Turističkom zajednicom'' definirati 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'', ''Turističke zajednice'' i JU ''Narodna biblioteka'' Sanski Most, u svrhu realizacije cjelogodišnjih sadržaja  | RTV ''Sana'' Sanski MostJU ''Narodna biblioteka'' Sanski Most''Turistička zajednica'' Sanski Most |
| Kvalitet sportskih dešavanja | -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''- Usaradnji sa školama pokrenuti kampanje promocije sporta i zdravog života među djecom i mladima | JP ''Gradska dvorana'' Sanski MostOpćinski sportski savez |
| Dostupnost informacija | -Redovno ažurirati službenu web stranicu Općine redovnim i servisnim informacijama sa lokalnog nivoa-Sve administrativne postupke učiniti dostupnima online uz redovno ažuriranje promjena u procedurama- Sve razvojne i planske dokumente učiniti dostupnima online uz njihovu promociju-Programsku shemu RTV ''Sana'' prilagoditi svakodnevnim dešavanjima i vršiti redovna i pravovremena izvještavanja vezano za rad Općinskog organa uprave i Općinskog vijeća | Kabinet općinskog načelnikaRTV ''Sana'' Sanski Most |
| Komunikacija građana sa upravom i Općinskim vijećem | -Promovirati postojeće neposredne kanale komunikacije – eCitizen, ''Sat građana sa Vijećnicima'' ''Prijavi problem'' 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- Definirati proceduru podnošenja inicijative od strane grupa građana i pojedinaca putem organa MZ prema lokalnoj upravi | Kabinet Općinskog načelnikaOpćinska služba za opću upravu i društvene djelatnostiStručna služba Općinskog vijeća |
| Žalbeni postupak | -Reagirati po žalbama stranaka u postupku po zakonski predviđenom roku-Voditi interni registar svih žalbi posebno po Općinskim službama- Provesti informativne kampanje u cilju edukacije građana o njihovim pravima | Sve Općinske službe u domenu svojih redovnih poslova |
| Rad vrtića i ambulanti | -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.

Za razliku od prethodnih godina, kad se ispitivanje vršilo u saradnji sa organima MZ na uzorku od 400 ispitanika, od ove godine ispitivanje se vrši isključivo online putem platforme e-Citizen i tokom februara 2024. godine izvršeno je istraživanje na 413 ispitanika. Uvođenjem onilne anketiranja dodatno je smanjen rizik od malverzacija prilikom prikupljanja podataka, odnosno povećan je stepen transparentnosti i omogućen je brži sistem obrade podataka i dobijanja kvalitetnijih rezultata istraživanja.

1. U obzir su uzeti samo odgovori ''Zadovoljan/na'' i ''Nezadovoljan/na'' [↑](#footnote-ref-1)