

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Županije Posavska
Grad Orašje
Služba za upravljanje razvojem
Broj: 03-45-263/24
Orašje, 05.02.2024. godine

PREDMET: Izvešće o provedbi Odluke o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama

Temeljem Odluke o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama ("Službeni glasnik Općine Orašje" broj: 2/22), Služba za upravljanje razvojem uz tehničku podršku Službe za informatizaciju provela je godišnje anketiranje stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga Grada Orašja provedeno je metodom slučajnog uzorka siječnju, u periodu od 22.01. do 31.01.2024 .g. godine na uzorku od 300 građana i građanki. Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Grada, i to metodom digitalnog ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave i koji su u protekloj godini minimalno 2 puta koristili navedene usluge. Anketiranje je vršio nezavisni anketar.

Ankete su obuhvaćale procjenu zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama Grada Orašja u 35 oblasti. Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dani postoci ispitanika/ca. Zbroj zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

U 2023. godini, analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama, a od ukupno 300 anketiranih osoba, 48% su bile ženskog spola, 72% je iz ruralnih naselja, 10 % pripadnici socijalno ugroženih skupina od kojih je većina nezaposlenih duže od 2 godine.

U 2024. godini, analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama, a od ukupno 300 anketiranih osoba, 65 % su bile ženskog spola, 42 % posto ispitanika starije je od 55. godina života, 63% je iz ruralnih naselja.

Rezultati provedene ankete ukazali su da su građani vrlo zadovoljni ili zadovoljni odnosno najviše zadovoljni (preko: 50 % vrlo zadovoljnih ili zadovoljnih):

- Odvozom i prikupljanjem otpada
- Cijenom prikupljanja otpada i odvoza otpada
- Opskrbom vodom
- Kulturnim događanjima na teritoriju grada
- Pokrivenošću grada javnom rasvjetom
- Radom doma zdravlja/ambulantama
- Radom centra za socijalni rad
- Sportskim događanjima na području grada
- Ljubaznošću osoblja gradske uprave
- Pristupom informacijama o javnim pitanjima , npr. Proračun, javna potrošnja, prioritet razvoja, nove investicije i sl
- Radom civilne zaštite na sprečavanju prirodnih katastrofa
- Radom mjesnih zajednica
- Znanjem osoblja gradske uprave
- Kvalitetom usluga osoblja gradske uprave
- Brzinom usluga osoblja gradske uprave
- Znanjem osoblja gradske uprave
- Radom dječjeg vrtića
- Kvalitetom javne rasvjete
- Kvalitetom održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)
- Cijenom opskrbe vode
- Kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)
- Direktnim prijenosom sjednica GV putem lokalne radio stanice
- Cijenom usluge gradske administracije

Određeni broj građana/ki u najvećem postotku izjavili su da ne znaju odgovor na pitanja iz sljedećih oblasti, nisu upoznati ili imaju neutralan stav:

- Redovni termini za komunikaciju gradonačelnika sa građanima
- Redovni sastanci vijećnika sa građanima
- Internet komunikacija između građana i gradskih službi
- Mehanizmi sudjelovanja građana u definiranju gradskih prioriteta
- Kanalizacija i cijena kanalizacije

Najveće nezadovoljstvo građani su iskazali u sljedećim oblastima:

- Rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu ili parkova
- Kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu ili parkova

Poseban problem predstavlja nezainteresiranost ili neznanje građana o njihovim mogućnostima i pravima sudjelovanja u lokalnoj politici poput:

- Uključivanje u javne rasprave ili debate
- Mehanizmi učešća građana u donošenju odluka za javno dobro
- Ulaganje žalbi (pritužbi, prigovora prema lokalnoj vlasti, u bilo kom smislu)

U nastavku izvještaja, slijedi tekst ankete u cijelosti iz kojih se jasno može vidjeti točan broj ispitanika, kao i njihovi odgovori izraženi brojučano ili u postotku.

Naziv	Mjerenje zadovoljstva građana javnim uslugama
Datum	31.01.2024
Broj sudionika	300

Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	60	19.67%
Zadovoljni	167	54.75%
Neutralni	25	8.20%
Nezadovoljni	13	4.26%
Vrlo nezadovoljni	8	2.62%
Ne zna	32	10.49%

Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	43	14.24%
Zadovoljni	133	44.04%
Neutralni	61	20.20%
Nezadovoljni	24	7.95%
Vrlo nezadovoljni	10	3.31%
Ne zna	31	10.26%

Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	61	20.20%
Zadovoljni	206	68.21%
Neutralni	20	6.62%

Nezadovoljni	9	2.98%
Vrlo nezadovoljni	2	0.66%
Ne zna	4	1.32%

Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	54	17.88%
Zadovoljni	181	59.93%
Neutralni	47	15.56%
Nezadovoljni	14	4.64%
Vrlo nezadovoljni	4	1.32%
Ne zna	2	0.66%

Koliko ste zadovoljni kanalizacijom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	27	8.94%
Zadovoljni	115	38.08%
Neutralni	48	15.89%
Nezadovoljni	14	4.64%
Vrlo nezadovoljni	18	5.96%
Ne zna	80	26.49%

Koliko ste zadovoljni cijenom kanalizacije?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	34	11.26%
Zadovoljni	107	35.43%
Neutralni	49	16.23%
Nezadovoljni	14	4.64%

Vrlo nezadovoljni	12	3.97%
Ne zna	86	28.48%

Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	35	11.63%
Zadovoljni	144	47.84%
Neutralni	57	18.94%
Nezadovoljni	50	16.61%
Vrlo nezadovoljni	13	4.32%
Ne zna	2	0.66%

Koliko ste zadovoljni redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	25	8.31%
Zadovoljni	138	45.85%
Neutralni	72	23.92%
Nezadovoljni	49	16.28%
Vrlo nezadovoljni	15	4.98%
Ne zna	2	0.66%

Koliko ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	44	14.62%
Zadovoljni	166	55.15%
Neutralni	45	14.95%
Nezadovoljni	33	10.96%
Vrlo nezadovoljni	12	3.99%

Ne zna	1	0.33%
--------	---	-------

Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	34	11.30%
Zadovoljni	165	54.82%
Neutralni	55	18.27%
Nezadovoljni	37	12.29%
Vrlo nezadovoljni	10	3.32%
Ne zna	0	0.00%

Koliko ste zadovoljni rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	18	5.98%
Zadovoljni	105	34.88%
Neutralni	85	28.24%
Nezadovoljni	65	21.59%
Vrlo nezadovoljni	15	4.98%
Ne zna	13	4.32%

Koliko ste zadovoljni kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	18	5.98%
Zadovoljni	109	36.21%
Neutralni	82	27.24%
Nezadovoljni	67	22.26%
Vrlo nezadovoljni	14	4.65%
Ne zna	11	3.65%

Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulanta?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	207	68.77%
Ne	62	20.60%
Ne zna	32	10.63%

Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	170	56.48%
Ne	37	12.29%
Ne zna	94	31.23%

Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	189	62.79%
Ne	61	20.27%
Ne zna	51	16.94%

Da li ste zadovoljni radom centra za socijalni rad?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	205	68.11%
Ne	26	8.64%
Ne zna	70	23.26%

Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	187	62.13%
Ne	71	23.59%
Ne zna	43	14.29%

Da li ste zadovoljni kulturnim dešavanjima na teritoriji općine?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	213	70.76%
Ne	59	19.60%
Ne zna	29	9.63%

Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji općine/opštine?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	198	65.78%
Ne	58	19.27%
Ne zna	45	14.95%

Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Veoma dobro informisan	48	15.95%
Općenito informisan	149	49.50%
Nije informisan	68	22.59%
Nije zainteresovan	27	8.97%
Ne zna	9	2.99%

U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Više od 2 puta	24	7.97%
1 - 2 puta	32	10.63%
Nije se uključivao	220	73.09%
Nije upoznat	25	8.31%

Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Odlično i transparentno	18	5.98%
Dobro	113	37.54%
Postoje, ali samo pro-forme radi	138	45.85%
Nije upoznat	32	10.63%

Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	29	9.63%
Zadovoljni	154	51.16%
Neutralni	74	24.58%
Nezadovoljni	31	10.30%
Vrlo nezadovoljni	4	1.33%
Ne zna	9	2.99%

Koliko ste zadovoljni brzinom usluge?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	30	9.97%
Zadovoljni	150	49.83%
Neutralni	65	21.59%
Nezadovoljni	37	12.29%
Vrlo nezadovoljni	14	4.65%
Ne zna	5	1.66%

Koliko ste zadovoljni ljubaznost osoblja

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	51	16.94%
Zadovoljni	147	48.84%

Neutralni	55	18.27%
Nezadovoljni	40	13.29%
Vrlo nezadovoljni	3	1.00%
Ne zna	5	1.66%

Koliko ste zadovoljni znanje osoblja?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	35	11.63%
Zadovoljni	150	49.83%
Neutralni	66	21.93%
Nezadovoljni	36	11.96%
Vrlo nezadovoljni	9	2.99%
Ne zna	5	1.66%

Koliko ste zadovoljni cijenom usluge?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Vrlo zadovoljni	31	10.30%
Zadovoljni	151	50.17%
Neutralni	74	24.58%
Nezadovoljni	37	12.29%
Vrlo nezadovoljni	2	0.66%
Ne zna	6	1.99%

Kako bi ste ocijenili direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Veoma dobro	38	12.62%
Dobro	120	39.87%
Neutralno	61	20.27%

Nepostojeće	33	10.96%
Nije upoznat	49	16.28%

Kako bi ste ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Veoma dobro	14	4.65%
Dobro	85	28.24%
Neutralno	67	22.26%
Nepostojeće	54	17.94%
Nije upoznat	81	26.91%

Kako bi ste ocijenili redovne termine za komunikaciju načelnika sa građanima?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Veoma dobro	12	4.00%
Dobro	103	34.33%
Neutralno	62	20.67%
Nepostojeće	51	17.00%
Nije upoznat	72	24.00%

Kako bi ste ocijenili internet komunikaciju između građana i općinskih službi?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Veoma dobro	23	7.67%
Dobro	101	33.67%
Neutralno	57	19.00%
Nepostojeće	32	10.67%
Nije upoznat	87	29.00%

Kako bi ste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju općinskih prioriteta?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
------------------	--------	----------

Veoma dobro	12	4.00%
Dobro	103	34.33%
Neutralno	68	22.67%
Nepostojeće	55	18.33%
Nije upoznat	62	20.67%

Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	40	13.33%
Ne	260	86.67%

Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Postotak
Da	23	7.67%
Ne	21	7.00%
Nije se žalio/la	256	85.33%

Tabela: usporedba zadovoljstva građana u 2023 i 2024. godini

Zadovoljstvo građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama			
Usluga	2023	2024	Razlika
Kvalitet usluge u gradskoj upravi	76,00%	60,79%	-15,21%
Prikupljanje otpada i odvozom smeća	79,33%	88,41%	9,08%
Ljubaznost osoblja u gradskoj upravi	70,81%	65,78%	-5,03%
Brzina usluge u gradskoj upravi	71,91%	59,80%	-12,11%
Rad vrtića	80,35%	56,48%	-23,87%
Znanje osoblja u gradskoj upravi	67,89%	61,46%	-6,43%
Pokrivenost grada javnom rasvjetom	73,24%	69,77%	-3,47%
Cijena administrativnih usluga u gradskoj upravi	61,87%	60,47%	-1,40%
Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	67,89%	77,81%	9,92%
Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	73,24%	66,12%	-7,12%
Opskrba vodom	46,00%	74,42%	28,42%
Rad mjesnih zajednica	51,51%	62,13%	10,62%
Cijena opskrbe vodom	42,33%	58,28%	15,95%
Rad ambulanti	49,00%	68,77%	19,77%
Rad centra za socijalni rad	52,51%	68,11%	15,60%

Sportska događanja na području grada	49,50%	65,78%	16,28%
Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	42,67%	62,79%	20,12%
Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	34,33%	59,47%	25,14%
Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	29,97%	54,16%	24,19%
Kanalizacija	28,09%	47,02%	18,93%
Kulturna događanja na području grada	38,26%	70,76%	32,50%
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	37,67%	40,86%	3,19%
Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	35,33%	42,19%	6,86%
Cijena kanalizacije	24,41%	46,69%	22,28%

Usporedbom rezultata ankete provedenih 2023. i 2024. godine, vidljivo je da je Grad Orašje poboljšao svoje usluge u posebno u sljedećim oblastima: kulturnim događanjima na području grada, opskrbom vodom, kvalitetom i održavanjem lokalnih puteva (uključujući zimsko), radom ambulanti, radom civilne zaštite na sprečavanju prirodnih katastrofa, sportskim događanjima na području grada, radom mjesnih zajednica, cijenom opskrbe vodom, prikupljanjem otpada i odvozom smeća i radom centra za socijalni rad.

Građani su lošije ocijenili postojeće stanje rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu ili parkova i kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu ili parkova, iako je i ovdje zabilježen određeni napredak u odnosu na 2023. godinu, što je vidljivo iz gore navedene tablice, ali zasigurno postoji mjesto za napredak.

Također, iako su građani zadovoljni ili vrlo zadovoljni određenim uslugama uprave, tako da one prelaze 50 %, u odnosu na prošlu godinu zadovoljstvo tim uslugama je smanjeno: kvalitetom usluge u gradskoj upravi, ljubaznost osoblja u gradskoj upravi, brzina usluge u gradskoj upravi, znanje osoblja, cijena administrativnih usluga, pokrivenost grada javnom rasvjetom i radom vrtića, tako da su i ovdje potrebna poboljšanja.

Najveći problem predstavlja nezainteresiranost ili neznanje građana o njihovim mogućnostima i pravima sudjelovanja u lokalnoj politici poput: uključivanje u javne rasprave ili debatom, mehanizmi učešća građana u donošenju odluka za javno dobro, ulaganje žalbi (pritužbi, prigovora prema lokalnoj vlasti, u bilo kom smislu)

Detaljnije o rezultatima ispitivanja zadovoljstva građana i građanki može se vidjeti na službenoj web stranici Grada Orašja i izvješću u prilogu.

Uzimajući i obzir rezultate anketa, predložene su sljedeće **korektivne mjere za povećanje stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama:**

1) Nastaviti kontinuirano provoditi aktivnosti na rasprostranjenosti javnih zelenih površina, igrališta za djecu ili parkova i kvalitete javnih zelenih površina

Njihovom realizacijom, doprinijet će se krajobraznoj arhitekturi grada i naselja i naglasiti značaj zelene infrastrukture za grad, prirodu i pojedinca. Javni gradski prostori, ulice, trgovi, parkovi, dječja igrališta i sportski tereni trebali bi imati dovoljno zelenih površina jer one imaju vrlo važnu ulogu, ne samo za grad jer omogućiti će ljepši izgled naselja, nego i za život građana. One su bitno i kao mjesto za društvene aktivnosti i socijalizaciju, posebno djece koja sve više vremena provode u zatvorenom prostoru. Neophodno je nastaviti sa izgradnjom novih i adaptacijom postojećih dječjih igrališta, kako bi djeca dobila sigurne nove prostore za igru i druženje.

2) Nastaviti sa aktivnostima jačanja kapaciteta gradskih službenika za efikasnije obavljanja rada i procedura i usvajanje suvremenih znanja iz resornih oblasti, osigurati brže i efektivnije obavljanje poslova, te pružanje veće podrške građanima, poslovnim subjektima i investitorima.

Dodatno osnaženi kapaciteti državnih službenika i namještenika gradske uprave kroz planiranje i implementiranje programa obuke u različitim aspektima biti će u funkciji unapređenja efikasnosti cjelokupnog rada Grada Orašja. Grad Orašje već posjeduje određene efikasne mehanizme pružanja javnih usluga, ali je neophodna dalja digitalizacija procesa unutar gradskog organa uprave koja će osigurati povećanje efikasnosti pružanja javnih usluga. Također, predlaže se analiza i po potrebi ažuriranje internih akata Grada koji reguliraju cijene administrativnih usluga u gradskoj upravi.

3) Nastaviti sa aktivnostima potrebne infrastrukturne i materijalnih kapaciteta za veću dostupnost ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja djece vrtičke i jasličke dobi kroz rad na Dječjem vrtiću „Pčelica“ Orašje

Nastavkom realizacije ovog projekta nužno potrebnog Gradu Orašje, osigurati će se kvalitetan, stimulirajući i ugodni smještajni prostor za provođenje programa ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja, djeci će se pružiti kontinuirani razvoj i sigurniji boravak, djelatnicima dječjeg vrtića optimalni i motivirajući uvjeti za rad, što će utjecati na poboljšanje i kvalitetnije provođenje odgojno – obrazovnog rada i programa, a roditeljima će se pružiti veća sigurnost kod zbrinjavanja i boravka djece u vrtiću. U konačnici, mjera će doprinijeti i stvaranju uvjeta za demografsku obnovu grada Orašja.

4) Povećati svijest i motiviranost građana za uključivanje i sudjelovanje u radu JLS politike

Ključna je želja i zainteresiranost građani da u većoj mjeri doprinesu donošenju odluka i zahtijevaju bolji učinak i bolje rezultate politika u svim područjima koja su od neposredne važnosti za njihove živote. Grad mora osmisliti unaprijed definiran Plan sudjelovanja javnosti koji će se sustavno provoditi. U okviru Projekta MEG II, kojeg sufinanciraju vlade Švedske, Švicarske, Češke i EU, već su definirani određeni mehanizmi od koji brojni već postoje (vidljivo na službenoj web stranici Grada Orašja), te su preostali još neki korisni mehanizmi: direktna komunikacija između vijećnika i građana (npr. građanski sat), organizacija većeg broja sastanka i fokus grupa sa građanima, ulaganje pritužbi i sudjelovanje u javnim debatama građana, dodatno kontinuirano promoviranje funkcija e - uprave koja je uspostavljena i koja isto omogućava, naročito e-citizen aplikacije, između uprave i građana i uprave i privatnog sektora, kako bi bila što vidljivija građanima.

Pomoćnik Gradonačelnika

Andriana Dujmenović

Prilog:

- Izvješće o provedbi Odluke o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama