



REZULTATI ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA RADOM GRADSKJE UPRAVE I GRADSKOG VIJEĆA ŠIROKOG BRIJEGA

Grad Široki Brijeg

Veljača 2024.

Sadržaj

Uvod	1
1. Karakteristike uzorka	1
2. Zadovoljstvo ispitanika javnim uslugama	4
2.1. Vodoopskrba	5
2.2. Prikupljanje otpada i odvoz smeća	6
2.3. Održavanje lokalnih puteva	7
2.4. Pokrivenost grada javnom rasvjetom	8
2.5. Rasprostranjenost zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	9
2.6. Zadovoljstvo radom drugih službi i ustanova	10
2.7. Zadovoljstvo događanjima na području grada	12
2.8. Pristup informacijama o javnim pitanjima	13
2.9. Mehanizmi sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro	14
2.10. Zadovoljstvo administrativnim uslugama	14
2.11. Načini komunikacije između građana i lokalne vlasti	15
3. Zadovoljstvo radom Gradskog vijeća	17
3.1. Poznavanje rada Gradskog vijeća	18
3.2. Dostupnost informacija o radu Gradskog vijeća	18
3.3. Vijećnici Gradskog vijeća	19
3.4. Ocjena rada Gradskog vijeća	20
3.5. Načini komunikacije između građana i vijeća	22
4. Usporedna analiza rezultata trenutne ankete s rezultatima prethodne	23
Zaključak	24

Uvod

Anketiranje građana i građanki Širokog Brijega provedeno je u skladu s Odlukom o provođenju ispitivanja zadovoljstva građana radom Gradske uprave i Gradskog vijeća Širokog Brijega („Službeni glasnik Grada Širokog Brijega“, broj: 3/23). Osnovni cilj Ankete o zadovoljstvu radom Gradske uprave i Gradskog vijeća Širokog Brijega bio je dobiti povratne informacije od građana o zadovoljstvu pruženim javnim uslugama i njihovom angažmanu u lokalnoj zajednici.

Anketa je provedena na slučajnom uzorku korisnika javnih usluga Grada Širokog Brijega, i to na samom ulazu u objekt JLS. Prvi put je ove godine korišten sustav *e-citizen* za anketiranje građana, te su korisnici javnih usluga mogli i samostalno pristupiti navedenom ispitivanju. Anketni upitnik za godišnje istraživanje o zadovoljstvu radom Gradske uprave i Gradskog vijeća Širokog Brijega sastoji se od 2 dijela i ukupno 37 pitanja.

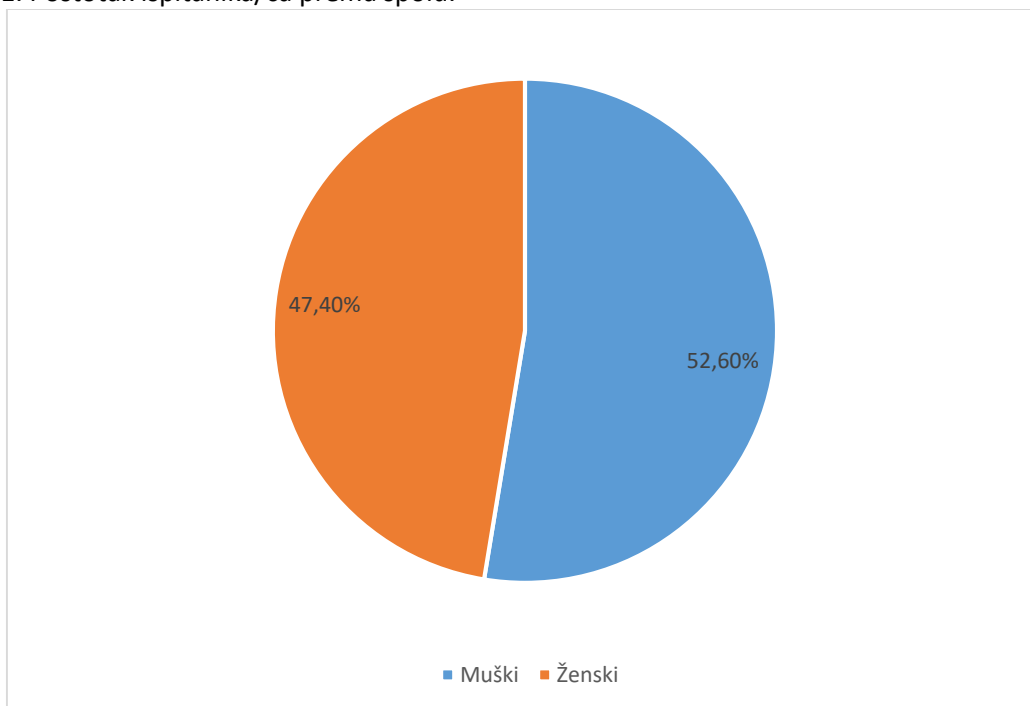
Obradom podataka iz Ankete o zadovoljstvu radom Gradske uprave i Gradskog vijeća Širokog Brijega dobivene su povratne informacije od građana o zadovoljstvu pruženim javnim uslugama i njihovom angažmanu u lokalnoj zajednici po spolu, dobi, području koje ispitanik naseljava.

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.

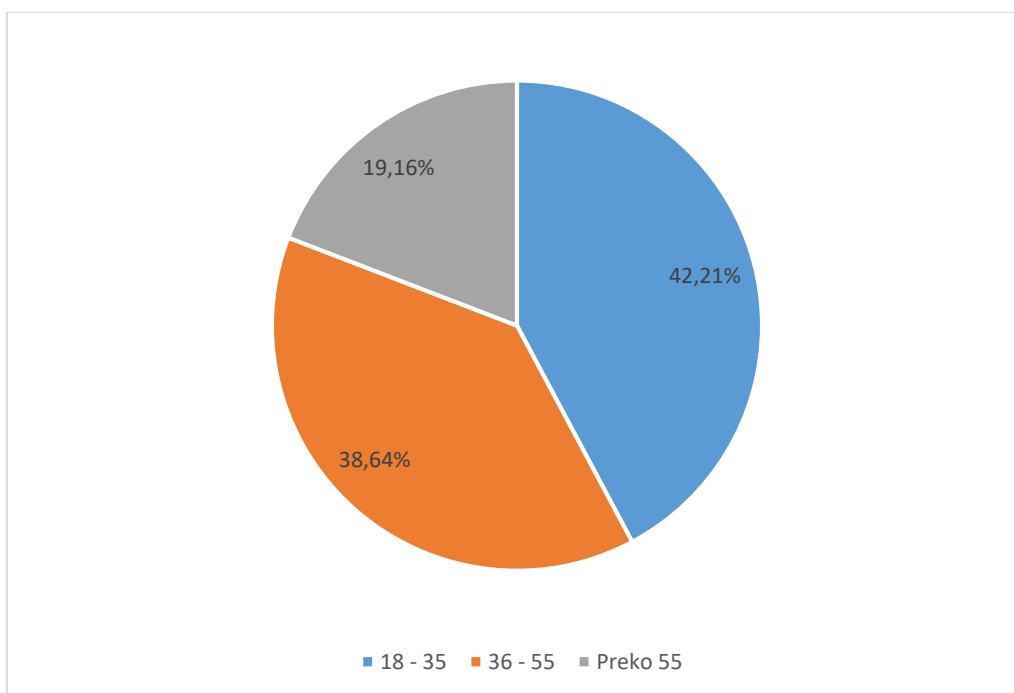
1. Karakteristike uzorka

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga Grada Širokog Brijega provedeno je u veljači 2024. godine i to na uzorku od 308 građana i građanki. Na daljnjim grafovima dan je pregled uzorka koji je bio predmet ispitivanja, i to prema spolu, dobi geografskom području koje naseljava, te socio-ekonomskoj situaciji.

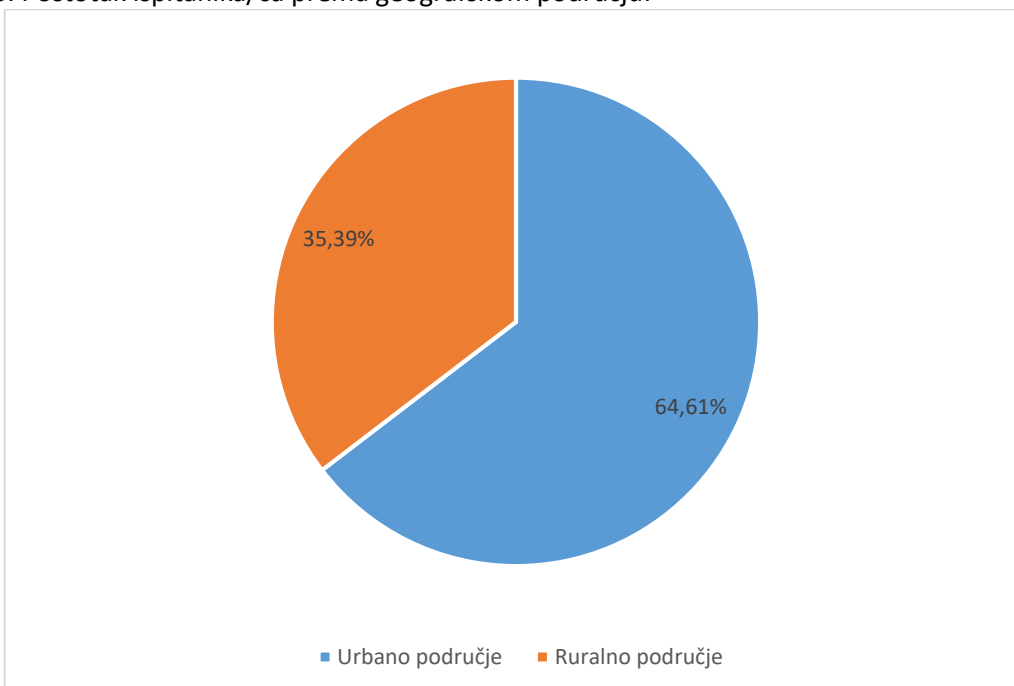
Graf 1.1. Postotak ispitanika/ca prema spolu.



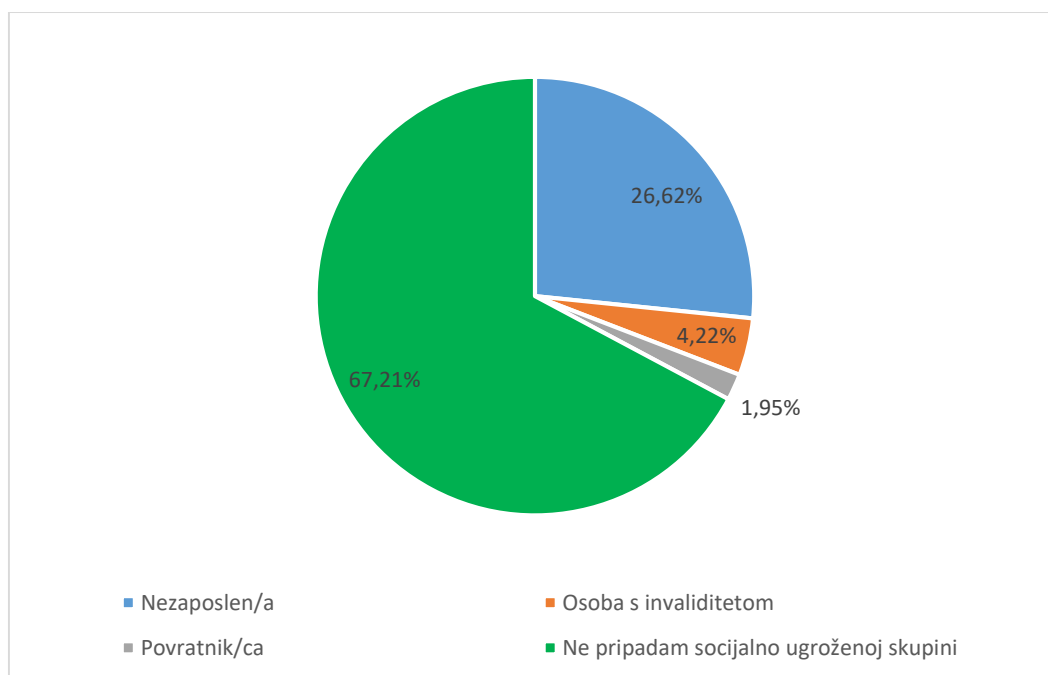
Graf 1.2. Postotak ispitanika/ca prema dobi.



Graf 1.3. Postotak ispitanika/ca prema geografskom području.

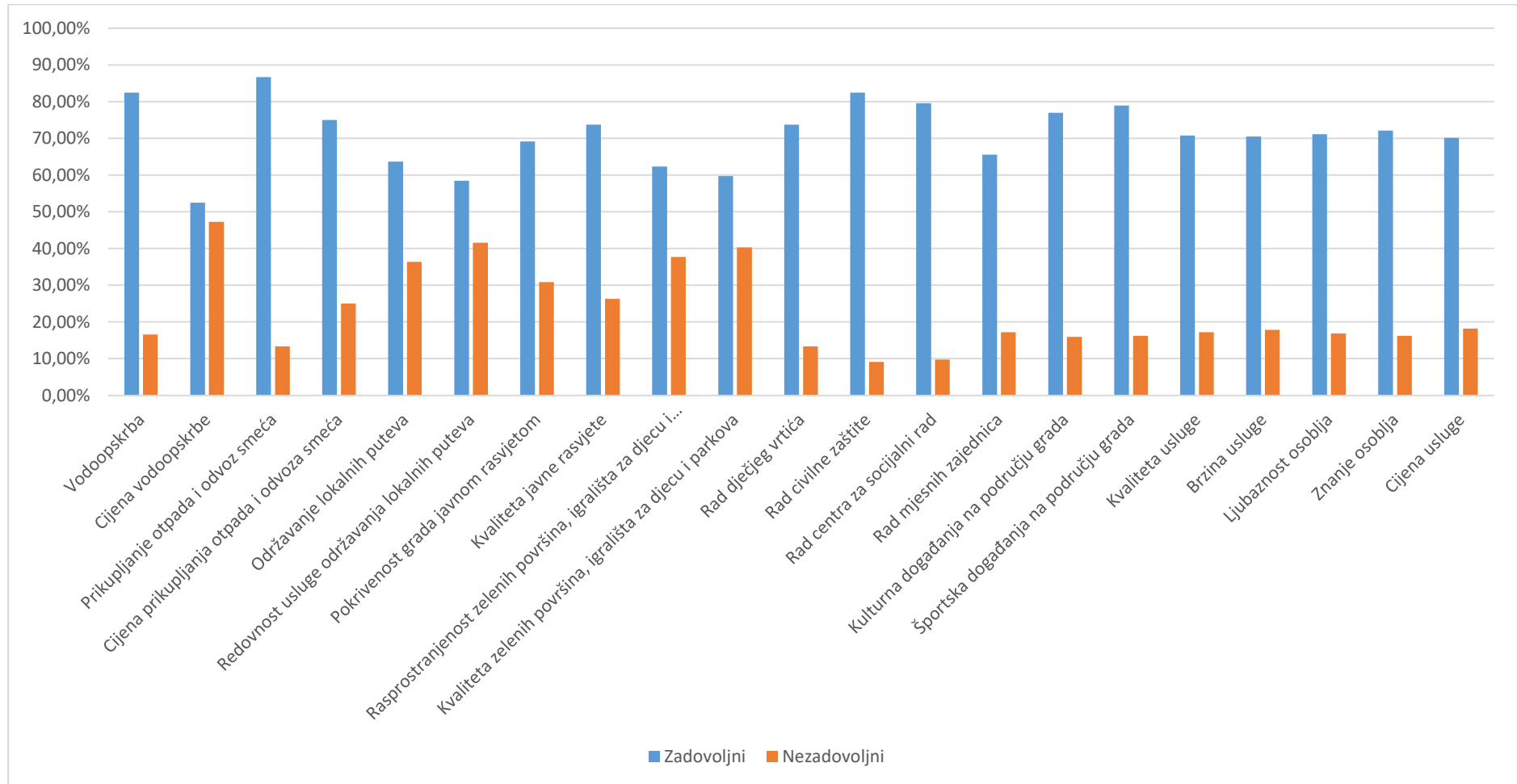


Graf 1.4. Postotak ispitanika/ca prema socio-ekonomskoj situaciji.



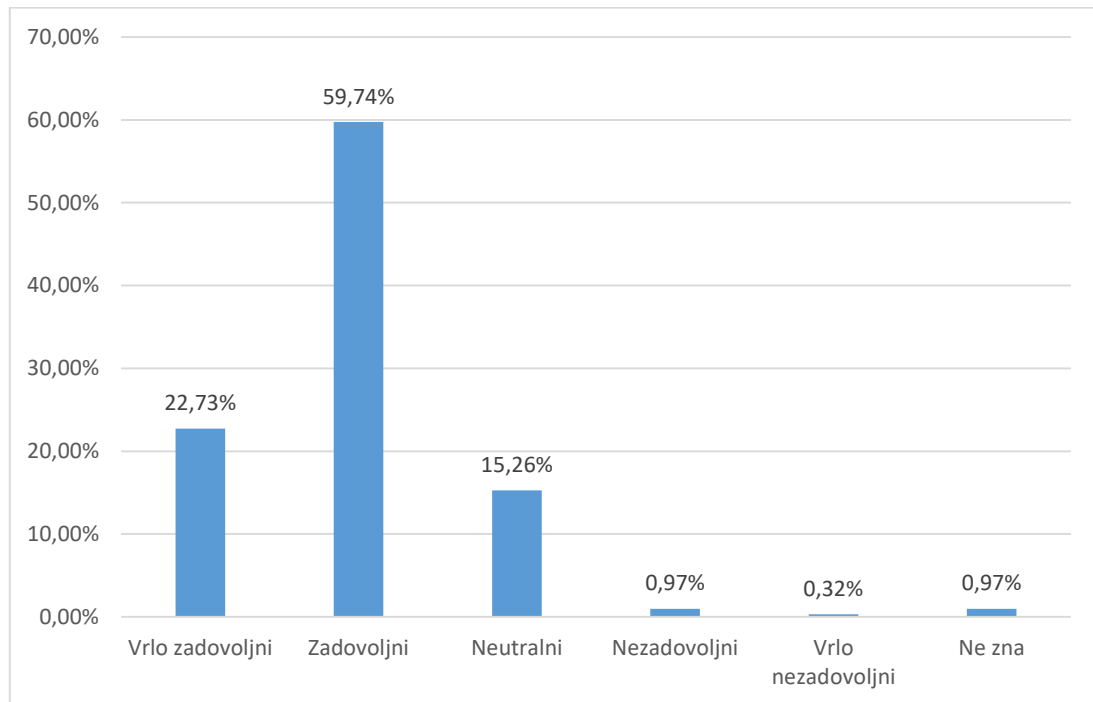
2. Zadovoljstvo ispitanika javnim uslugama

Graf 2.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama Grada.



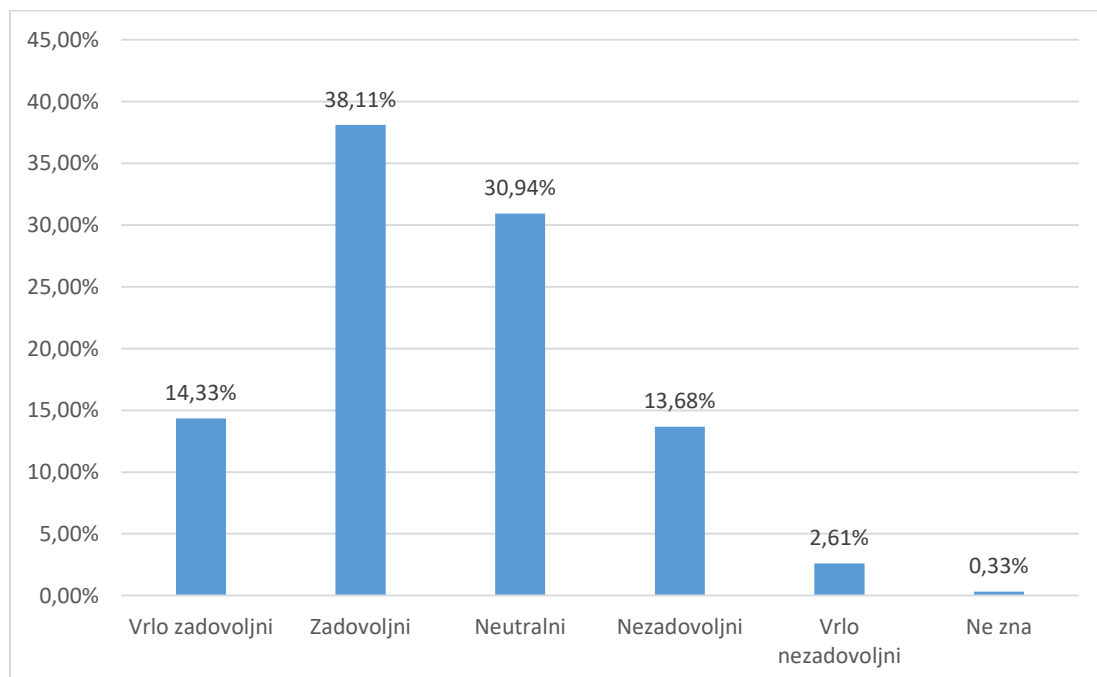
2.1. Vodoopskrba

Graf 2.1.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu opskrbom vodom.



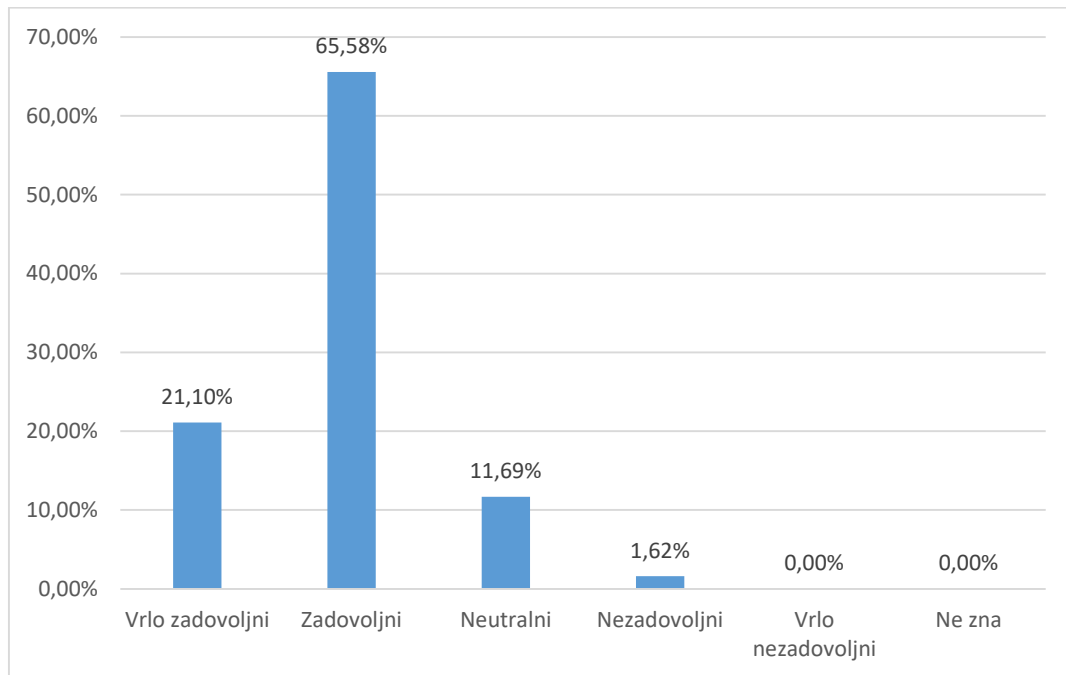
82,47 % ispitanika/ca je zadovoljno vodoopskrbom, dok ih je 16,56 % neutralno ili nezadovoljno. Cijenom opskrbe vodom zadovoljno je nešto manje ispitanika, njih 52,44 %, a neutralno ili nezadovoljno je njih 47,23 %, kao što je prikazano na gradu 2.1.2.

Graf 2.1.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu cijenom opskrbe vodom.



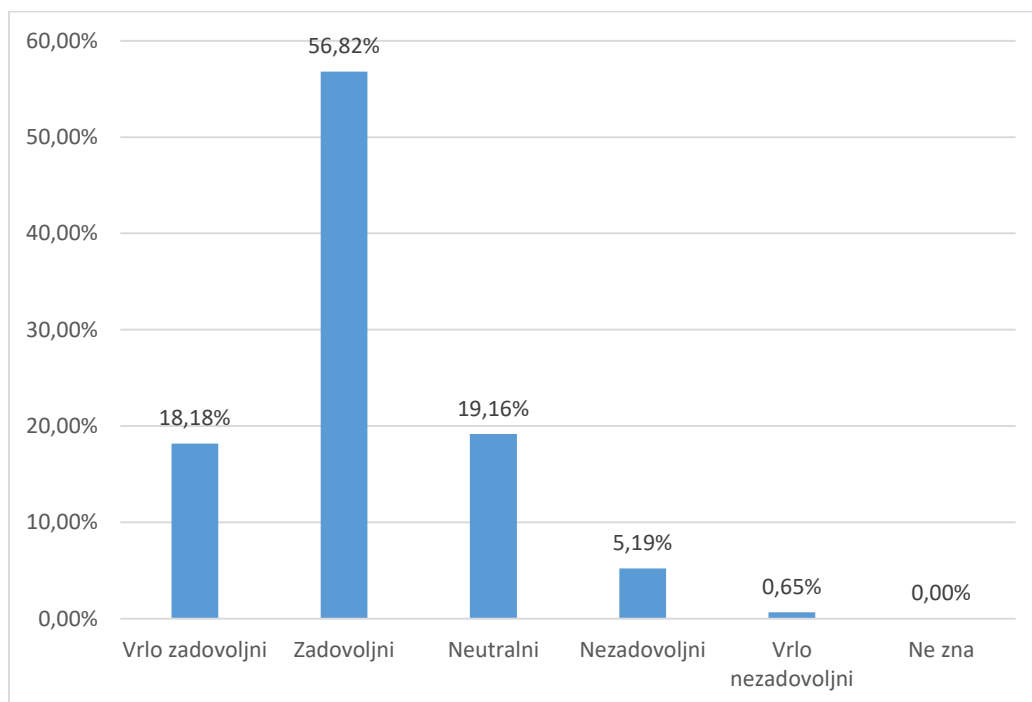
2.2. Prikupljanje otpada i odvoz smeća

Graf 2.2.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu prikupljanjem otpada i odvozom smeća.



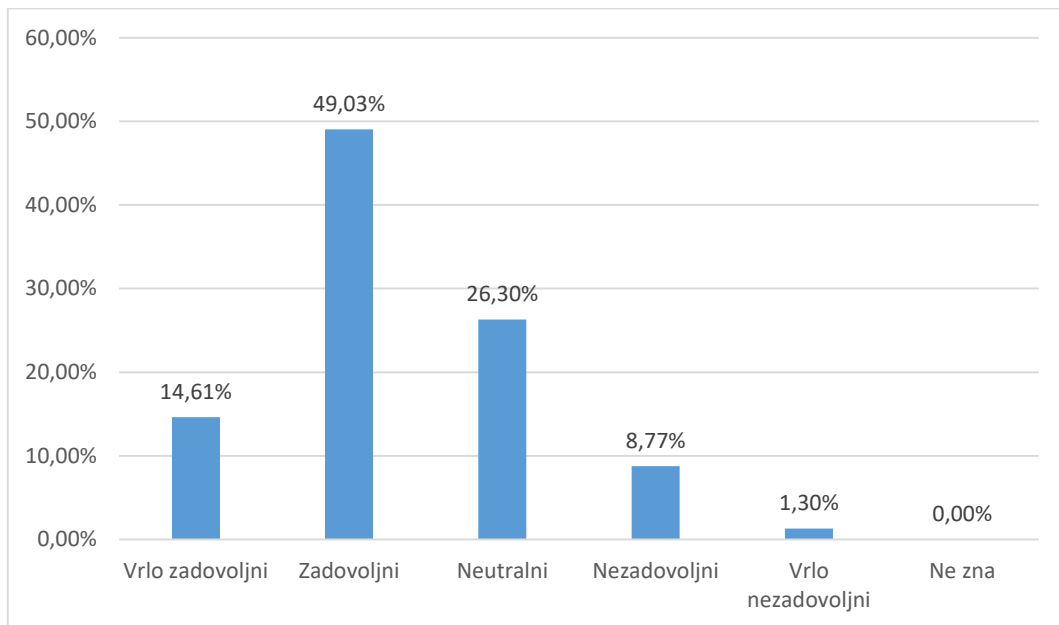
Prikupljanjem otpada i odvozom smeća zadovoljno je 86,69 % ispitanika, sa svega 13,31 % ispitanika koji su neutralni ili nezadovoljni. Cijenom odvoza smeća zadovoljno je 75,00 % ispitanika, a neutralno ili nezadovoljno 25,00 % kao što je prikazano na grafu 2.2.2.

Graf 2.2.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća.



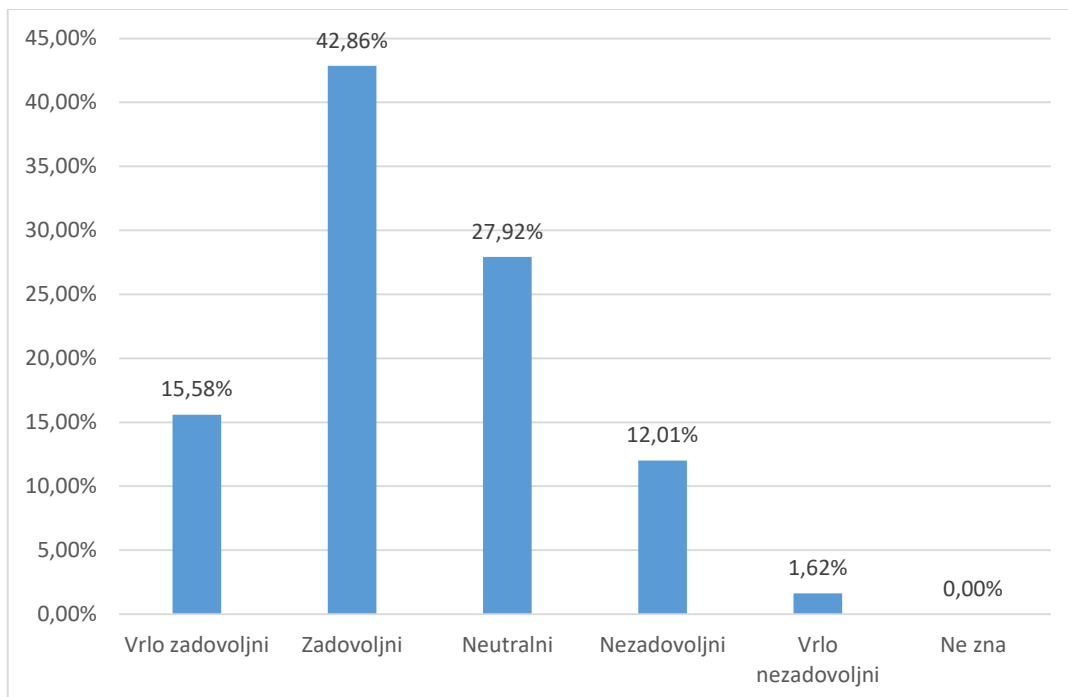
2.3. Održavanje lokalnih puteva

Graf 2.3.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko).



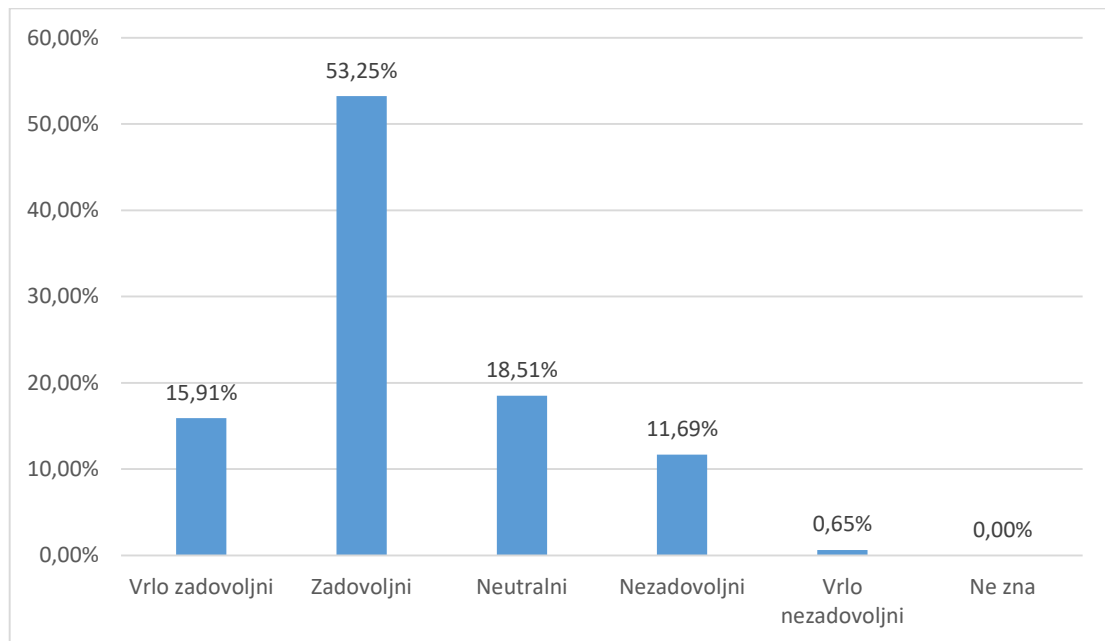
Održavanjem lokalnih puteva zadovoljno je 63,64 % ispitanika, a redovnosti iste usluge zadovoljno je 58,44 % ispitanika, kao što je prikazano na grafovima 2.3.1. i 2.3.2.

Graf 2.3.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu redovnosti usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko).



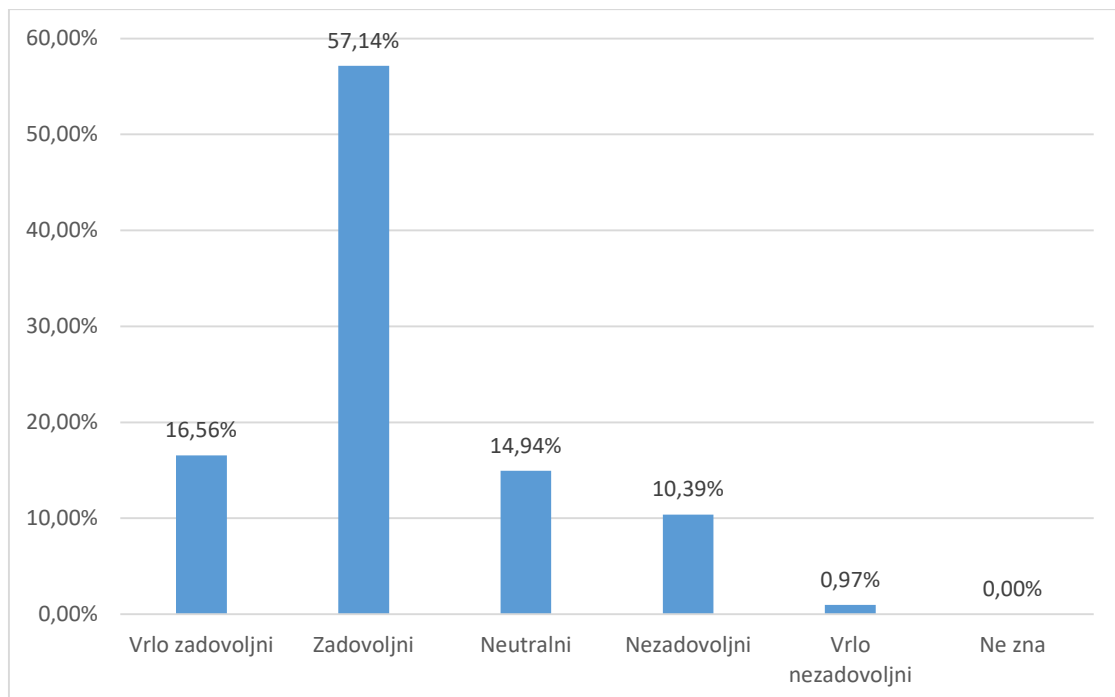
2.4. Pokrivenost grada javnom rasvjetom

Graf 2.4.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu pokrivenošću grada javnom rasvjetom (osvjetljenjem).



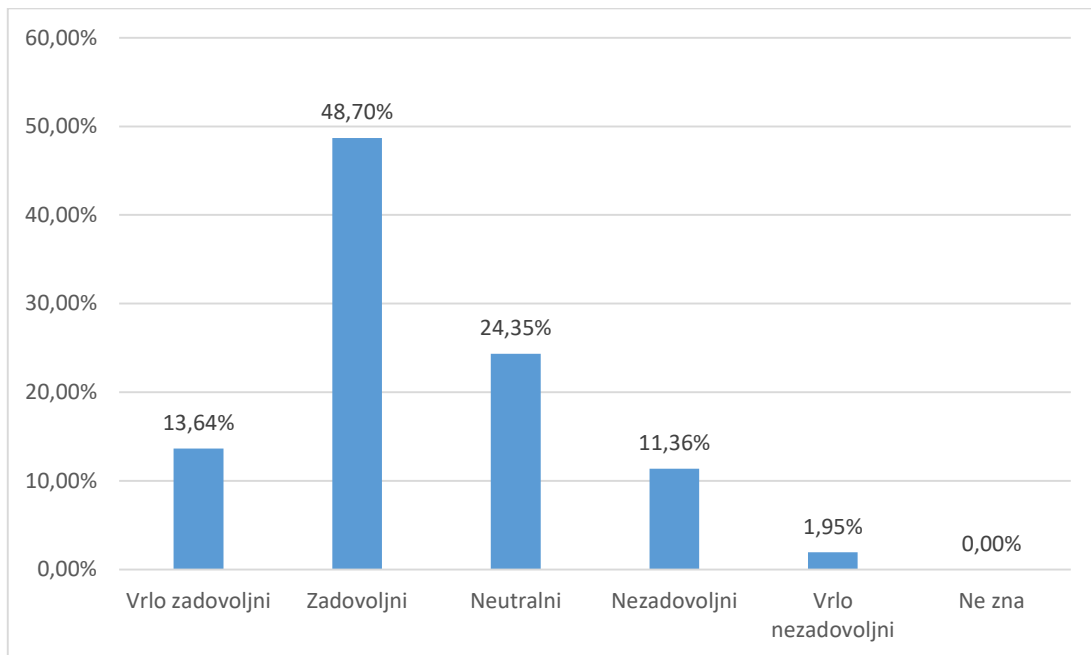
Pokrivenosti javnom rasvjetom zadovoljno je 69,16 % ispitanika, a njih 30,84 % je neutralno ili nezadovoljno. Kvalitetom javne rasvjete zadovoljno je 73,70 % ispitanika, kao što je prikazano na grafovima 2.4.1. i 2.4.2.

Graf 2.4.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja).



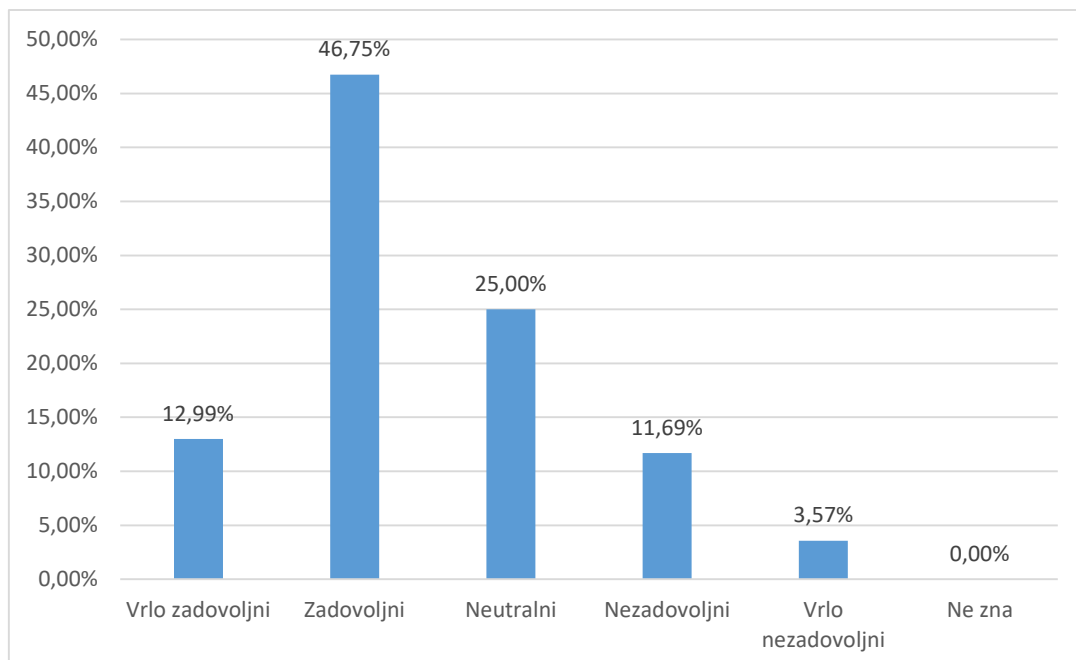
2.5. Rasprostranjenost zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

Graf 2.5.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu rasprostranjenosti javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova.



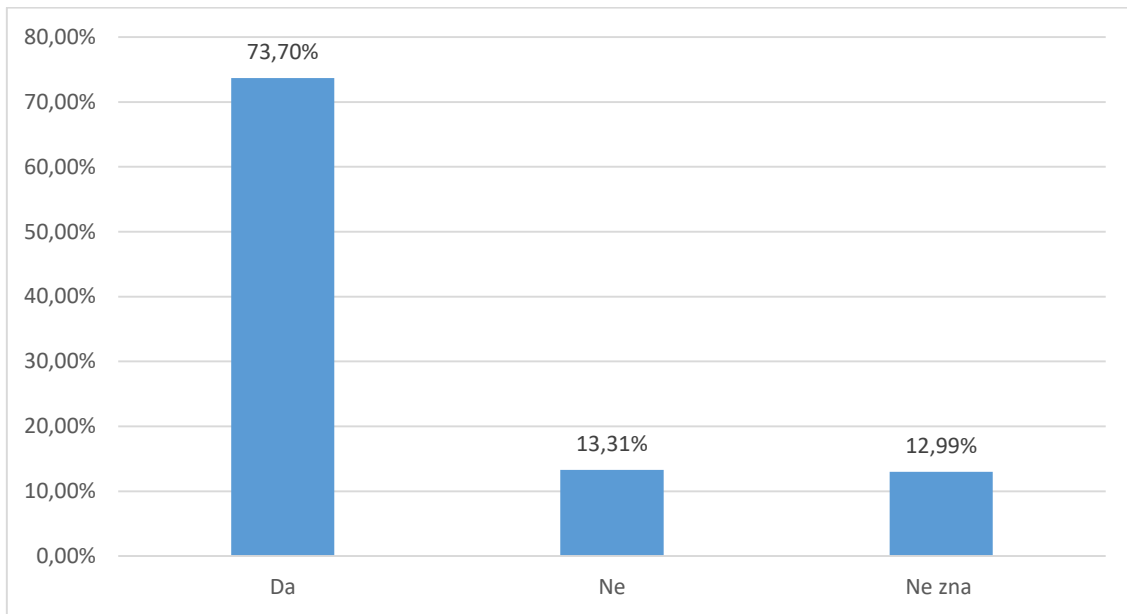
Rasprostranjenosti zelenih površina, igrališta za djecu i parkova zadovoljno je 62,34 % ispitanika, a njihovom kvalitetom zadovoljno je 59,74 % ispitanika kao što je prikazano na grafovima 2.5.1. i 2.5.2.

Graf 2.5.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova.

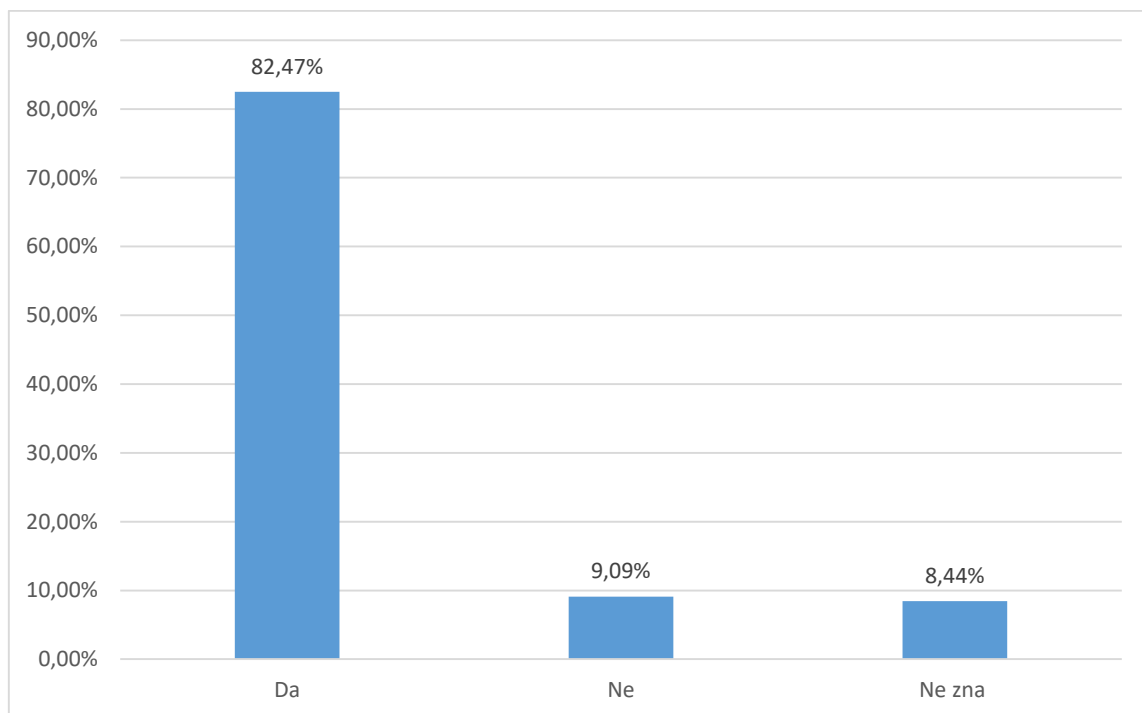


2.6. Zadovoljstvo radom drugih službi i ustanova

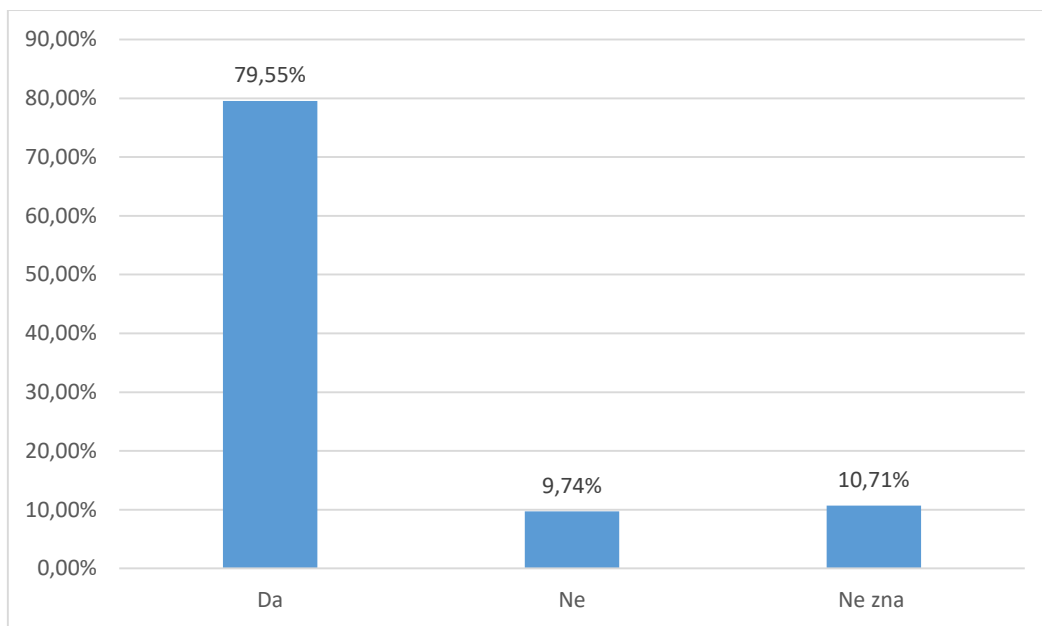
Graf 2.6.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu radom vrtića.



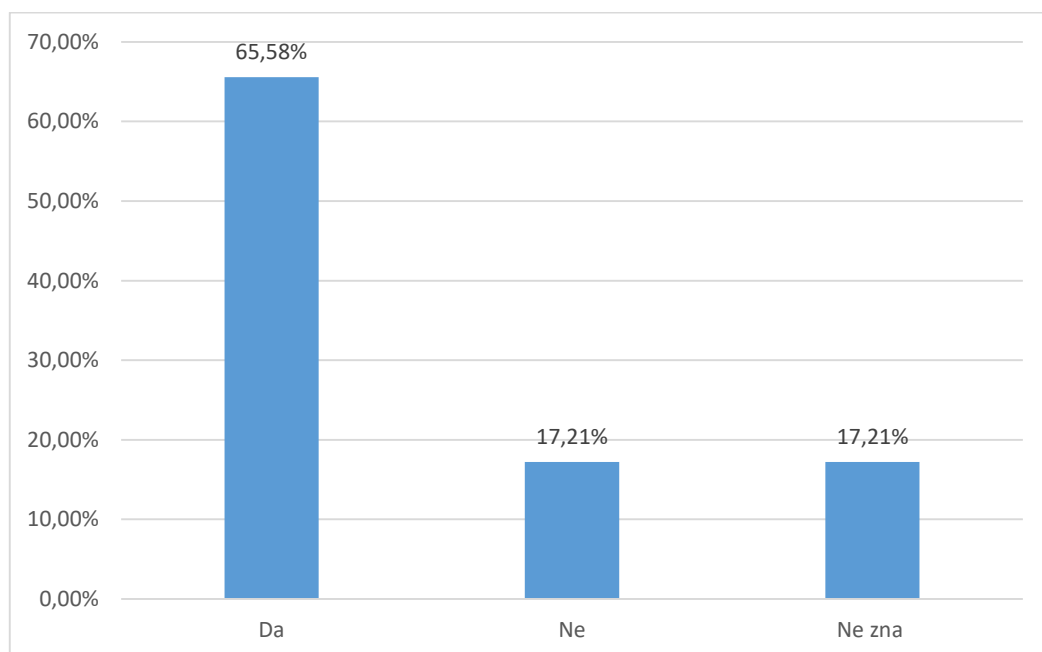
Graf 2.6.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa.



Graf 2.6.3. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu radom centra za socijalni rad.

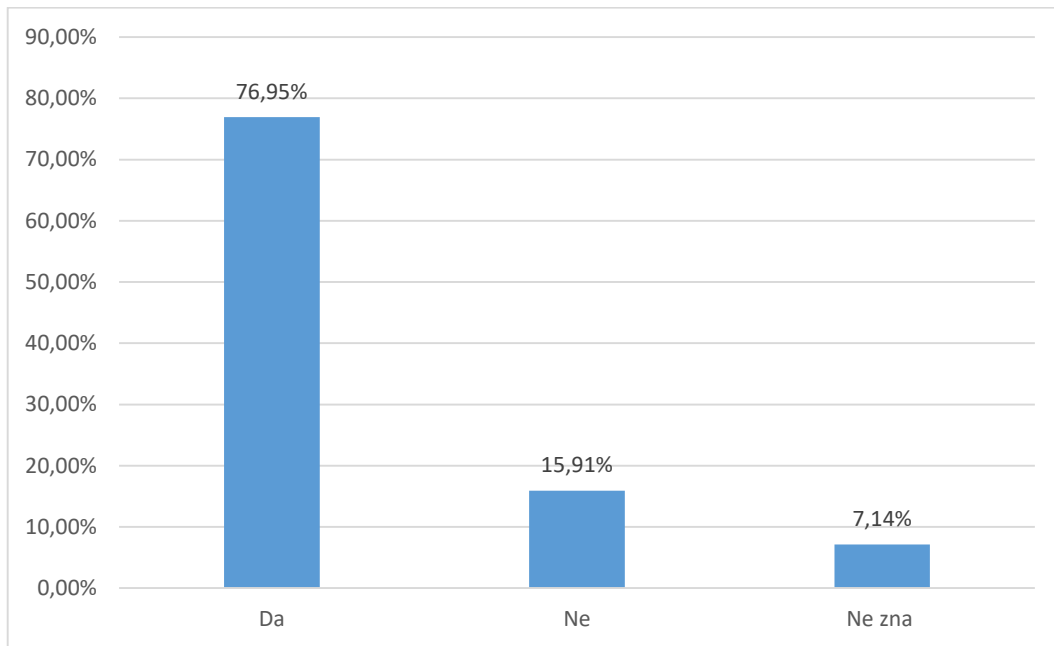


Graf 2.6.4. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu radom mjesnih zajednica.



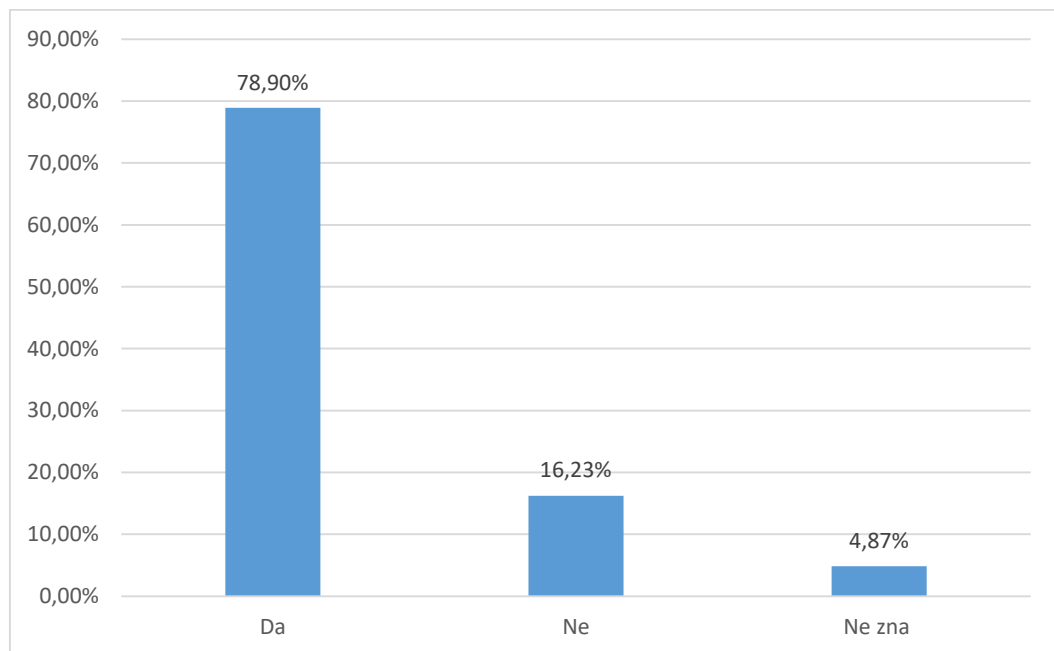
2.7. Zadovoljstvo događanjima na području grada

Graf 2.7.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu kulturnim događanjima na području grada.



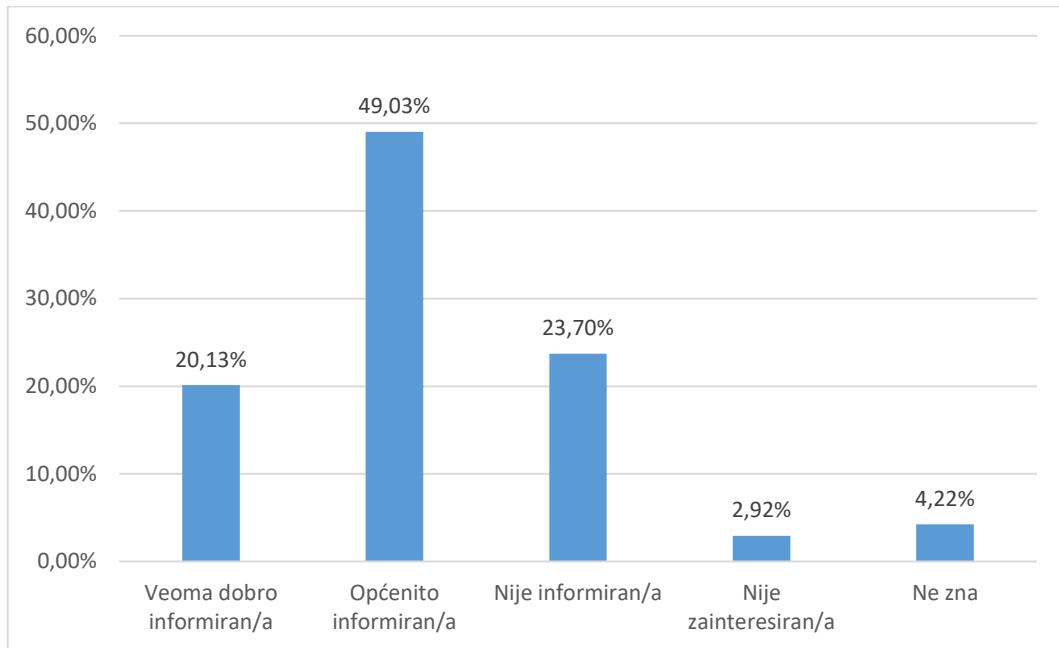
Kulturnim događanjima na području grada zadovoljno je preko 76,95 % ispitanika, a športskim 78,90 % ispitanika, kao što je prikazano na grafovima 2.7.1. i 2.7.2.

Graf 2.7.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu športskim događanjima na području grada.

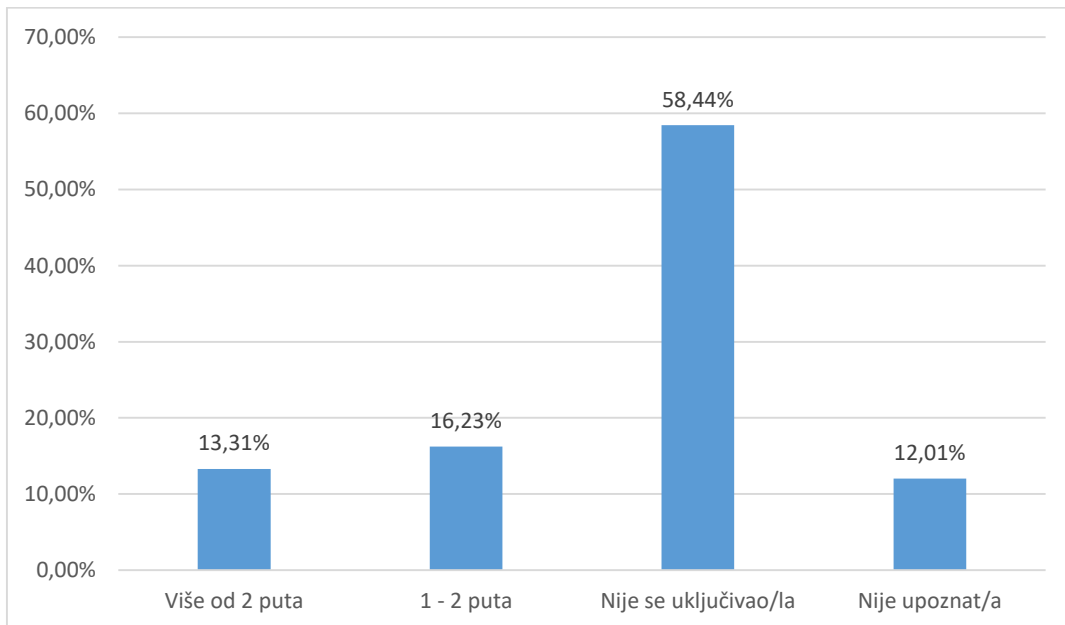


2.8. Pristup informacijama o javnim pitanjima

Graf 2.8.1. Postotak ispitanika/ca prema pristupu informacijama o javnim pitanjima, kao npr. proračunu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.

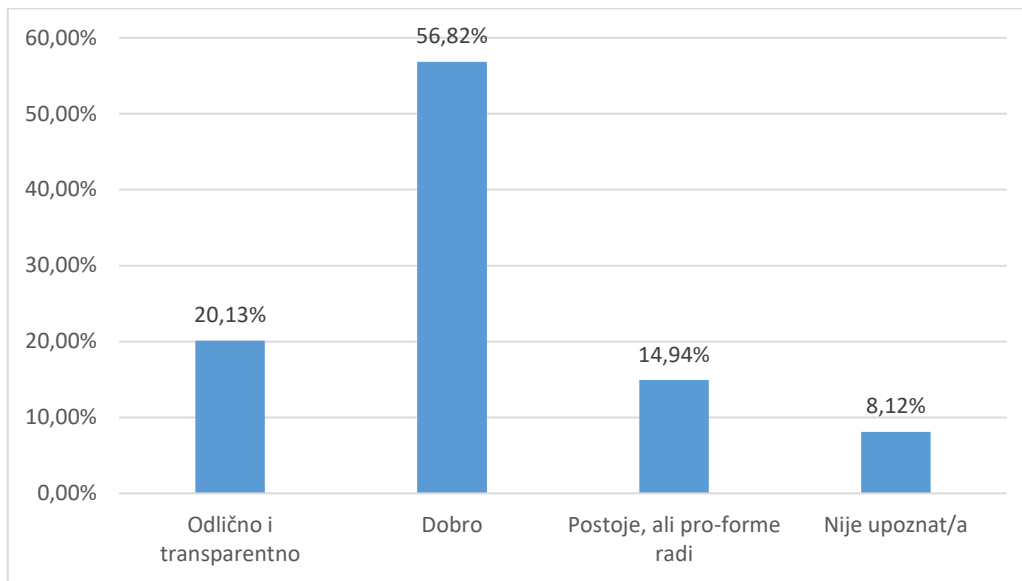


Graf 2.8.2. Postotak ispitanika/ca prema uključivanju u javne rasprave u zadnje dvije godine.



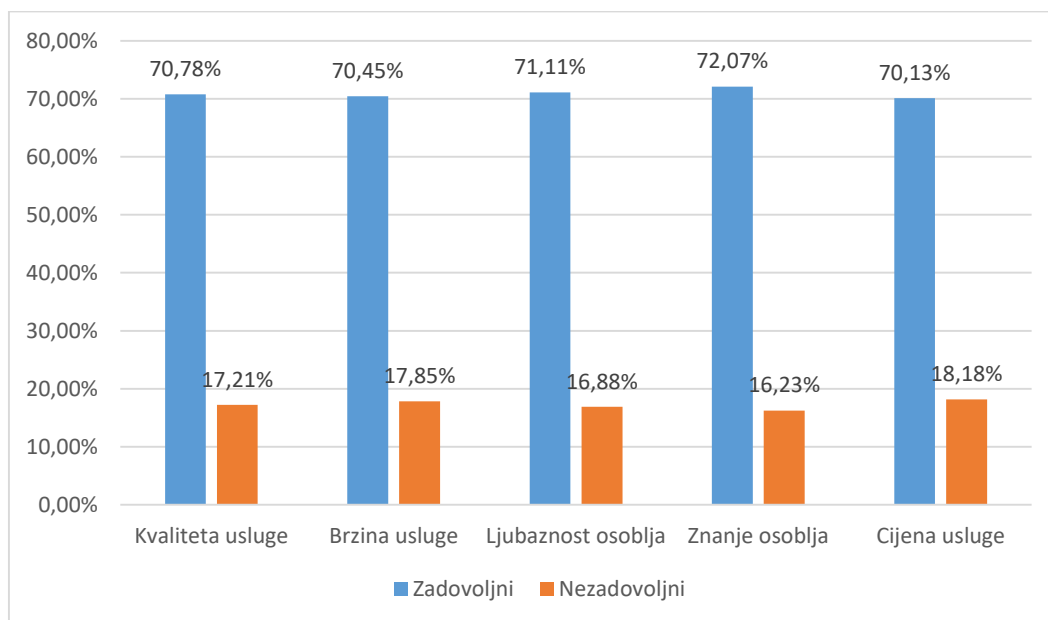
2.9. Mehanizmi sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro

Graf 2.9.1. Postotak ispitanika/ca prema ocjeni postojećih mehanizama sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro.



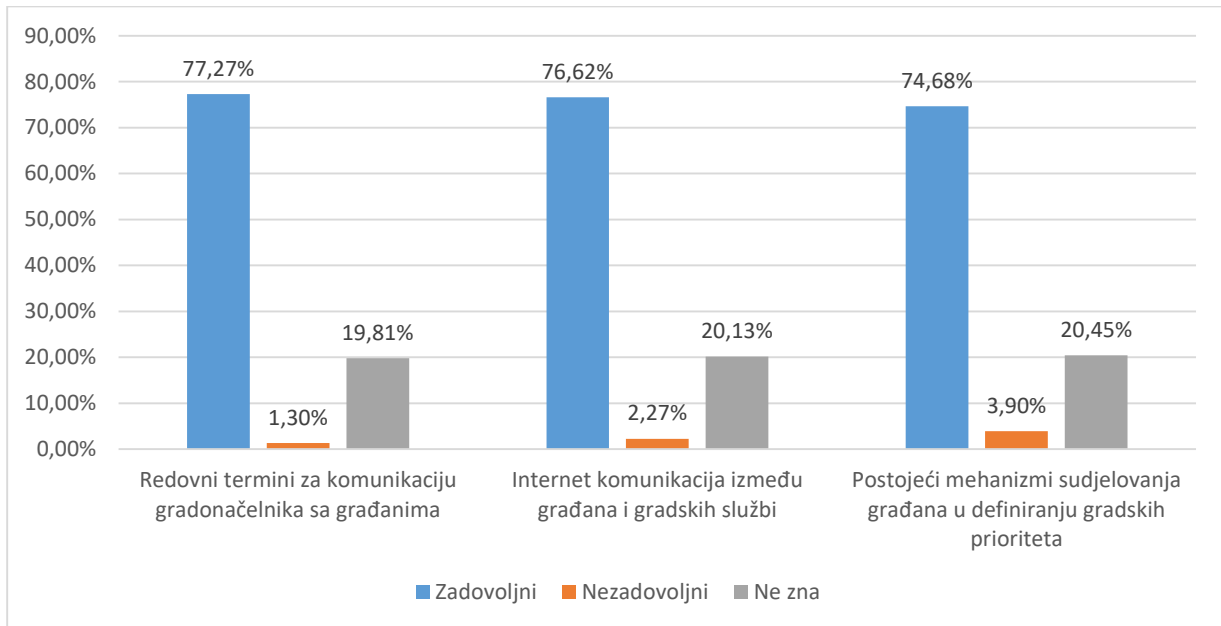
2.10. Zadovoljstvo administrativnim uslugama

Graf 2.10.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu administrativnim uslugama.

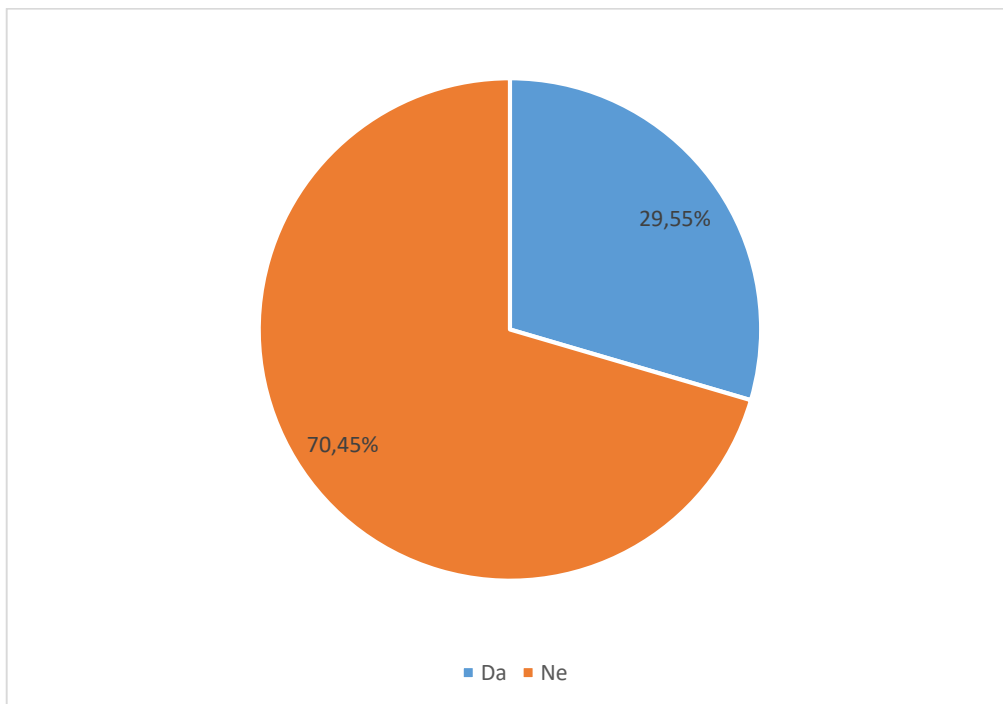


2.11. Načini komunikacije između građana i lokalne vlasti

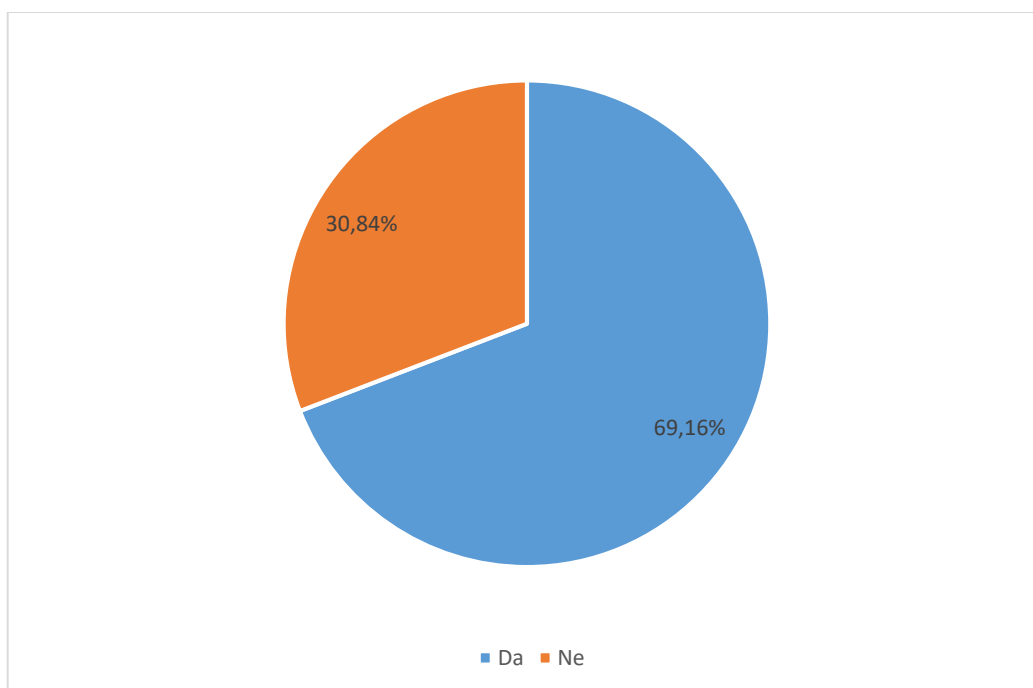
Graf 2.11.1. Postotak ispitanika/ca prema ocjenama načina komunikacije između građana i lokalne vlasti.



Graf 2.11.2. Postotak ispitanika/ca prema ulaganju žalbi ili prigovora prema lokalnoj vlasti.

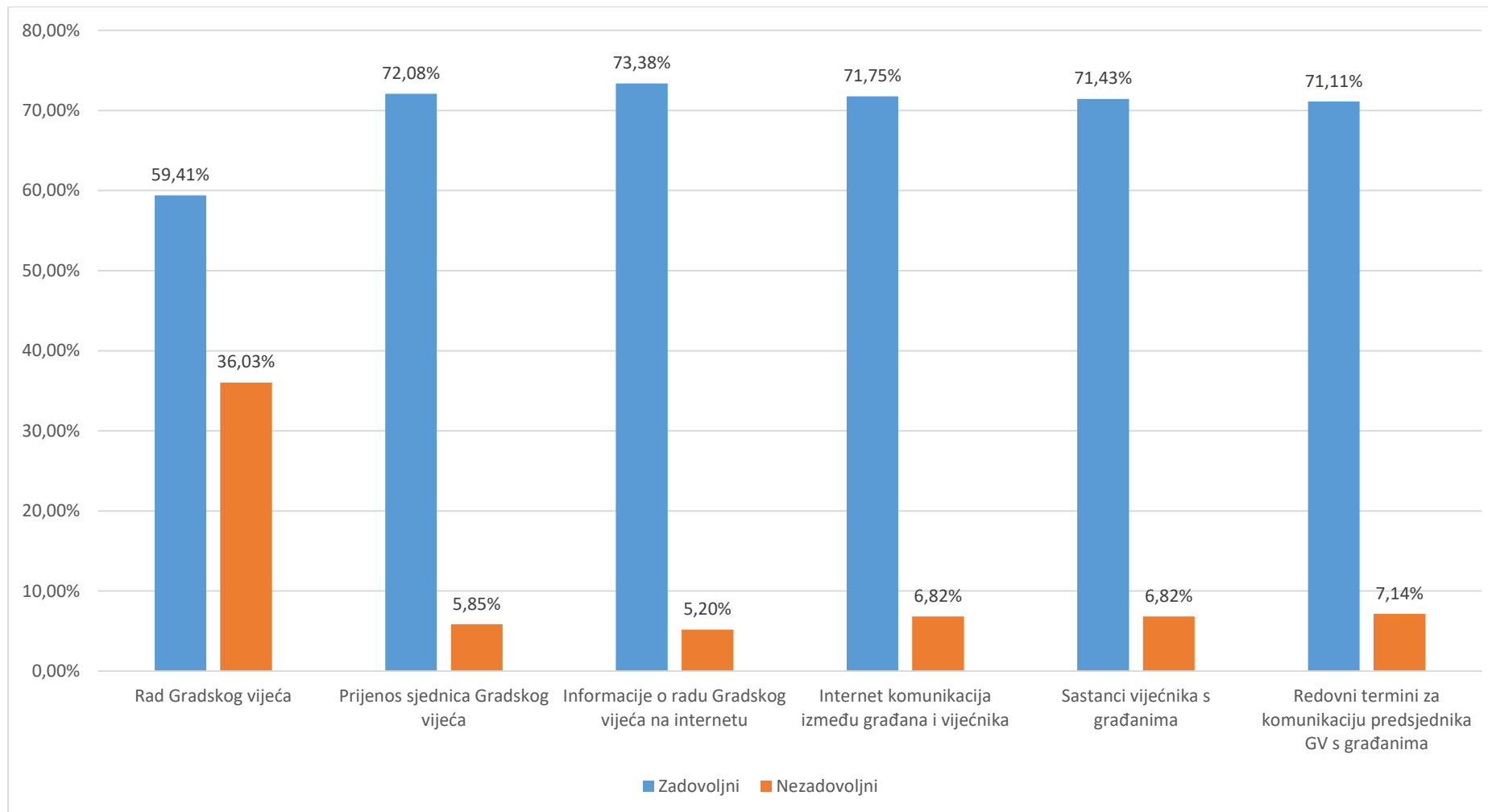


Graf 2.11.3. Postotak ispitanika/ca prema rješavanju žalbi.



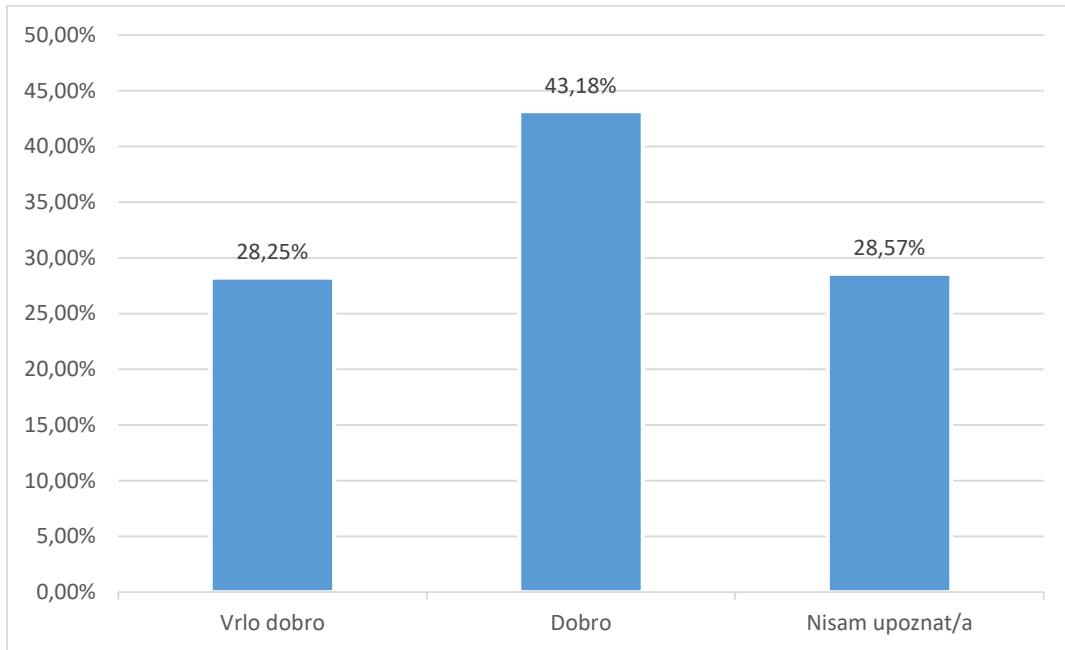
3. Zadovoljstvo radom Gradskog vijeća

Graf 3.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu radom Gradskog vijeća.



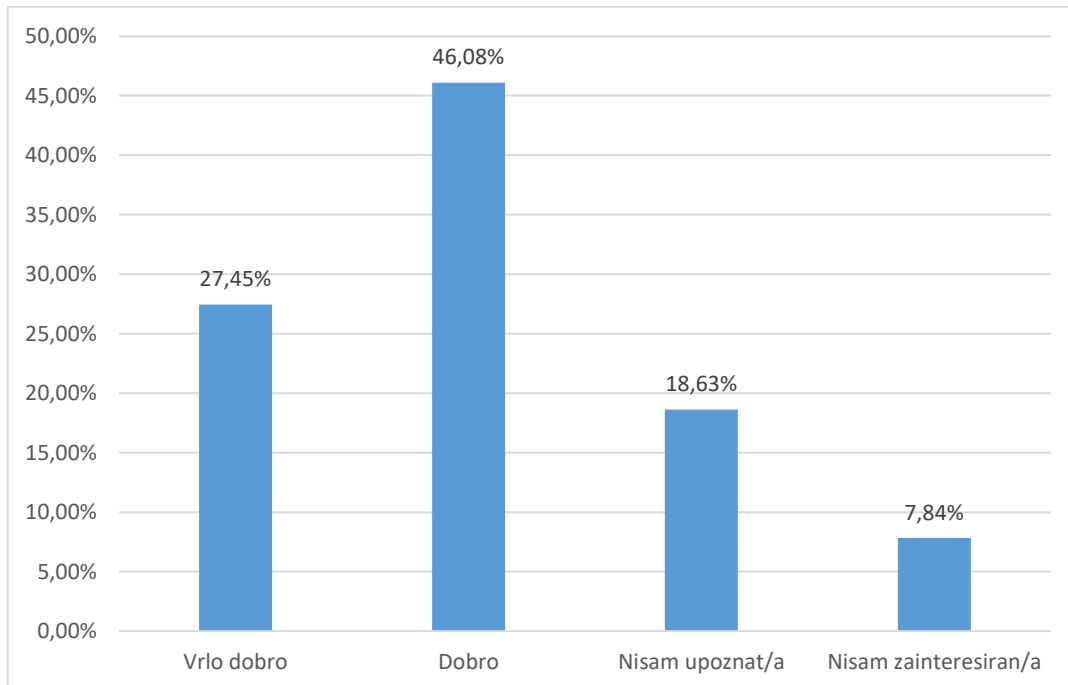
3.1. Poznavanje rada Gradskog vijeća

Graf 3.1.1. Postotak ispitanika/ca prema poznavanju rada Gradskog vijeća.



3.2. Dostupnost informacija o radu Gradskog vijeća

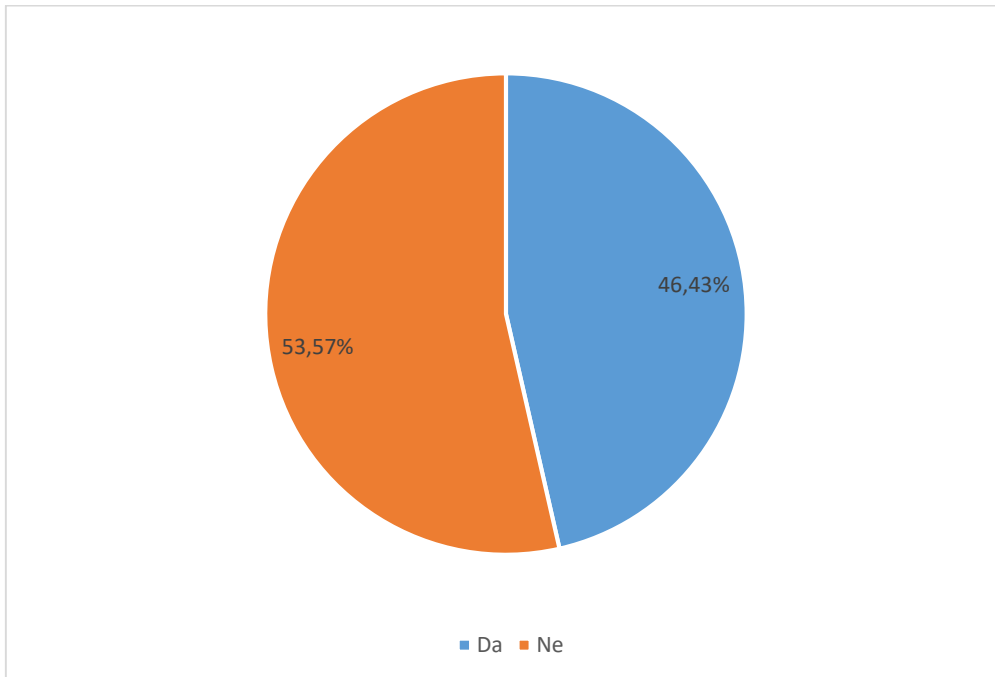
Graf 3.2.1. Postotak ispitanika/ca prema dostupnosti informacija o radu Gradskog vijeća.



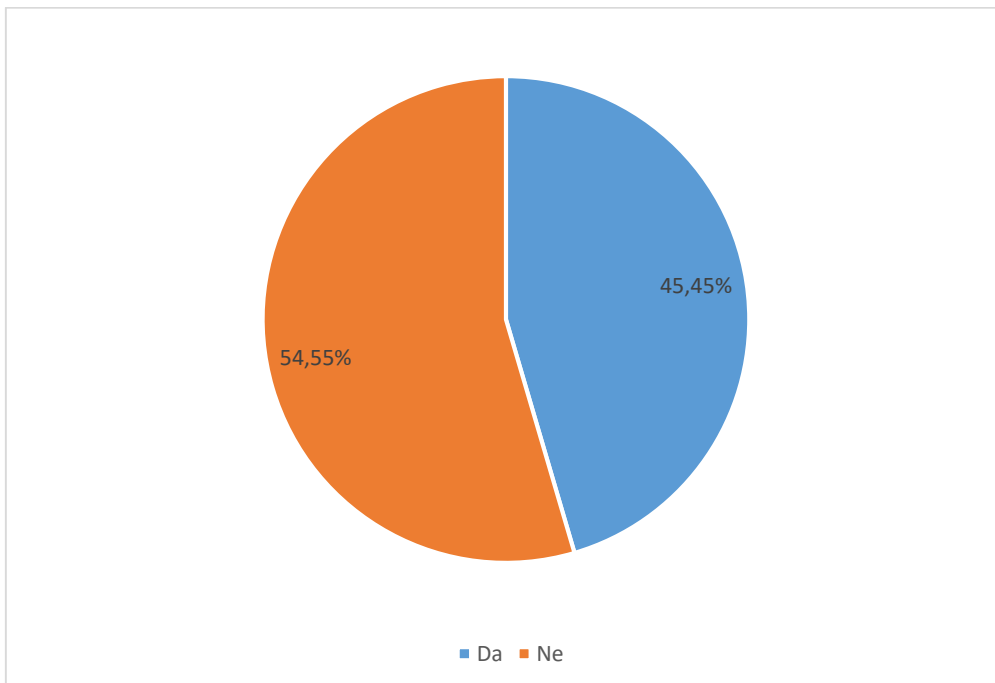
3.3. Vijećnici Gradskog vijeća

53,57 % ispitanika/ca poznaje vijećnike Gradskog vijeća, a njih 54,55 % poznaje vijećnika iz vlastite mjesne zajednice, kao što je prikazano na grafovima 3.3.1. i 3.3.2.

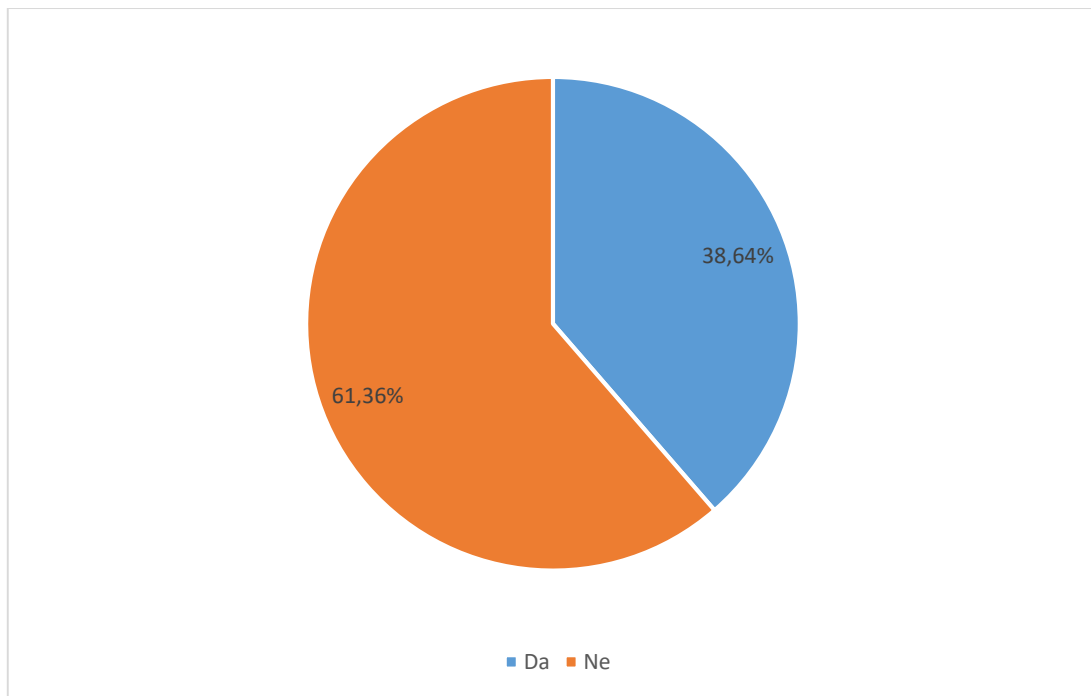
Graf 3.3.1. Postotak ispitanika/ca prema poznavanju vijećnika Gradskog vijeća.



Graf 3.3.2. Postotak ispitanika/ca prema poznavanju vijećnika iz vlastite mjesne zajednice.

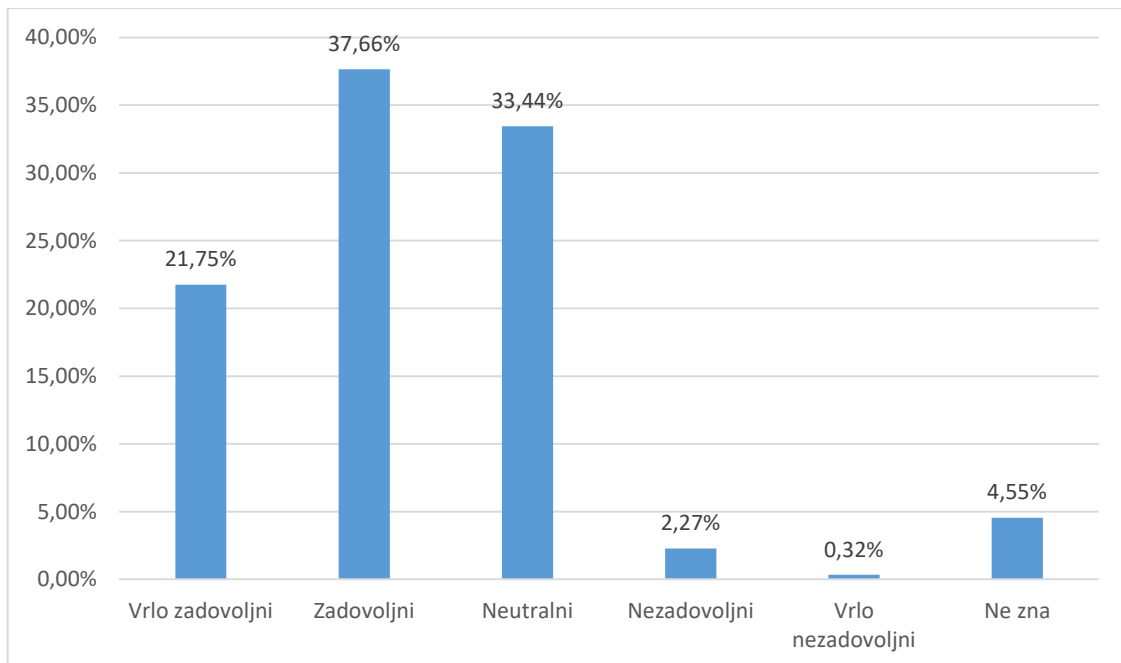


Graf 3.3.3. Postotak ispitanika/ca prema kontaktu sa vijećnikom Gradskog vijeća.

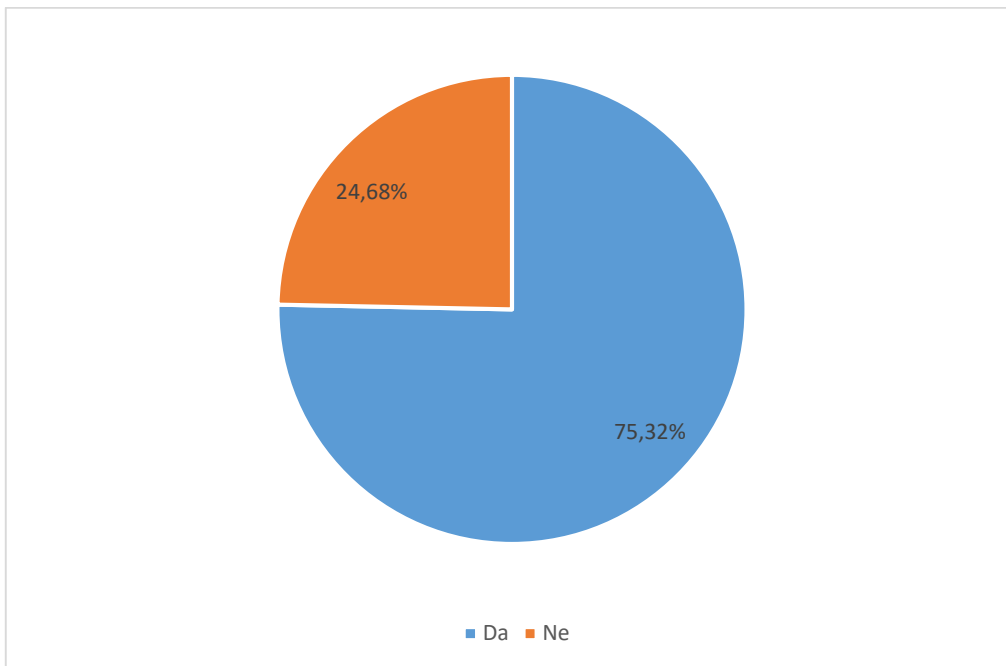


3.4. Ocjena rada Gradskog vijeća

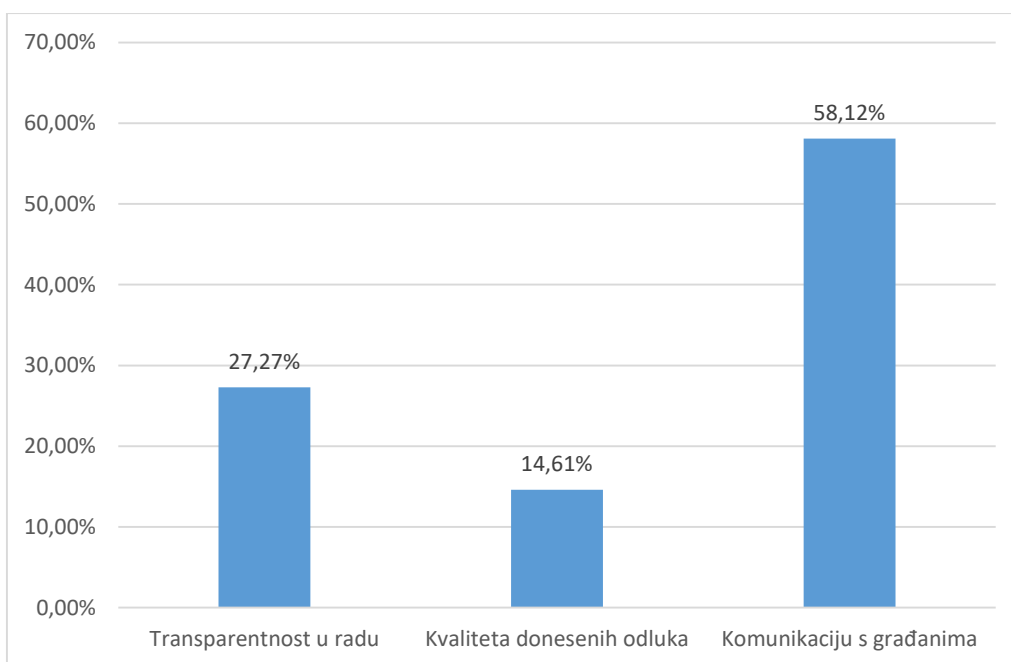
Graf 3.4.1. Postotak ispitanika/ca prema ocjeni rada Gradskog vijeća, odnosno vijećnika.



Graf 3.4.2. Postotak ispitanika/ca po mišljenju o tome je li Gradsko vijeće donosi odluke u interesu građana.

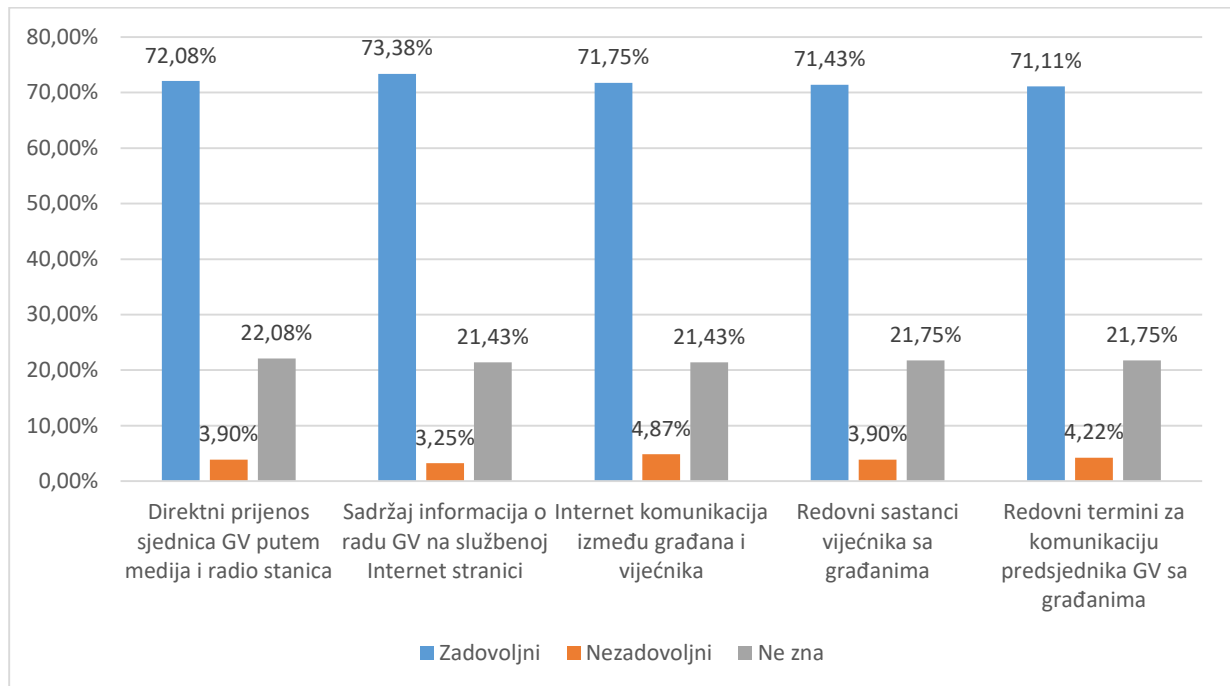


Graf 3.4.3. Postotak ispitanika/ca po mišljenju o unaprjeđenju rada Gradskog vijeća.



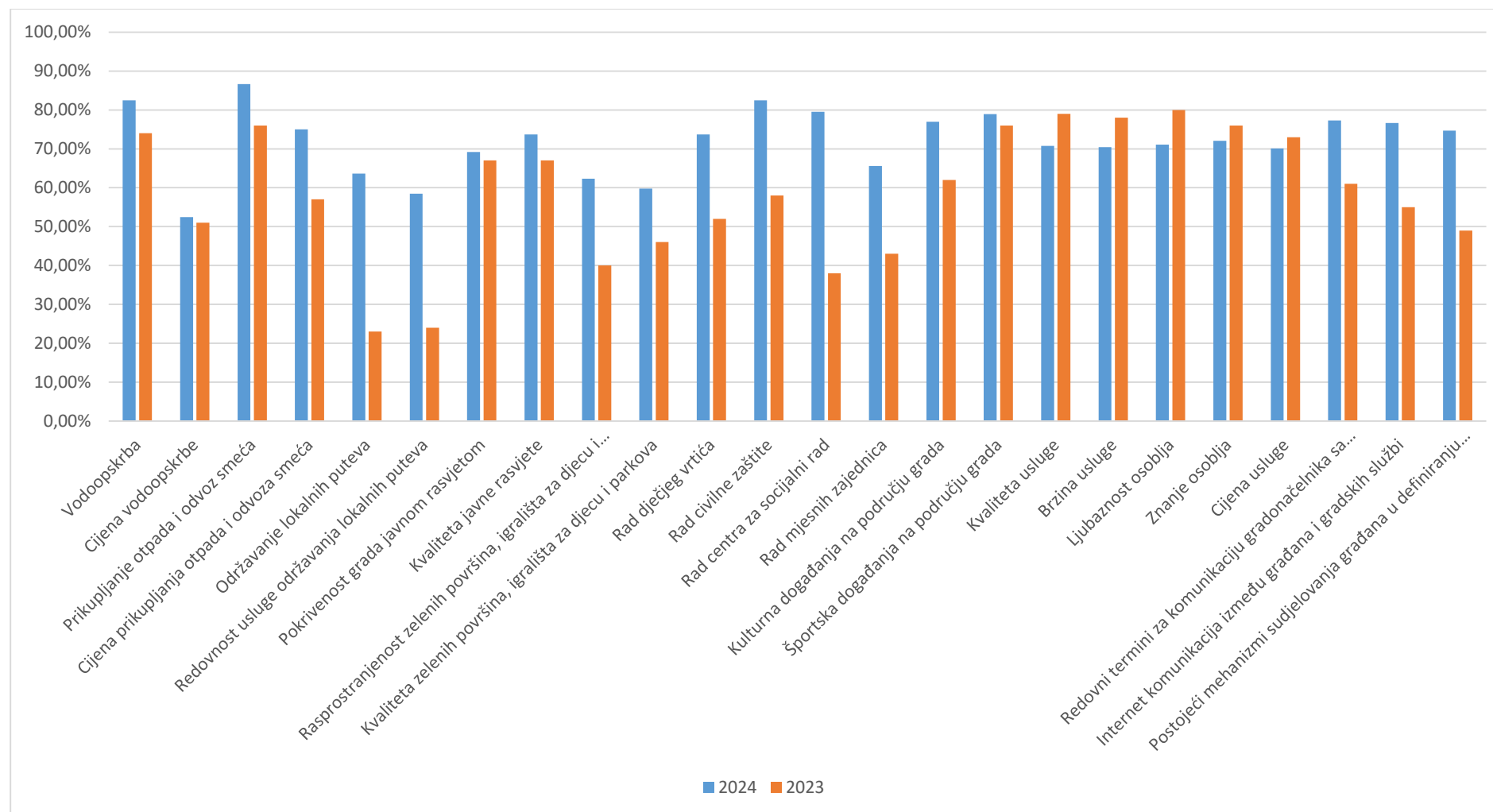
3.5. Načini komunikacije između građana i vijeća

Graf 3.5.1. Postotak ispitanika/ca prema ocjeni načina komunikacije između građana i vijeća.

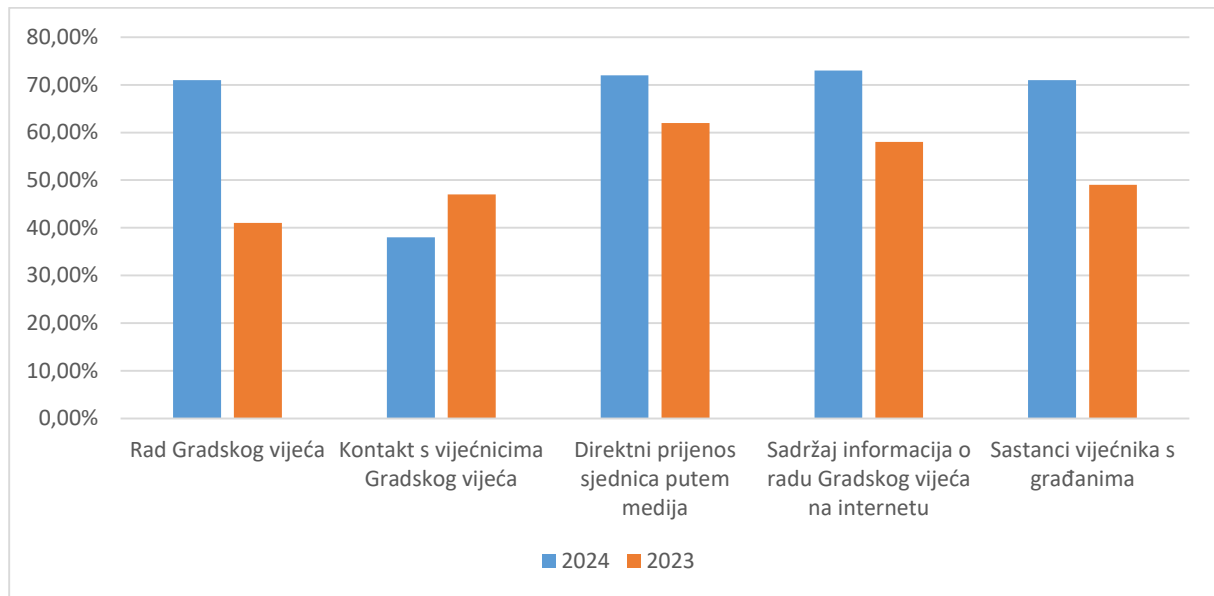


4. Usporedna analiza rezultata trenutne ankete s rezultatima prethodne

Graf 4.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama Grada usporedno za 2023. i 2024. godinu.



Graf 4.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu radom Gradskog vijeća usporedno za 2023. i 2024. godinu.



Zaključak

Po zaključenju ispitivanja zadovoljstva građana za 2023. godinu održan je sastanak Kolegija Gradonačelnika 21. ožujka 2023. godine na kojem su izneseni rezultati ankete i prijedlozi za unaprjeđenja. Usvojeni su sljedeći zaključci:

- Potrebno je izraditi i usvojiti posebnu Odluku o redovitom godišnjem provođenju ispitivanja zadovoljstva građana radom Gradske uprave Grada Širokog i Gradskog vijeća Širokog Brijega s ciljem unaprjeđenja komunikacije s građanima i prikupljanja informacija o zadovoljstvu vršenjem poslova iz nadležnosti Gradske uprave i Gradskog vijeća (Ured Gradonačelnika – Stručna služba za lokalni ekonomski razvoj, Služba za opću upravu i društvene djelatnosti i Ured Predsjednika Gradskog vijeća).
- Obvezuju se Služba za gospodarstvo i JU COMING da predlože efikasniji način i sustavno financiranje u cilju efikasnijeg održavanja lokalnih i nekategoriziranih putova.
- Obvezuje se JP Vodovod i kanalizacija d.o.o.:
 - da ažurira i prilagodi procedure priključivanja korisnika na javnu kanalizacijsku mrežu, te da sačini Plan kojim će se odrediti potrebna dinamika priključivanja na javnu kanalizacijsku mrežu u cilju omogućavanja probnog rada novoizgrađenog uređaja za pročišćavanje otpadnih voda,
 - da se završi započeti postupak uvođenja subvencioniranja dijela troškova komunalnih vodnih usluga korisnicima socijalne pomoći.
- Obvezuje se Stručna služba za lokalni ekonomski razvoj da prioritetne projekte iz oblasti vodovodne i kanalizacijske infrastrukture redovito kandidira za Plan javnih investicija ŽZH.
- Obvezuje se JKP ČISTOĆA d.o.o. da priprema i postepeno uvodi mogućnosti za razdvajanje i odvojeno prikupljanje otpada za reciklažu (postavljanje posebnih kontejnera, izgradnja stanice za pretovar i sortiranje komunalnog otpada odnosno centra za upravljanje otpadom i sl.).

Od navedenog sastanka do danas izvršeno je sljedeće:

- Usvojena je Odluka o provođenju ispitivanja zadovoljstva građana radom Gradske uprave i Gradskog vijeća Širokog Brijega („Službeni glasnik Grada Širokog Brijega“, broj: 3/23).
- JP Vodovod i kanalizacija d.o.o. Široki Brijeg radi na izradi Plana priključivanja na javnu kanalizacijsku mrežu i privela je kraju postupak uvođenja subvencioniranja dijela troškova vodnih usluga za određene kategorije korisnika JU Centra za socijalni rad Široki Brijeg.
- Stručna služba za lokalni ekonomski razvoj kandidirala je projekte iz oblasti vodovodne i kanalizacijske infrastrukture za Program javnih investicija ŽZZ, FBiH, te Jedinственu listu sektorskih infrastrukturnih projekata (SSPP): Sektor životne sredine, Bosna i Hercegovina.
- JKP Čistoća d.o.o. je u suradnji s Gradom osigurala sredstva za drugu fazu izgradnje stanice za pretovar i sortiranje komunalnog otpada.

Provedba ovih i drugih aktivnosti iz djelokruga Grada Širokog Brijega doprinijela je značajnom poboljšanju zadovoljstva građana radom Gradske uprave i Gradskog vijeća Širokog Brijega koja je zabilježena ispitivanjem zadovoljstva građana za 2024. godinu. Međutim iz ove ankete vidljivo je i to da su potrebni dodatni koraci i sustavan pristup problemima s kojima se grad i njegovi građani suočavaju da bi se ostvario dodatani napredak u rezultatima.