



Open  
Society Fund  
Bosnia & Herzegovina



Fond  
otvoreno društvo  
Bosna i Hercegovina

izvještaj

# ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI JABLANICA

„Monitoring javnih usluga na  
lokalnom nivou – građani i lokalna  
vlast zajedno do boljih usluga“



građani i lokalna vlast  
zajedno do boljih usluga



## SADRŽAJ

SAŽETAK	4
CILJEVI ISTRAŽIVANJA	5
METODOLOGIJA I DEFINICIJE	6
STRUKTURA KORISNIKA USLUGA	7
REZULTATI	12
VODOVOD I KANALIZACIJA	13
KOMUNALNA HIGIJENA	14
ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE	15
JAVNA RASVJETA	16
ZELENE POVRŠINE I PARKOVI	17
GROBLJA	18
JAVNI PRIJEVOZ	19
PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE	20
OSNOVNO OBRAZOVANJE	21
SREDNJOŠKOLSKO OBRAZOVANJE	22
BIBLIOTEKA	23
PRISTUP INTERNET MREŽI	24
PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	25
SOCIJALNA ZAŠTITA	26
USLUGE ŠALTER SALE	27
PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA	27

# 1. SAŽETAK

Agencija lokalne demokratije (LDA) Mostar u periodu od 03. do 10. aprila sprovela je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama u Općini Jablanica u okviru realizacije projekta „Monitoring lokalnih usluga: organizacije civilnog društva (OCD), građani i lokalne vlasti zajedno do boljih usluga“. Aktivnosti na ovom projektu je inicirao i finansijski podržao Fond otvoreno društvo BiH.

Pored Općine Jablanica LDA Mostar je sprovela istraživanje o stepenu zadovoljstva građana sa šesnaest javnih usluga u Općini Konjic i Gradu Mostaru.

Takođe, ovo isto istraživanje sprovedeno je u još 22 općine u Bosni i Hercegovini, a realizirali su ga:

- Centar za promociju civilnog društva (CPCD) iz Sarajeva (Kanton Sarajevo pet Općina: Stari grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi grad i Ilidža, i Općine Vogošća, Visoko, Zenica, Brčko, Prijedor, Bosanska Krupa, Tuzla, Živinice, Zvornik, Travnik, Teslić i Srebrenik),
- Centar za menadžment razvoj i planiranje (MPDi) Doboj (u Općinama Maglaj, Gračanica, Modriča, Derventa i Šamac).

Osnovna svrha i cilj svih sprovedenih aktivnosti je unapređenje odgovornosti i efikasnosti lokalnih vlasti u BiH u pružanju javnih usluga i zadovoljenju stvarnih potreba građana kroz aktivniju ulogu civilnog društva.

Kako bi se ostvario ovaj cilj, 12 NVO-a obučeno je za primjenu PULS metodologije, na osnovu koje je sprovedeno istraživanje zadovoljstva građana javnim uslugama u 25 jedinica lokalne samouprave. Istraživanje na terenu sproveli su posebno obučeni anketari.

Rezultati istraživanja za Općinu Jablanica, koje predstavljamo, temelje se na sprovedenom anketiranju kojim je obuhvaćeno ukupno 299 domaćinstava (građana/ki) sa područja svih 9 Mjesnih zajednica Općine Jablanica.

U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području Općine Jablanica bilo je angažovano pet anketara, koji su, prema statistički odabranom uzorku i utvrđenom anketarskom koraku, vršili anketiranje građana/ki na kućnim adresama.

Rad na terenu je protekao bez većih problema i građani su bili otvoreni za saradnju sa anketarima, zahvaljujući podršci i spremnosti na saradnju aktuelne vlasti u Općini Jablanica.



## 2. CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Komparativna analiza i dobra praksa u zemlji i inostranstvu u unapređenju kvaliteta pružanja usluga lokalnih organa vlasti ukazuje da je za adekvatno unapređenje rada i kvaliteta usluga najvažnije vršiti redovno ispitivanje zadovoljstva korisnika, koje danas skoro da i nije prisutno u jedinicama lokalne samouprave u BiH.

Mnoge općinske uprave ulaze u razne projekte poboljšanja ali bez objektivnih kriterijuma koji bi potvrdili ili odbacili neophodnost datih poboljšanja. Takođe, građani ne učestvuju u odlučivanju o datim projektima, niti ih se konsultuje u vezi sa njihovim efektima.

Cilj i svrha istraživanja je rješavanje navedenih problema kroz upotrebu PULS metodologije, koja počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana u vezi 16 javnih usluga. Kroz rezultate istraživanja predstavnici aktuelnih lokalnih vlasti u 25 općina imaju priliku da saznaju kojom su uslugom građani najzadovoljniji i gdje su potrebna poboljšanja, te da na osnovu toga kreiraju javne politike s ciljem poboljšanja kvaliteta života građana.

Istovremeno, lokalne vlasti imaju priliku da saznaju i kojim su uslugama građani najzadovoljniji.

Nakon prezentacije istraživanja predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti, planirana je svojevrsna medijska prezentacija istraživanja (organizovanje press konferencije u svakoj općini i gradu gdje je sprovedeno istraživanje).

Projektom je predviđeno i organizovanje javnih tribina ili debata, na kojima će predstavnici političkih stranaka, javnih poduzeća i nevladinih organizacija imati priliku razgovarati o rezultatima istraživanja, kao i iznaći moguća rješenja za stvari koje su najlošije ocjenjene od strane građana koji su učestvovali u istraživanju.

Osnovni cilj ove aktivnosti je da pitanje obima i kvaliteta javnih usluga postane jedno od centralnih pitanja izborne kampanje za lokalne izbore 2012. godine, polazeći od rezultata sprovedenog istraživanja.

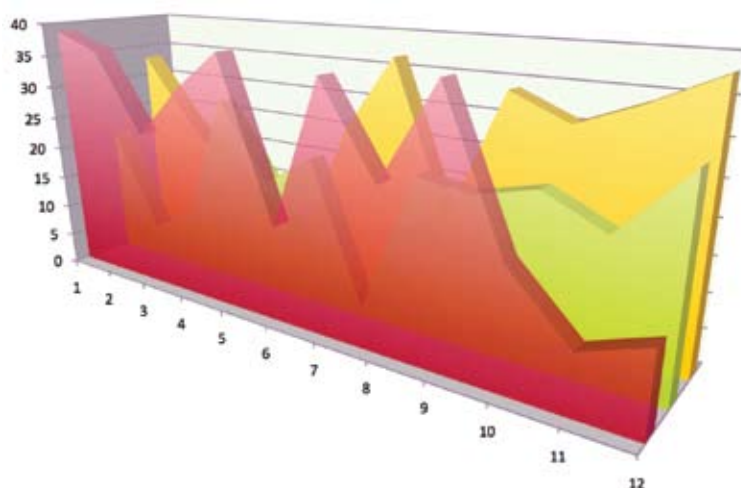
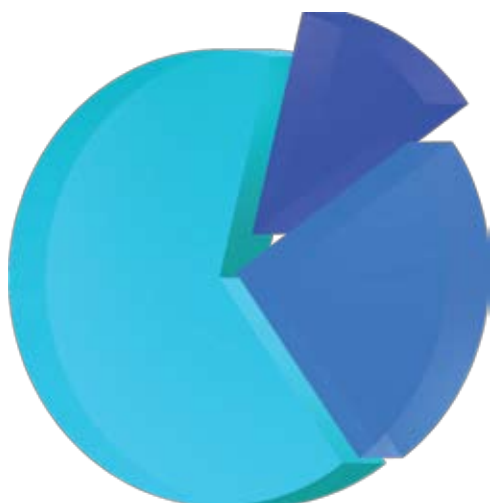
Očekivati je da će ovaj pritisak uticati na povećanje odgovornosti i osjetljivosti pružatelja usluga u pojedinim strukturama vlasti, te da će rezultati istraživanja biti percipirani od strane vlasti kao osnova i vodič za buduće aktivnosti na poboljšanju sistema pružanja usluga, posebno izbornih kandidata koji će se registrirati za sljedeće lokalne izbore.



### 3. METODOLOGIJA I DEFINICIJE

PULS metodologija (Poboljšanje Usluga Lokalne Samouprave) ima za cilj povećanje društvene odgovornosti i kvaliteta usluga na lokalnom nivou, korištenjem mehanizama za povratnu spregu, odnosno, uvođenjem kontinuiranog ispitivanja zadovoljstva korisnika.

Središte ovog pristupa predstavlja povećanje odgovornosti lokalnih vlasti za kvalitet, dostupnost i ostale karakteristike javnih usluga za sve građane, prvenstveno kroz unapređenje uloge civilnog društva u zastupanju i kreiranju lokalnih politika u vezi sa poboljšanjem javnih usluga i kvaliteta života građana. Metodologija počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana za 16 javnih usluga koje su isključivo u nadležnosti, ili za koje postoji određena odgovornost lokalne uprave. Iako se u pojedinim slučajevima dešava da javne usluge pruža institucija/organizacija sa nekog drugog nivoa vlasti, za ove usluge postoji odgovornost lokalne uprave na pronalaženju mogućnosti za zadovoljavanje potreba građana i unapređenje kvaliteta života. Prvim krugom ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnom nivou je obuhvaćeno preko 17.000 domaćinstava u 25 jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, dok je u realizaciju aktivnosti bilo uključeno preko 20 organizacija civilnog društva. Inicijativu je pokrenuo i realizuje Fond otvoreno društvo (FOD) BiH.



Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama je analizirano na osnovu anketiranja tj. na osnovu prikupljanja podataka i informacija direktno od korisnika odlaskom anketara na adresu ispitanika. Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnim uslugama na području Općine Jablanica provela je Agencija lokalne demokratije Mostar u saradnji sa omladinskim klubom Pod istim suncem iz Jablanice. Ukupan broj mjesnih zajednica u Općini Jablanica je 9. Ukupno je anketirano 299 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 0%. Anketirano je 76,92 % muških i 23,08% ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanja su učestvovalo je pet anketara.

Pored primarnih podataka, koji su prikupljeni kroz ispitivanje zadovoljstva korisnika, prikupljeni su i analizirani i sekundarni podaci, odnosno najbitniji indikatori kvaliteta javnih usluga - objektivno verifikovani indikatori. Ovi podaci i indikatori su značajni jer se pažljivom analizom njihove dinamike može utvrditi određena korelaciona veza sa indikatorima zadovoljstva korisnika.

\*engl. Citizens Report Card (CRC) pristup

\*Ovo ujedno predstavlja jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana sa aspekta njihovog obuhvata

\*Jedinica posmatranja je domaćinstvo koje živi u stambenoj jedinici izabranoj u uzorak. Domaćinstvom se smatra svaka porodična ili druga zajednica osoba koja zajedno stanuje i zajednički troše svoje prihode za podmirivanje osnovnih životnih potreba. Jedinica anketiranja/ispitanik je najstarija osoba u domaćinstvu koja je najbolje upoznata sa uslugama koje poboljšavaju socio-ekonomске uslove života. Radi ravnomjerne zastupljenosti ispitanika oba pola, anketar je vodio računa da svaki sljedeći ispitanik bude osoba suprotnog pola, naravno ukoliko su to okolnosti na terenu dozvoljavale. Uzorak ispitivanja je dizajniran kao klaster uzorak. Klasteri za provođenje ispitivanja su sve mjesne zajednice na području opštine i za svaku od njih je definisan reprezentativan uzorak domaćinstava (metodom prostog slučajnog uzorka).

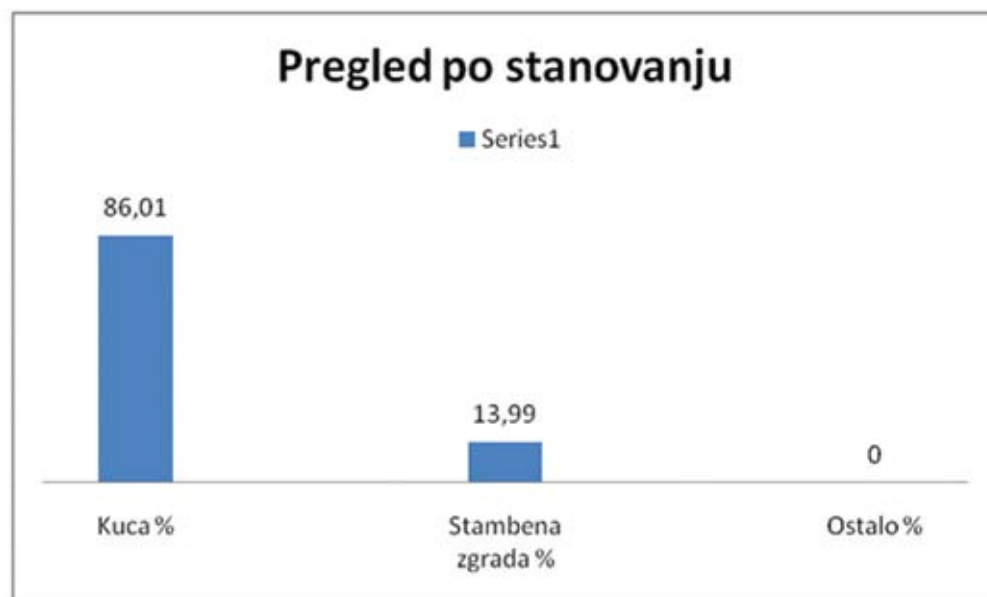
## 4. STRUKTURA KORISNIKA USLUGA

**Grafikon 1:** Struktura korisnika usluga – pregled po zoni stanovanja



Kada govorimo o strukturi korisnika, odnosno pregledu po zoni stanovanja, možemo primjetiti iz grafikona da 31,31 % ispitanika živi u gradu, 19,52 % živi u prigradskom naselju, dok 49,15 % živi na selu.

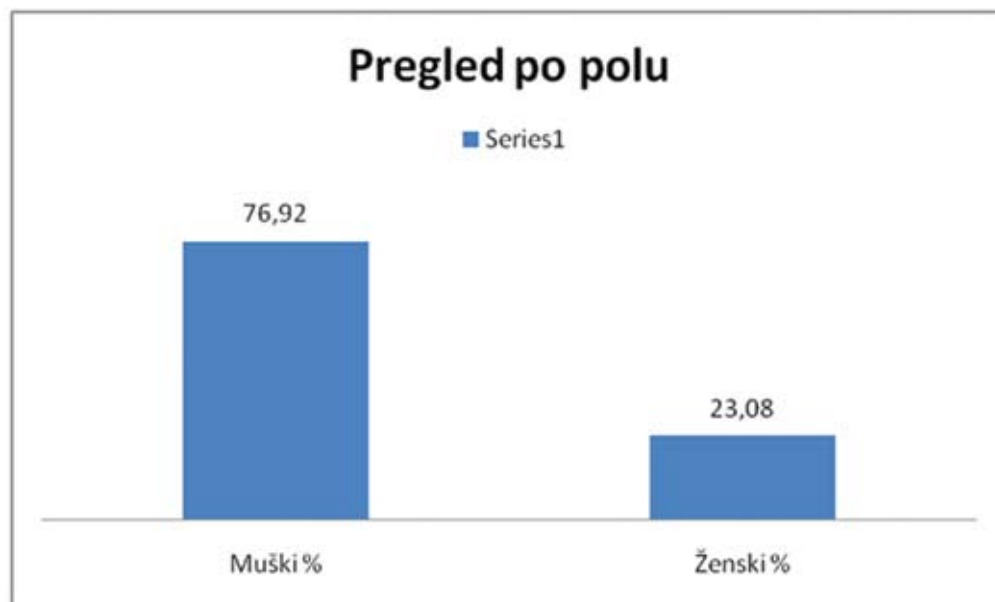
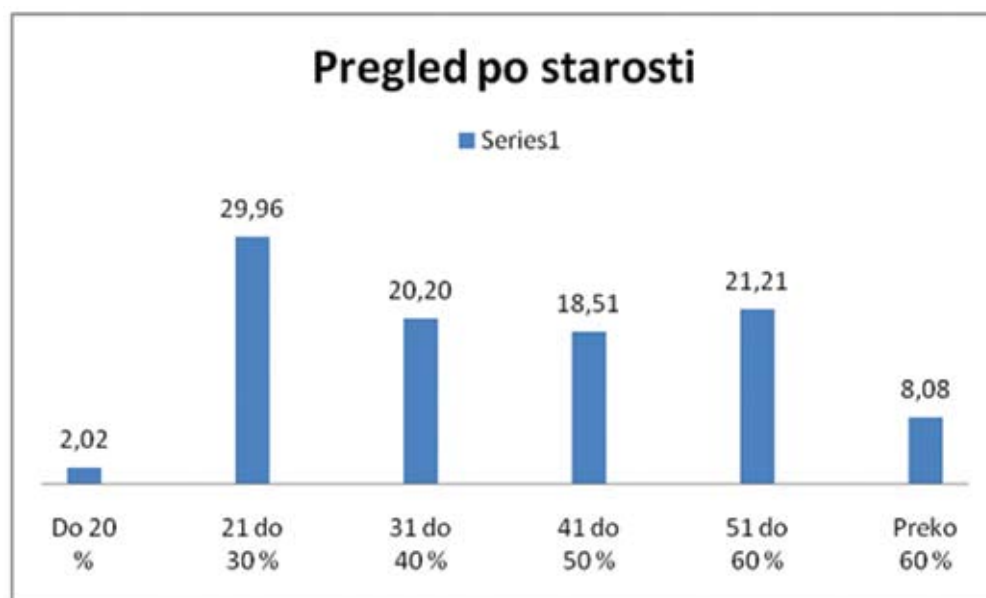
**Grafikon 2:** Struktura korisnika usluga – pregled po stanovanju



Što se tiče pregleda po stanovanju vrlo lako možemo utvrditi da najveći dio građana Jablanice živi u kućama, njih 86,01% dok 13,99 % živi u stambenim zgradama.

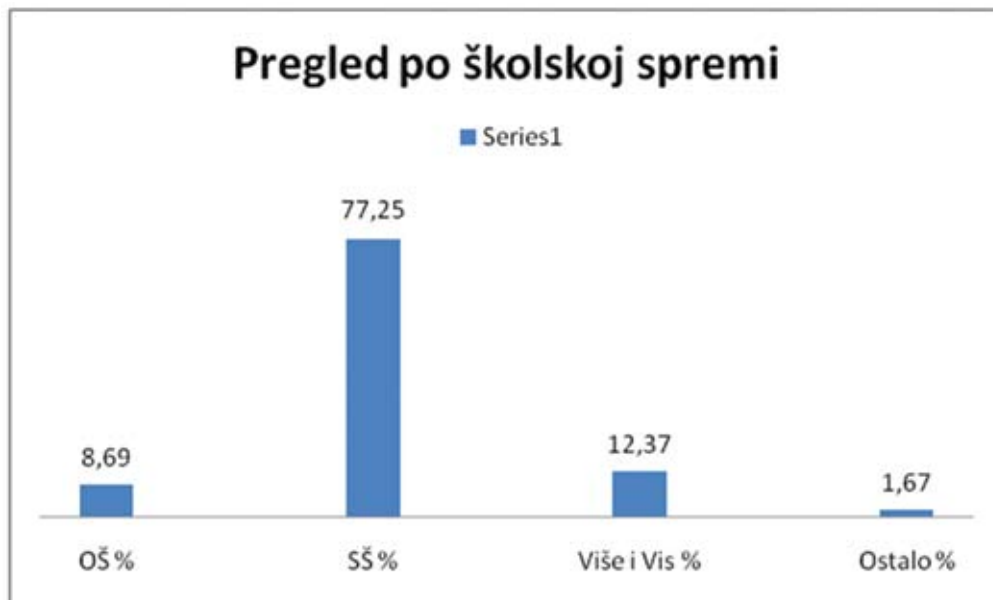
**Grafikon 3:** Struktura korisnika usluga – pregled po polu

Ako posmatramo polnu strukturu korisnika, većina odgovora je dobijena od muške populacije. Prilikom ispitivanja zadovoljstva građana vodilo se računa o ravnomjernoj zastupljenosti oba pola; ipak, na kraju procesa anketiranja može se konstatirati da je 76,92 % anketiranih muškog pola, dok je 23,08 ženskog pola

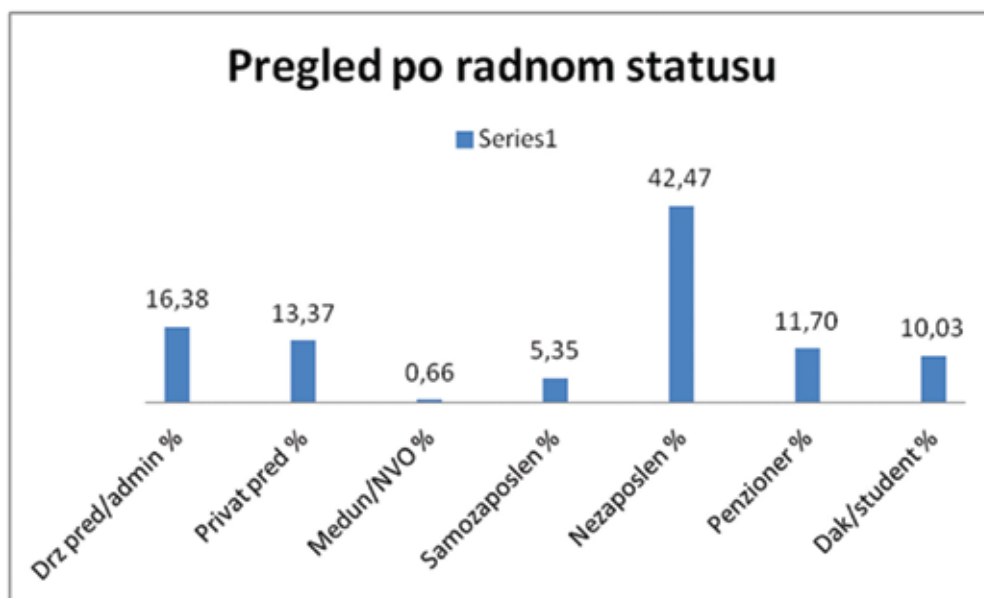
**Grafikon 4:** Struktura korisnika usluga – pregled po starosti

Posmatrajući starosnu strukturu korisnika možemo vidjeti da je veoma mali broj anketiranih do 20 godina (njih 2,02%), te preko 60 godina (njih 8,08%). Što se tiče ostatka ispitanika (njihove starosne strukture), 18,51% je onih od 41 do 50 godina, dok je 29,96% njih od 21 do 30 godina starosti.



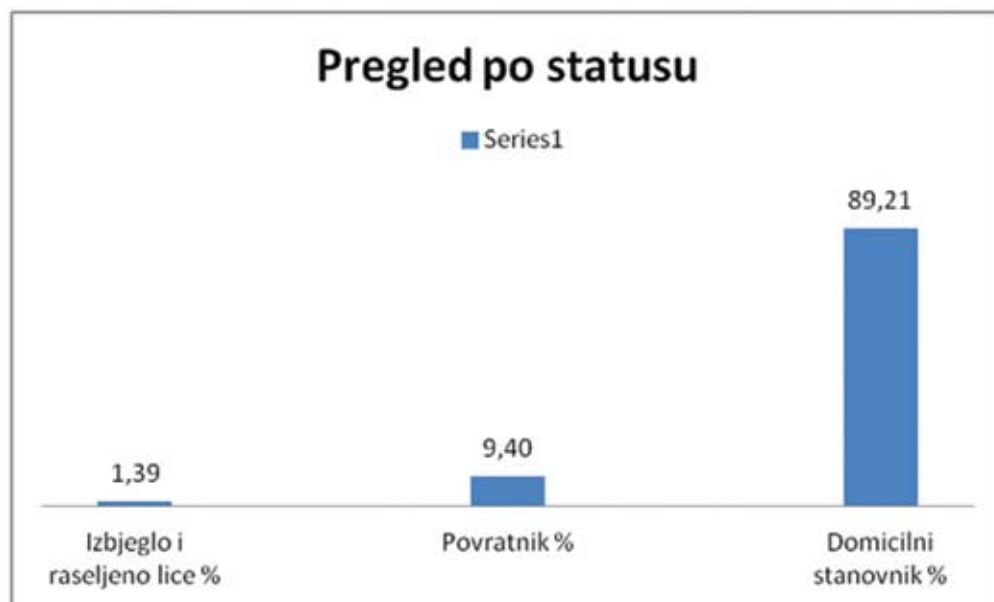
**Grafikon 5:** Struktura korisnika usluga – pregled po školskoj spremi

Posmatrajući pregled po školskoj spremi korisnika vidimo da najveći broj njih, 77,25% ima završenu srednjoškolsku spremu, 12,37% ima visoku ili višu stručnu spremu, 8,69% ima završenu osnovnu školu.

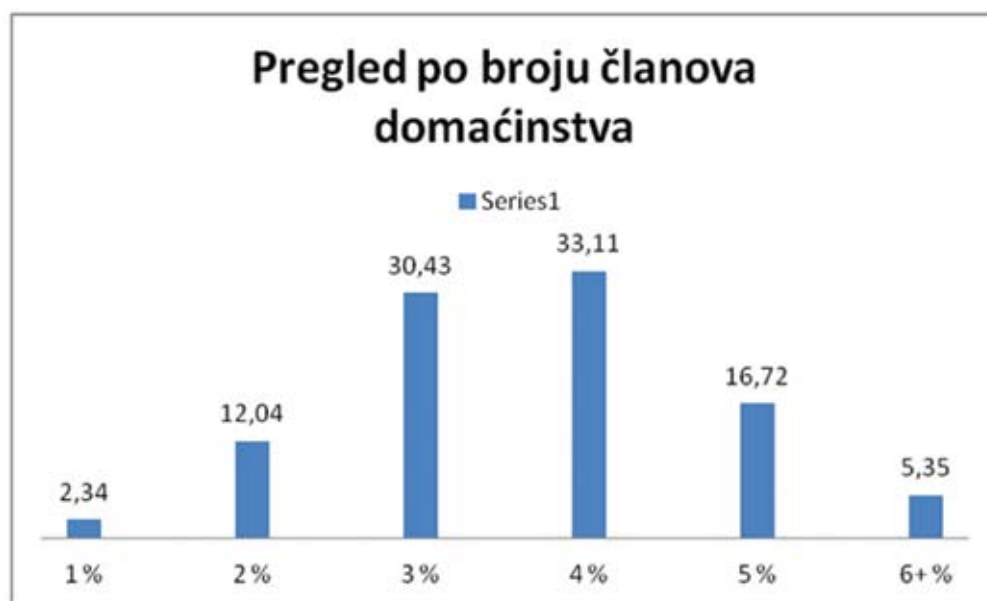
**Grafikon 6:** Struktura korisnika usluga – pregled po radnom statusu

Posmatrajući pregled po radnom statusu vidimo da je 42,47% ispitanika nezaposleno, 16,38% radi u državnim preduzećima/administraciji, 13,37% radi u privatnim preduzećima, 11,70% su penzioneri, 10,03% su đaci/studenti, dok je samozaposlenih 5,35%.

Neznatni dio ispitanika (0,66%) radi u međunarodnim ili nevladinim organizacijama.

**Grafikon 7:** Struktura korisnika usluga – pregled po statusu

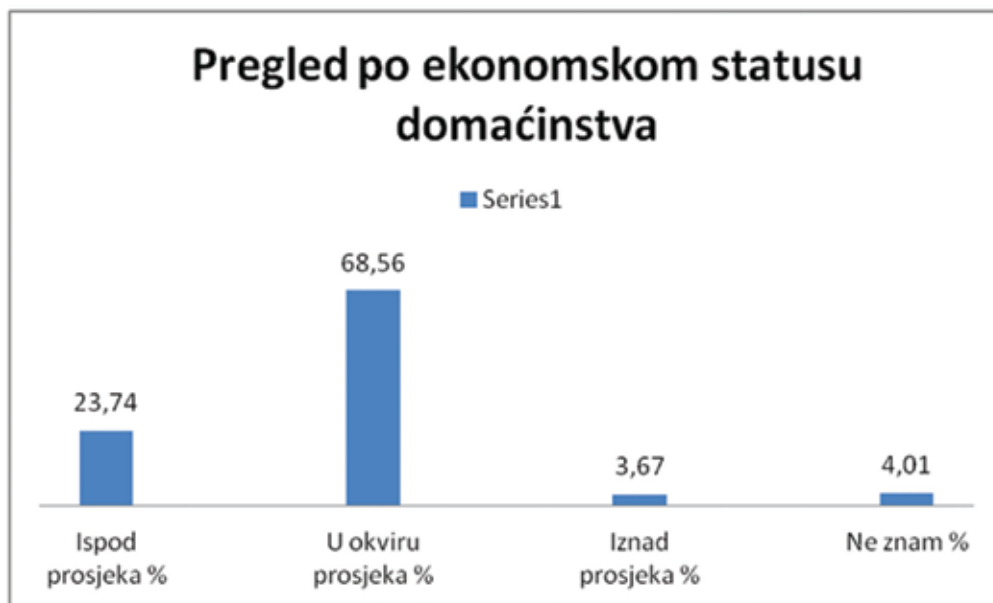
Ako promatramo pregled po statusu korisnika procesom istraživanja je obuhvaćen najveći dio domicilnog stanovništva (89,21%), povratnika (9,40%), te izbjeglica ili raseljenih lica (1,39%).

**Grafikon 8:** Struktura korisnika usluga – pregled po članovima domaćinstva

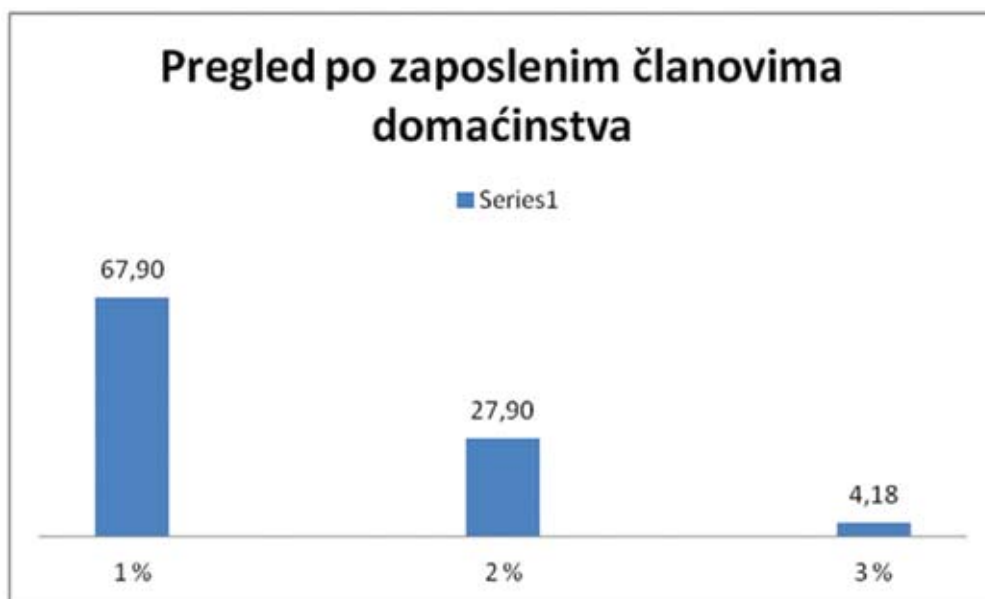
Što se tiče pregleda po članovima domaćinstva, najveći dio korisnika usluga živi u domaćinstvima sa četiri člana (33,11%), zatim sa tri člana (30,43%), nakon toga sa pet članova (16,72%), slijede domaćinstva sa dva člana (12,04%), sa šest i više članova (5,35%), dok je najmanje onih sa jednim članom domaćinstva (2,34%).

**Grafikon 9: Struktura korisnika usluga – pregled po ekonomskom statusu**

Zanimljiv podatak možemo vidjeti iz grafikona pod rednim brojem 9, gdje se najveći dio ispitanika izjasnio da živi u okvirima prosjeka (68,56%), dok u grafikonu broj 7 vidimo da je 42,47% ispitanika nezaposleno. Naravno ovo je individualan osjećaj samih ispitanika.



U ovom grafikonu također vidimo da 23,74% ispitanika živi ispod prosjeka, dok njih 3,67% živi iznad prosjeka. Jedan dio ispitanika (njih 4,01%) nije se izjasnio o ekonomskom statusu domaćinstva.

**Grafikon 10: Struktura korisnika usluga – pregled po zaposlenim članovima domaćinstva**

Najveći dio ispitanika (njih 67,90%) ima jednog zaposlenog u domaćinstvu, dvoje zaposlenih ima (27,90%) ispitanih, dok je 4,18% ima tri ili više zaposlenih u domaćinstvu.

## 5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZA OPĆINU JABLANICA

U narednom dijelu pobrojane su najvažnije karakteristike lokalnih javnih usluga koje su u sklopu primjene PULS metodologije identifikovane kao najznačajnije za poboljšanje kvaliteta života građana na lokalnom nivou.

Iako se u pojedinim slučajevima dešava da usluge pruža administracija/organizacija sa nekog drugog nivoa vlasti, ove javne usluge se prvenstveno vezuju za jedinice lokalne samouprave i kvalitet života građana u okviru njih. Imajući u vidu da se u izbor javnih usluga uključe sve relevantne usluge koje poboljšavaju socio-ekonomski status pojedinca i porodica, odabrana lista usluga uključuje:

1. Vodovod i kanalizaciju,
2. Komunalnu higijenu,
3. Javno grijanje,
4. Lokalne ulice i puteve (uključujući horizontalnu i vertikalnu signalizaciju),
5. Javna rasvjeta,
6. Zelene površine i parkovi,
7. Groblja,
8. Javni prevoz,
9. Predškolsko obrazovanje,
10. Osnovno obrazovanje,
11. Srednješkolsko obrazovanje,
12. Biblioteke,
13. Pristup internet mreži,
14. Primarnu i zdravstvenu zaštitu,
15. Socijalnu zaštitu,
16. Usluge šalter sale.

Tokom mjeseca aprila građani su imali priliku da svoje zadovoljstvo ili nezovoljstvo navedenim uslugama izraze kroz ocjene na skali od 1 do 5, uz sljedeće značenje:

- 1 - uopće ne zadovoljava,
- 2 - ne zadovoljava,
- 3 - djelimično zadovoljava,
- 4 – zadovoljava,
- 5 – u potpunosti zadovoljava,
- 0 – ne znam.

## 5.1. Vodovod i kanalizacija

U okviru ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugama vodovoda i kanalizacije ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Urednost snabdijevanja vodom,
2. Kvalitet vode (pitkost),
3. Stanje kanalizacione mreže,
4. Cijena usluga vodovoda i kanalizacije.

**Tabela 1:** Vodovod i kanalizacija - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Redovnost snabdijevanja vodom	275	3,34	23	1
Kvalitet vode	268	3,31	25	6
Stanje kanalizacione mreže	245	3,22	26	28
Cijena vodovoda i kanalizacije	240	2,43	26	33

Promatrajući tabelu br. 1. možemo primijetiti da su građani Općine Jablanica djelimično zadovoljni redovnošću snabdijevanja vodom, gdje je prosječna ocjena 3,34. Takođe su djelimično zadovoljni kvalitetom vode (pitkošću), pa je prosječna ocjena 3,31 i stanjem kanalizacione mreže 3,22, dok cijenom vodovoda i kanalizacije nisu zadovoljni, te je prosječna ocjena 2,43.



## 5.2. Komunalna higijena

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama komunalne higijene, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Čistoća naselja,
2. Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti za smeće,
3. Kultura stanovnika u odlaganju smeća,
4. Održavanje vodotoka (rijeka i potoka),
5. Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća.

**Tabela 2:** Komunalna higijena - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Čistoća naselja	297	2,92	1	1
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	296	3,10	1	2
Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća	291	3,22	3	5
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	295	2,46	1	3
Održavanje vodotoka u MZ	253	2,42	2	44
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	266	2,47	2	31

Ako promatramo tabelu br. 2. vidjet ćemo da građani nisu zadovoljni čistoćom naselja (prosječna ocjena 2,92), kulturom stanovnika u odlaganju smeća (prosječna ocjena 2,46), održavanjem vodotokova (rijeka i potoka) u MZ (prosječna ocjena 2,42) i cijenom prikupljanja i odlaganja smeća.

U istoj tabeli vidimo da su građani djelimično zadovoljni dostupnosti mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri) prosječna ocjena 3,10, te redovnošću i blagovremenosti u odlaganju smeća (prosječna ocjena 3,22).



## 5.3. Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama održavanja lokalnih ulica i puteva kao i horizontalne i vertikalne signalizacije, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Stanje lokalnih ulica i puteva u mjesnoj zajednici,
2. Održavanje ulica i puteva,
3. Zimsko čišćenje ulica i puteva,
4. Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije.

**Tabela 3:** Održavanje lokalnih ulica i puteva i horizontalne i vertikalne signalizacije – svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	295	2,76	0	4
Održavanje ulica i puteva	294	2,51	1	4
Zimsko održavanje ulica i puteva	295	2,10	1	3
Održavanje horiz. i vertikalne signalizacije	261	2,26	3	35

Promatrajući tabelu br. 3. vidimo ga građani Općine Jablanica nisu zadovoljni stanjem lokalnih ulica i puteva (prosječna ocjena 2,76), održavanjem ulica i puteva (prosječna ocjena 2,51), zimskim održavanjem ulica i puteva (prosječna ocjena 2,10), održavanjem horizontalne i vertikalne signalizacije (prosječna ocjena 2,26).



## 5.4. Javna rasvjeta

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama javne rasvjete ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Pokrivenost javnom rasvjetom,
2. Održavanje javne rasvjete.

**Tabela 4:** Javna rasvjeta - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 299</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Pokrivenost javnom rasvjetom	298	4,00	0	1
Održavanje javne rasvjete	297	4,03	0	2

Kada govorimo o javnoj rasvjeti vidimo iz tabele br. 4. da su ispitanici ocijenili zadovoljavajućim ocjenama pokrivenost javnom rasvjetom (prosječna ocjena 4,00), održavanje javne rasvjete (prosječna ocjena 4,03). Moramo napomenuti da je ovo jedna od najbolje ocijenjenih usluga od strane ispitanika u Općini Jablanica.





## 5.5. Zelene površine i parkovi

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi korištenja zelenih površina i parkova, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Opće stanje zelenih površina i parkova,
2. Održavanje zelenih površina i parkova,
3. Raspoloživost i lokacija sportskih terena,
4. Raspoloživost i lokacija dječjih igrališta,
5. Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova.

**Tabela 5:** Zelene površine i parkovi - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Opće stanje zelenih površina i parkova	234	2,63	0	65
Održavanje zelenih površina i parkova	244	2,65	0	45
Raspoloživost i lokacije sportskih terena	255	2,79	0	44
Raspoloživost i lokacije dječjih igrališta	253	2,38	0	46
Volonterizam u održavanju zelenih površina	203	2,14	0	96

U tabeli br. 5. vidimo da ispitanici nisu zadovoljni općim stanjem zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,63), održavanjem zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,65), raspoloživošću i lokacijom sportskih terena (prosječna ocjena 2,79), raspoloživošću i lokacijom dječjih igrališta (prosječna ocjena 2,38), te volonterizmom u održavanju zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,14).



## 5.6. Groblja

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama raspoloživosti grobnih mjesta i njihovim održavanjem i ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Raspoloživost grobnih mjesta,
2. Cijena grobnih mjesta,
3. Održavanje groblja.

**Tabela 6:** Groblja - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost grobnih mjesta	213	4,15	2	84
Cijena grobnog mjesta	133	4,01	2	164
Održavanje groblja	220	3,95	4	75

Promatrajući tabelu br. 6. vidimo da su ispitanici ocjenili zadovoljavajućom ocjenom raspoloživost grobnih mjesta (prosječna ocjena 4,15), cijenu grobnog mjesta (prosječna ocjena 4,01) i održavanje groblja (prosječna ocjena 3,95). Napomenut ćemo da je pored javne rasvjete ovo najbolje ocijenjena javna usluga.



## 5.7. Javni prevoz

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem javnog prevoza ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Kvalitet javnog prevoza,
2. Pouzdanost,
3. Periodičnost,
4. Dostupnost stajališta,
5. Javni prevoz u večernjim satima,
6. Cijena javnog prevoza.

**Tabela 7:** Javni prevoz - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Kvalitet javnog prevoza	268	2,73	0	31
Pouzdanost	268	2,86	0	31
Periodičnost	266	2,65	0	33
Dostupnost stajališta	269	2,79	1	29
Javni prevoz u večernjim satima	273	1,71	0	26
Cijena javnog prevoza	259	2,27	0	40

U tabeli broj 7 ispitanici nisu zadovoljni kvalitetom javnog prevoza (prosječna ocjena 2,73), pouzdanošću (poštivanje reda vožnje - prosječna ocjena 2,86), periodičnošću (raspoloživost) prevoza (prosječna ocjena 2,65), dostupnošću stajališta (prosječna ocjena 2,79) i cijenom javnog prevoza (prosječna ocjena 2,27), dok javni prevoz u večernjim časovima uopće ne zadovoljava (prosječna ocjena 1,71).



## 5.8. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Dostupnost predškolskog obrazovanja,
2. Kvalitet,
3. Cijena.

**Tabela 8:** Predškolsko obrazovanje - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost predškolskog obrazovanja	255	2,90	1	43
Kvalitet	247	2,94	0	52
Cijena	226	2,59	0	73

Pregledavajući tabelu pod rednim brojem osam, ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću predškolskog obrazovanja (prosječna ocjena 2,90), kvalitetom (opremljenost i održavanje vrtića - prosječna ocjena 2,94) te cijenom (prosječna ocjena 2,59).



## 5.9. Osnovno obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Dostupnost škole,
2. Kvalitet obrazovanja,
3. Prevoz đaka do škole.

**Tabela 9:** Osnovno obrazovanje - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost škole	255	3,57	1	43
Kvalitet obrazovanja	247	3,52	0	52
Prevoz đaka do škole	226	3,73	0	73

Kada govorimo o osnovnom obrazovanju ispitanici su djelimično zadovoljni dostupnošću škole (udaljenost - prosječna ocjena 3,57), kvalitetom obrazovanja (prosječna ocjena 3,52) te prevozom đaka do škole (naročito za MZ u ruralnim područjima - prosječna ocjena 3,73).



## 5.10. Srednjoškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Raspoloživost zanimanja,
2. Kvalitet obrazovanja,
3. Prevoz učenika.

**Tabela 10:** Srednjoškolsko obrazovanje - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost zanimanja	275	2,56	0	24
Kvalitet obrazovanja	274	3,01	0	25
Prevoz učenika	254	3,61	0	45

Što se tiče srednjoškolskog obrazovanja ispitanici nisu zadovoljni raspoloživošću zanimanja (obrazovnih profila - prosječna ocjena 2,56), dok su djelimično zadovoljni kvalitetom obrazovanja (prosječna ocjena 3,01) i prevozom učenika (prosječna ocjena 3,61).



## 5.11. Biblioteka

U okviru ove kategorije ispitane su dvije karakteristike:

1. Dostupnost biblioteke,
2. Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke.

**Tabela 11:** Biblioteka - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 299</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost biblioteke	186	2,85		113
Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke	165	2,59		134

Promatrajući tabelu br. 11., primijetimo da ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću biblioteka (prosječna ocjena 2,85), kao ni kvalitetom sadržaja u okviru biblioteke (prosječna ocjena 2,59).



## 5.12. Pristup internet mreži

U okviru ove kategorije ispitane su dvije karakteristike:

1. Dostupnost interneta kući,
2. Cijena interneta.

**Tabela 12:** Pristup internet mreži - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 299</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost interneta kući	272	4,38	0	27
Cijena interneta	263	3,53	3	33

Kada govorimo o dostupnosti interneta kod kuće, ispitanike zadovoljava ova usluga (prosječna ocjena 4,38), dok su djelimično zadovoljni cijenom internet usluga (prosječna ocjena 3,53).





## 5.13. Primarna zdravstvena zaštita

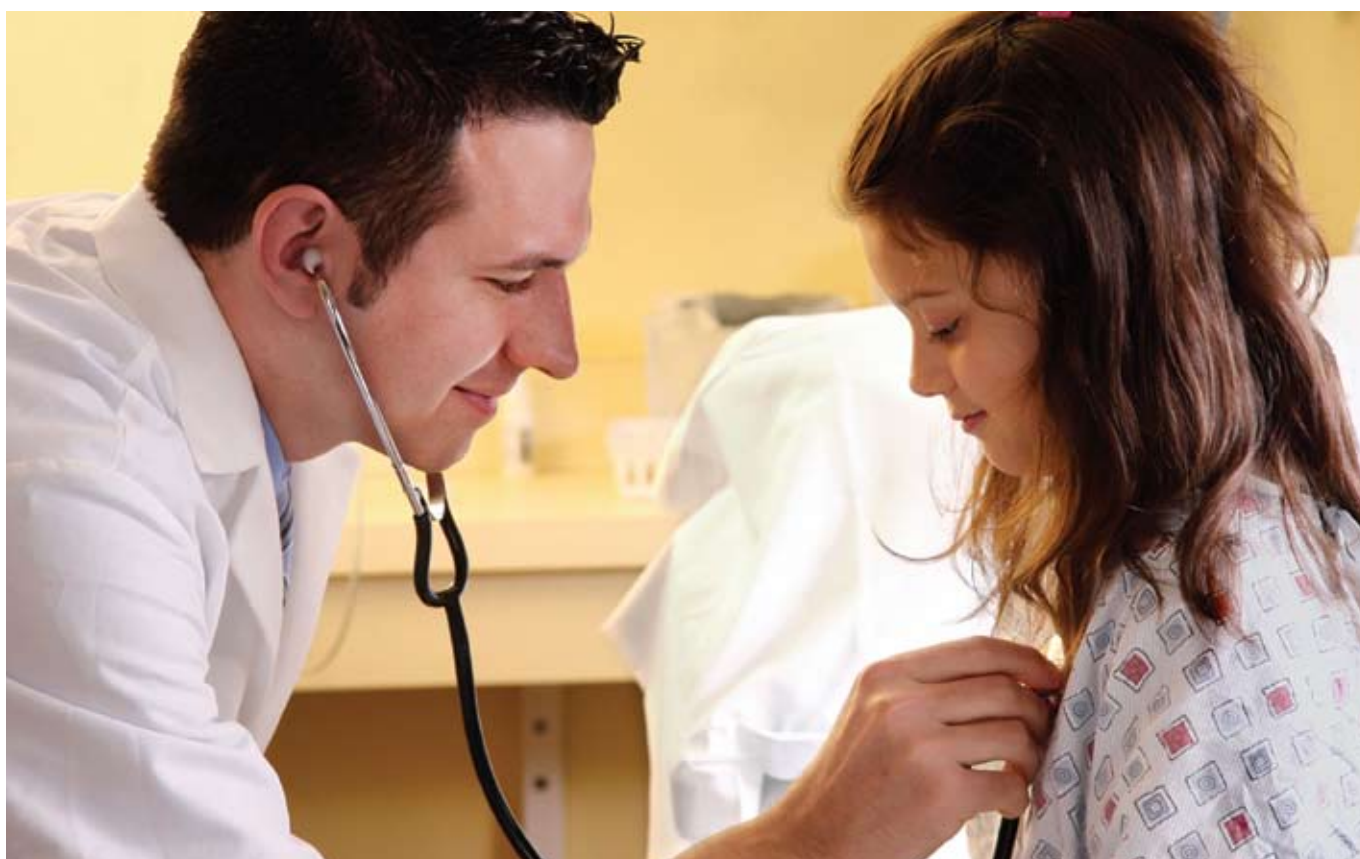
U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem primarne zdravstvene zaštite ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Dostupnost ambulante/Doma zdravlja,
2. Kvalitet usluge,
3. Redovnost usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga).

**Tabela 13:** Primarna zdravstvena zaštita - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost ambulante/Doma zdravlja	279	3,24	0	20
Kvalitet usluge	286	3,34	0	13
Redovnost usluga	278	3,04	1	20

Ispitanici su djelimično zadovoljni dostupnošću ambulante/Doma zdravlja (prosječna ocjena 3,24), kvalitetom usluga (prosječna ocjena 3,34) te redovnošću usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga - prosječna ocjena 3,04).



## 5.14. Socijalna zaštita

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem socijalne zaštite ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Dostupnost,
2. Pravednost.

**Tabela 14:** Socijalna zaštita - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 299</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost	213	2,95	0	86
Pravednost	208	2,63	1	90

Kada govorimo o socijalnoj zaštiti, ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću (prosječna ocjena 2,95), kao ni pravednošću (prosječna ocjena 2,63).



## 5.15. Usluge šalter sale

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi sa korištenjem šalter sale ispitane su sljedeće karakteristike:

1. Dostupnost,
2. Kvalitet,
3. Brzina.

**Tabela 15:** Usluge šalter sale - svi korisnici

Ukupno ispitano - 299	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost	251	3,32	2	46
Kvalitet	250	3,29	1	48
Brzina	248	3,25	1	50

Što se tiče usluga šalter sale građani su djelimično zadovoljni dostupnošću (prosječna ocjena 3,32), brzinom (prosječna ocjena 3,29) i kvalitetom (prosječna ocjena 3,25).



## 6. LISTA 5 NAJLOŠIJIH USLUGA

R.br.	Usluga	Prosjek
1.	Javni prevoz u večernjim satima	1,707
2.	Zimsko održavanje ulica i puteva	2,098
3.	Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	2,143
4.	Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	2,264
5.	Cijena javnog prevoza	2,274

OPĆINA JABLANICA

Pere Bilića 25, 88420 JABLANICA

Bosna i Hercegovina

Tel: +387 (0)36 751 300

Fax: +387 (0)36 753 215

e-mail: [jabl.o@bih.net.ba](mailto:jabl.o@bih.net.ba), [nacelnik@jablanica.ba](mailto:nacelnik@jablanica.ba)

Web: [www.jablanica.ba](http://www.jablanica.ba)

LDA MOSTAR

Fra Ambre Miletića 30, 88000 Mostar, BiH

Tel: + 387 (0)36 333 831

Fax: + 387 (0)36 333 830

E-mail: [ldamostar@aldaintranet.org](mailto:ldamostar@aldaintranet.org)

Web: [www.ldamostar.org](http://www.ldamostar.org)



OPĆINA JABLANICA

