



Open  
Society Fund  
Bosnia & Herzegovina



Fond  
otvoreno društvo  
Bosna i Hercegovina

izvještaj

# ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI KONJIC

„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	13
VODOVOD I KANALIZACIJA	14
KOMUNALNA HIGIJENA	15
KOLEKTIVNO GRIJANJE	16
ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE	17
JAVNA RASVJETA	18
ZELENE POVRŠINE I PARKOVI	19
GROBLJA	20
JAVNI PRIJEVOZ	21
PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE	22
OSNOVNO OBRAZOVANJE	23
SREDNJOŠKOLSKO OBRAZOVANJE	24
BIBLIOTEKA	25
PRISTUP INTERNET MREŽI	26
PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	27
SOCIJALNA ZAŠTITA	28
USLUGE ŠALTER SALE	29
PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA	30

## SAŽETAK

Agencija lokalne demokratije (LDA) Mostar u periodu od 03. do 10. aprila sprovela je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama u Općini Konjic 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 Konjic LDA Mostar je sprovela istraživanje o stepenu zadovoljstva građana sa šesnaest javnih usluga u Općini Jablanica 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 Konjic, koje predstavljamo, temelje se na provedenom anketiranju kojim je obuhvaćeno ukupno 681 domaćinstvo (građanin/ka) sa područja svih 18 Mjesnih zajednica Općine Konjic.

U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području Općine Konjic bilo je angažovano deset 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 Konjic.



## 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 najnezadovoljniji 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 preduzeća 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.

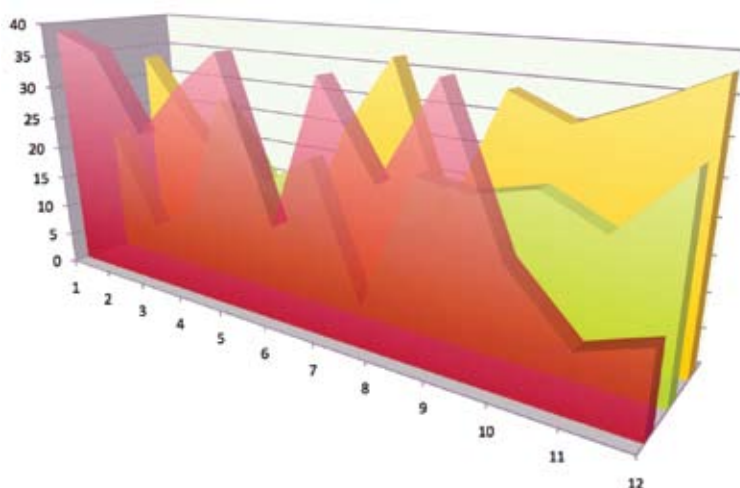
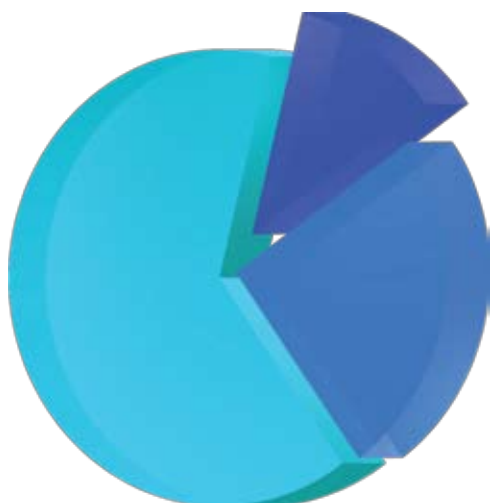
Očekivati je da će ovaj pritisak uticati na povećanje odgovornosti i osjetljivosti pružatelja usluga u pojedinim strukturama vlasti, te da će rezultati istraživanja biti percipirani od strane vlasti kao osnova i vodič za buduće aktivnosti na poboljšanju sistema pružanja usluga, posebno izbornih kandidata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



## 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. Navedeno istraživanje je sproveda Agencija lokalne demokratije Mostar u saradnji sa H.O. Osnovni odbor Merhamet iz Konjica. Anketirano je 681 domaćinstvo u osamnaest Mjesnih zajednica u Općini Konjic. Samo terensko istraživanje je sprovedo deset anketara, koji su prethodno obučeni za navedene aktivnosti. Stopa odbijanja je 0%. Anketirano je 59,06% muškaraca i 40,94% žena.

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-ekonomske 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).



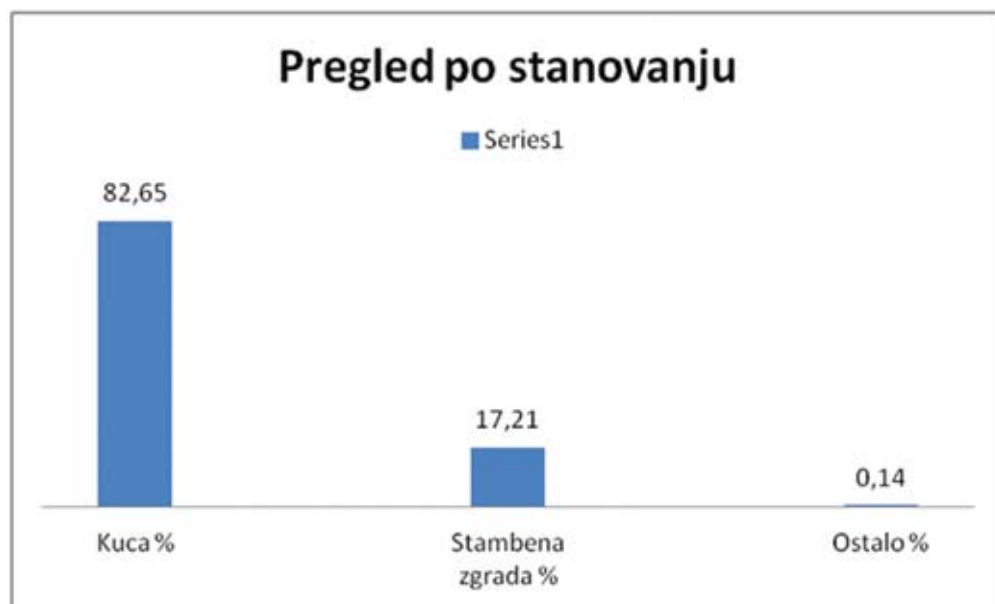
## 4. STRUKTURA KORISNIKA USLUGA

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



Kada govorimo o strukturi korisnika, odnosno pregleda po zoni stanovanja, možemo primjetiti iz grafikona da 27,02 % ispitanika živi u gradu, 18,21 % živi u prigradskom naselju, dok 54,77 % živi na selu.

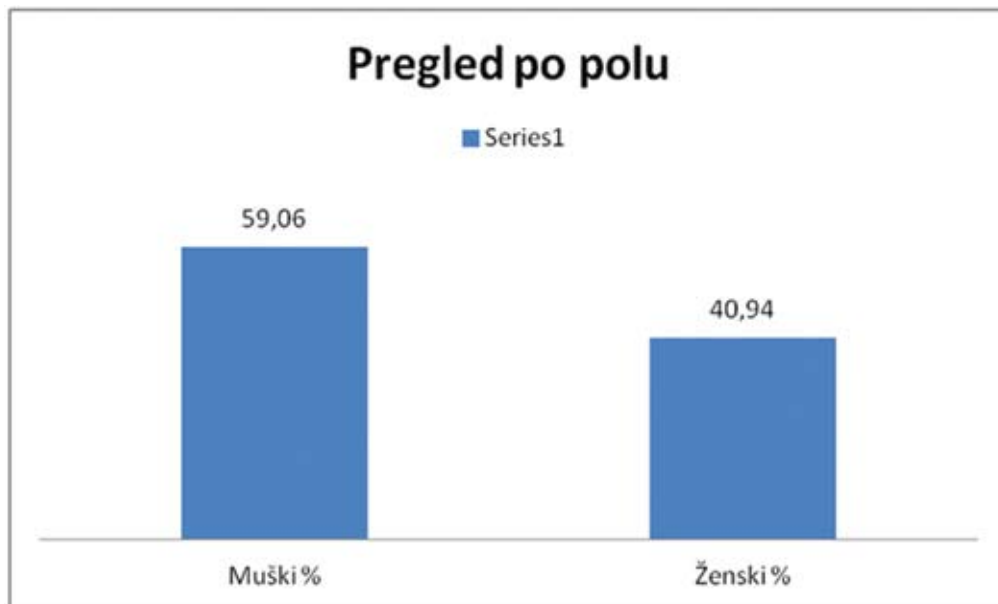
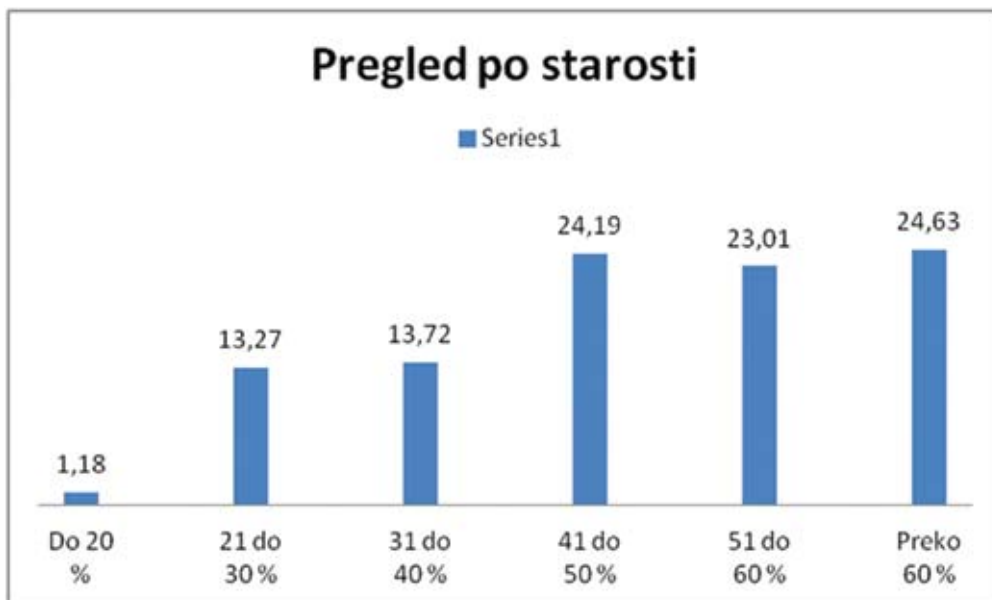
**Grafikon 2:** Struktura korisnika usluga – pregled po stanovanju



Što se tiče pregleda po stanovanju vrlo lako možemo utvrditi da najveći dio građana Općine Konjic živi u kućama, njih 82,65 % dok 17,21 % živi u stambenim zgradama.

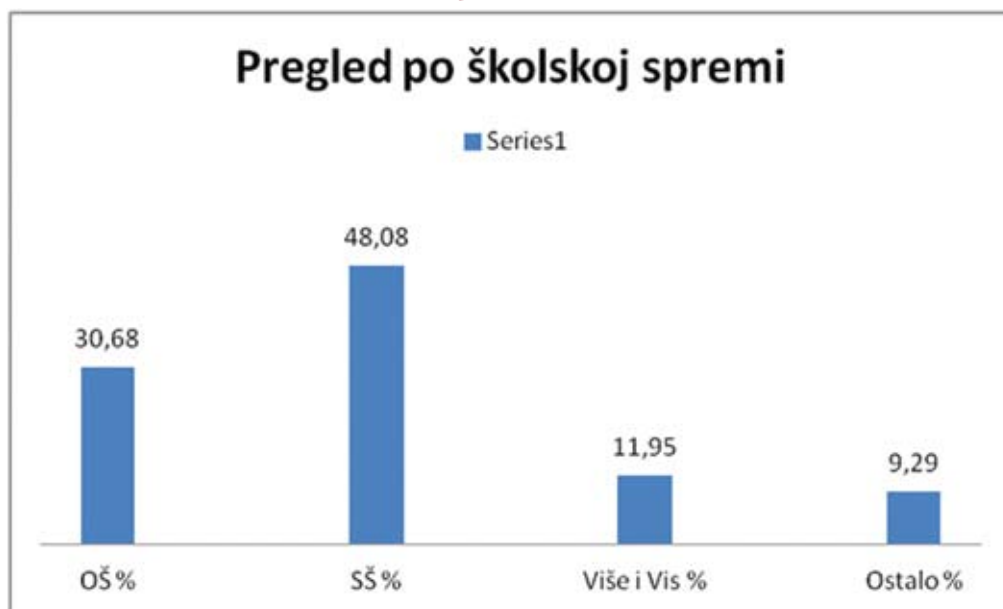
**Grafikon 3:** Struktura korisnika usluga – pregled po polu

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 59,06 % anketiranih muškog pola, dok je 40,94 ženskog pola.

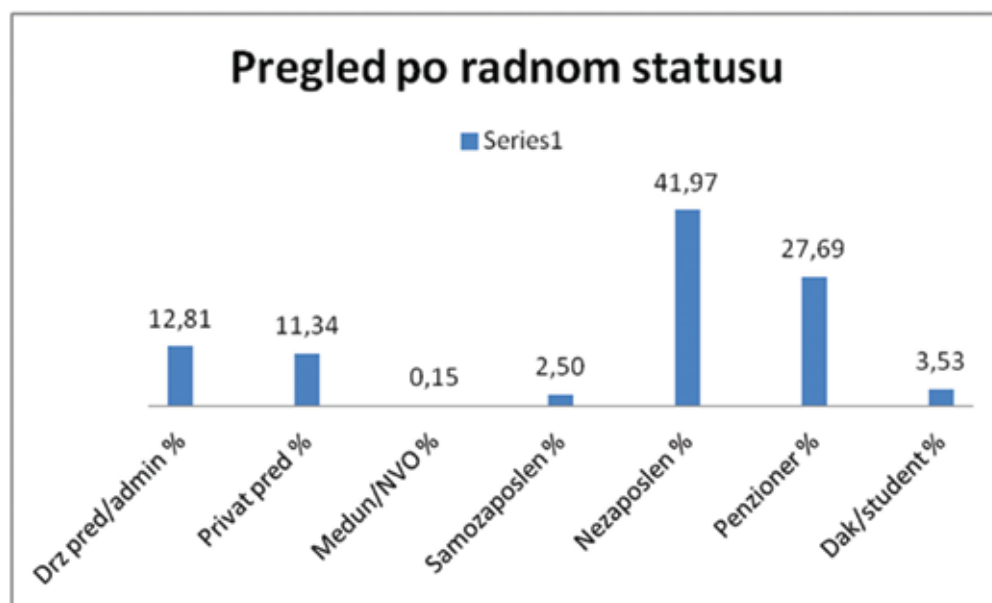
**Grafikon 4:** Struktura korisnika usluga – pregled po starosti

Posmatrajući starosnu strukturu korisnika možemo vidjeti da je veoma mali broj anketiranih do 20 godina (njih 1,18%), dok je najviše anketiranih preko 60 godina (njih 24,63%). Što se tiče ostatka ispitanika i njihove starosne strukture oni se nalaze od 24,19% (od 41 do 50 godina) do 13,27 % (od 21 do 30 godina).



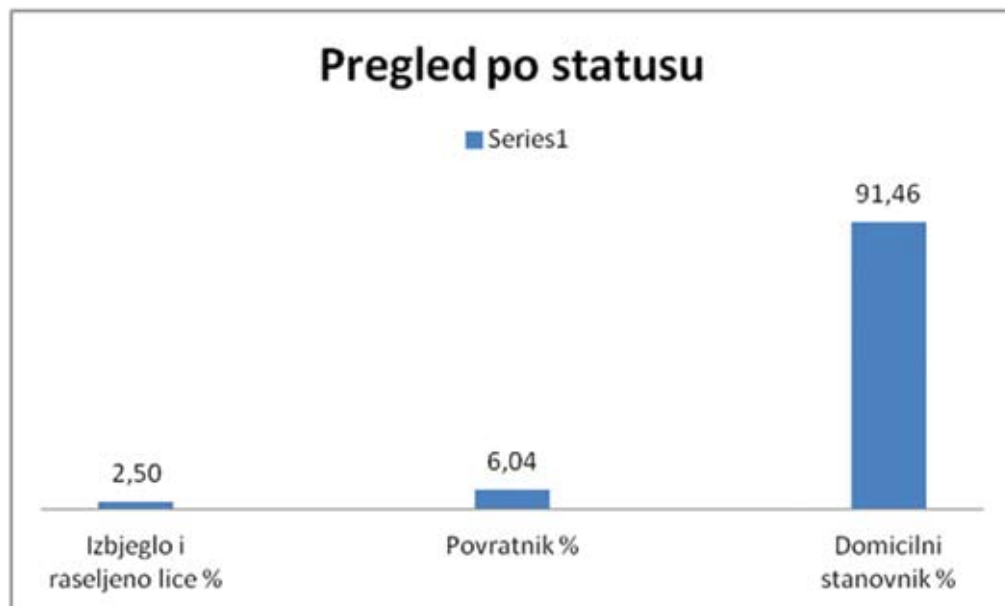
**Grafikon 5:** Struktura korisnika usluga – pregled po školskoj spremi

Posmatrajući pregled po školskoj spremi korisnika vidimo da je najveći broj njih 48,08 % ima završenu srednjoškolsku spremu, 11,95 % ima visoku ili višu stručnu spremu, 30,68 % ima završenu osnovnu školu.

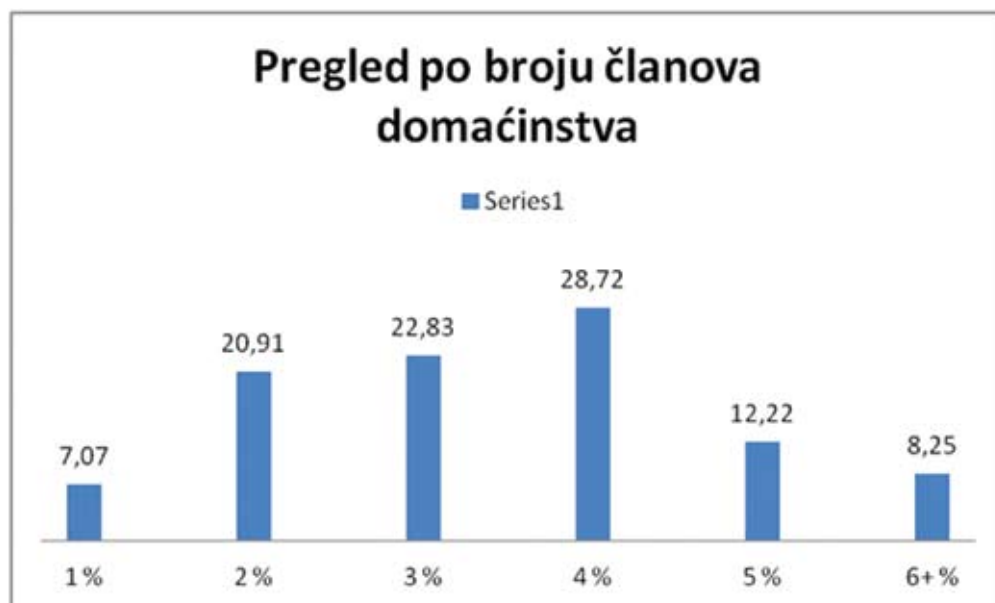
**Grafikon 6:** Struktura korisnika usluga – pregled po radnom statusu

Posmatrajući pregled po radnom statusu vidimo da je 41,97 % ispitanika nezaposleno, 12,81 % radi u državnim preduzećima/administraciji, njih 11,34 % radi u privatnim preduzećima, 27,69 % je penzionera, 3,53 % đaka/studenata, te samozaposlenih 2,50 %.

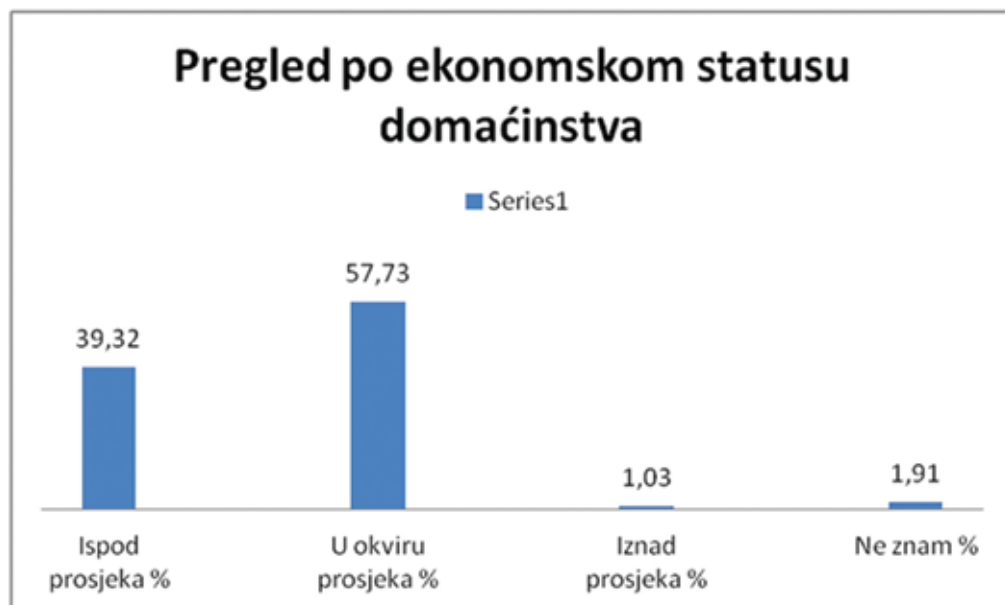
Neznatni dio ispitanika (0,15 %) radi u međunarodnim organizacijama ili nevladinim organizacijama.

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

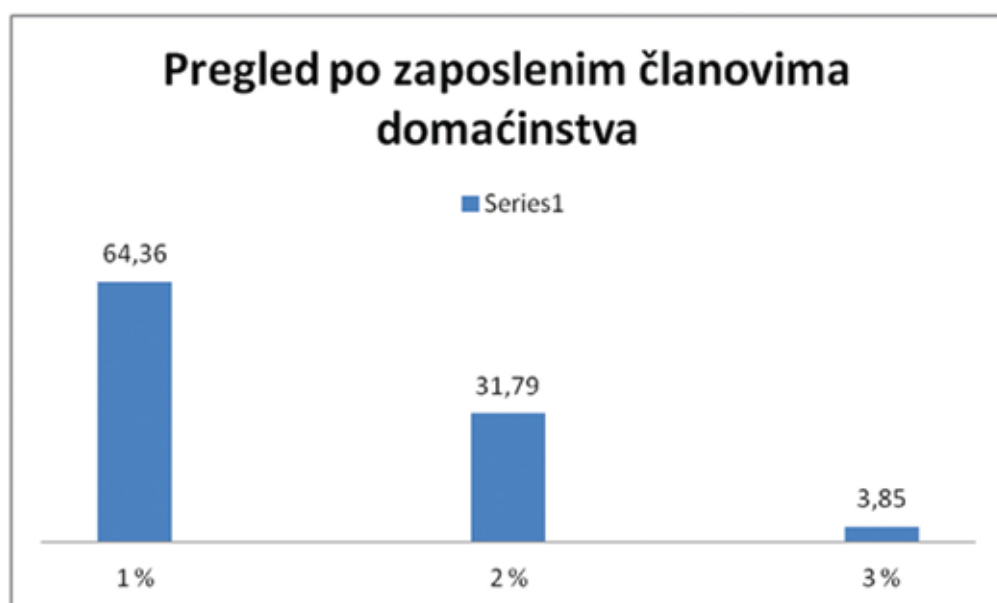
Ako promatramo pregled po statusu korisnika procesom istraživanja je obuhvaćen najveći dio domicilnog stanovništva (91,46 %), povratnika (6,04 %), te izbjeglica ili raseljenih lica (2,50 %).

**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 (28,72 %), zatim sa tri člana (22,83 %), slijede sa dva člana (20,91 %), nakon toga sa pet članova (12,22 %), sa šest i više članova (8,25 %), dok je najmanje onih sa jednim članom domaćinstva (7,07 %).

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

Iz grafikona pod rednim brojem 9, gdje se najveći dio ispitanika izjasnio da živi u okvirima prosjeka (57,73 %), dok 39,32 % ispitanika živi ispod prosjeka, dok njih 1,03 % živi iznad prosjeka. Jedan dio ispitanika (njih 1,91 %) nije se izjasnio o ekonomskom statusu domaćinstva.

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

Najveći dio ispitanika (njih 64,36 %) ima jednog zaposlenog u domaćinstvu, dvoje zaposlenih ima (31,79 %) ispitanih, dok je 3,85 % ima tri ili više zaposlenih u domaćinstvu.

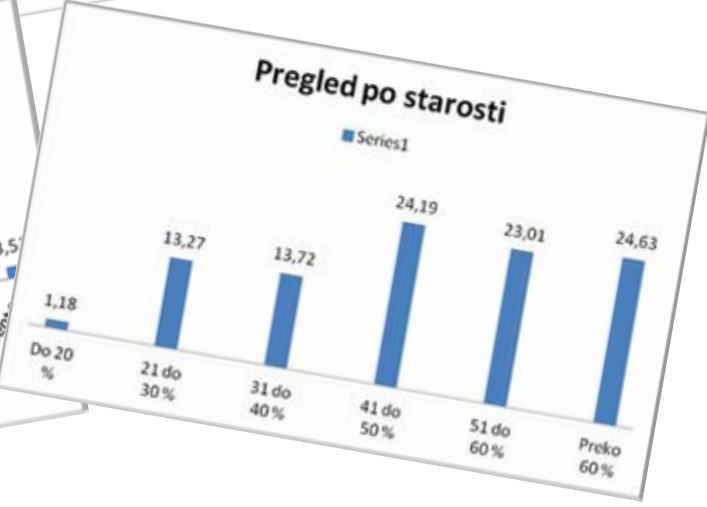
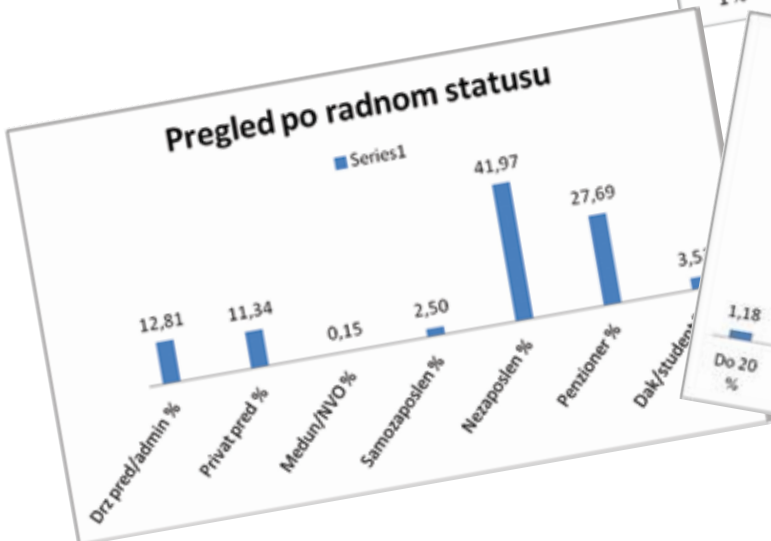
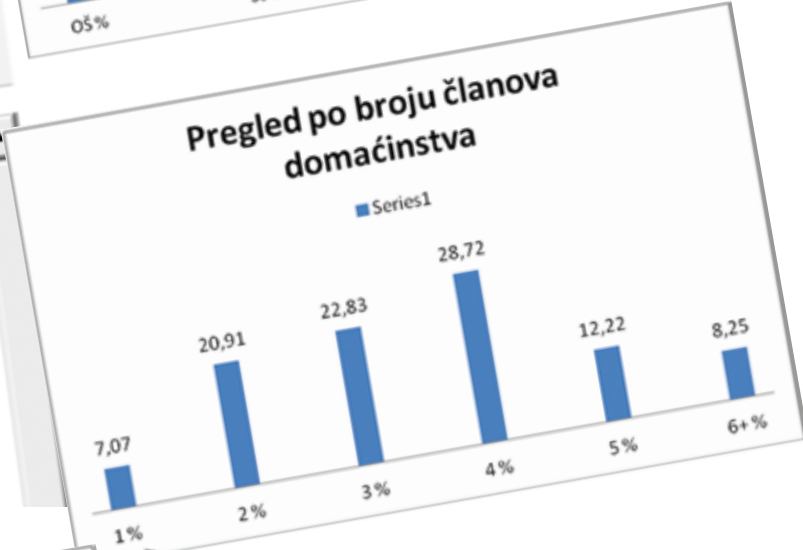
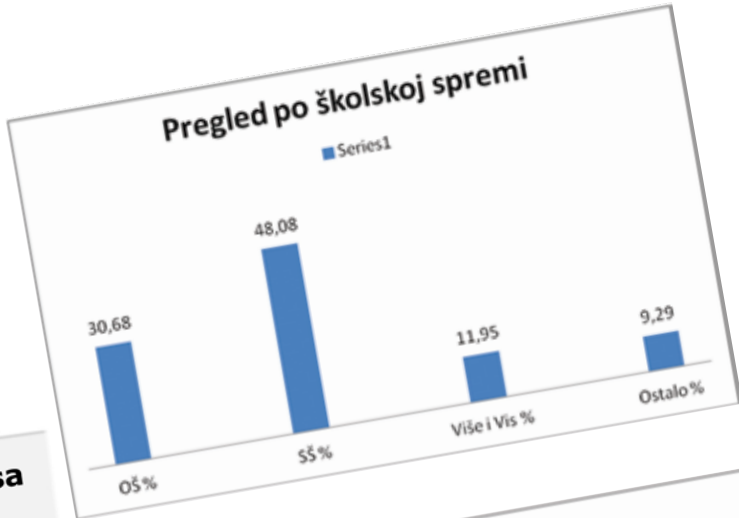
# REZULTATI ISTRAŽIVANJA

**Jeste li zadovoljni sa**

**Jeste li zadovoljni sa cijenom grijanja?**

- Jesam
- Može i manje
- Nisam
- Ne znam
- Ne grijem se

OK



## 5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZA OPĆINU KONJIC

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. Srednješkolosko 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

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Redovnost snabdijevanja vodom	418	4,04	250	13
Kvalitet vode	415	3,99	248	18
Stanje kanalizacione mreže	357	3,36	255	69
Cijena vodovoda i kanalizacije	352	3,31	252	77

Promatrajući tabelu br. 1. možemo primjetiti da su građani Općine Konjic zadovoljni redovnošću snabdijevanja vodom, gdje je prosječna ocjena 4,04. Takođe su djelimično zadovoljni kvalitetom vode (pitkošću), prosječna ocjena 3,99, stanjem kanalizacione mreže 3,36, dok cijenom vodovoda i kanalizacije nisu zadovoljni, prosječna ocjena 3,31.





## 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

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Čistoća naselja	644	3,10	11	26
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	649	2,56	6	26
Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća	638	2,68	9	34
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	644	2,61	8	29
Održavanje vodotoka u MZ	559	2,33	17	105
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	457	3,10	60	164

Ako promatramo tabelu broj 2 vidjet ćemo da građani djelimično zadovoljni čistoćom naselja (prosječna ocjena 3,10), kao i cijenom prikupljanja i odlaganja smeća (prosječna ocjena 3,10). i

U istoj tabeli vidimo da su građani nisu zadovoljni dostupnošću mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri) prosječna ocjena 2,56, te redovnošću i blagovremenosti u odlaganju smeća (prosječna ocjena 2,68), kulturom stanovnika u odlaganju smeća (prosječna ocjena 2,61), održavanjem vodotokova (rijeka i potoka) u MZ (prosječna ocjena 2,33).



## 5.3. Kolektivno grijanje

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama javnog grijanja, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Urednost u snabdjevanju grijanjem,
2. Kvalitet grijanja (temperatura u kući),
3. Cijena grijanja.

**Tabela 3:** Kolektivno grijanje – svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	52	1,42	591	38
Održavanje ulica i puteva	51	1,39	592	38
Zimsko održavanje ulica i puteva	50	1,38	593	38

U tabeli pod rednim brojem 3 možemo primjetiti da građani uopće nisu zadovoljni urednošću u snabdjevanju grijanjem (prosječna ocjena 1,42), kvalitetom grijanja (adekvatne temperature u kući) (prosječna ocjena 1,39), te cijenom grijanja (prosječna ocjena 1,38).



## 5.4. 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 4:** Održavanje lokalnih ulica i puteva i horizontalne i vertikalne signalizacije – svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	667	2,80	9	5
Održavanje ulica i puteva	667	2,72	10	4
Zimsko održavanje ulica i puteva	668	2,72	8	5
Održavanje horiz. i vertikalne signalizacije	624	2,78	6	51

Promatrajući tabelu br. 4., vidimo da građani Općine Konjic nisu zadovoljni stanjem lokalnih ulica i puteva (prosječna ocjena 2,80), održavanjem ulica i puteva (prosječna ocjena 2,72), zimsko održavanje ulica i puteva (prosječna ocjena 2,72), održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije (prosječna ocjena 2,78).





## 5.5. Javna rasvjeta

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

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

**Tabela 5:** Javna rasvjeta - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Pokrivenost javnom rasvjetom	451	2,86	108	122
Održavanje javne rasvjete	443	2,80	108	130

Kada govorimo o javnoj rasvjeti vidimo iz tabele broj 5. da su ispitanici ocijenili ne zadovoljavajućim ocjenama pokrivenost javnom rasvjetom (prosječna ocjena 2,86), održavanje javne rasvjete (prosječna ocjena 2,80).



## 5.6. 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 6:** Zelene površine i parkovi - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Opće stanje zelenih površina i parkova	457	2,67	86	138
Održavanje zelenih površina i parkova	455	2,78	87	139
Raspoloživost i lokacije sportskih terena	455	2,18	85	141
Raspoloživost i lokacije dječjih igrališta	461	2,16	85	135
Volonterizam u održavanju zelenih površina	438	2,06	86	157

U tabeli broj 6, vidimo da ispitanici nisu zadovoljni općim stanjem zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,67), održavanjem zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,78), raspoloživost i lokacija sportskih terena (prosječna ocjena 2,18), raspoloživost i lokacija dječjih igrališta (prosječna ocjena 2,16), te volonterizmom u održavanju zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,06).





## 5.7. 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 7:** Groblja - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost grobnih mjesta	499	3,31	52	130
Cijena grobnog mjesta	385	3,15	85	211
Održavanje groblja	442	3,46	53	186

Promatrajući tabelu br. 7. vidimo da su ispitanici ocjenili djelimično zadovoljavajućom ocjenom raspoloživost grobnih mjesta (prosječna ocjena 3,31), cijenu grobnog mjesta (prosječna ocjena 3,15) i održavanje groblja (prosječna ocjena 3,46).





## 5.8. 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 8:** Javni prevoz - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Kvalitet javnog prevoza	398	2,90	206	77
Pouzdanost	398	3,05	205	78
Periodičnost	392	2,71	209	80
Dostupnost stajališta	405	2,80	208	68
Javni prevoz u večernjim satima	396	1,70	205	80
Cijena javnog prevoza	388	3,00	207	86

U tabeli broj 8 ispitanici nisu zadovoljni kvalitetom javnog prevoza (prosječna ocjena 2,90), periodičnošću (raspoloživost) prevoza (prosječna ocjena 2,71), dostupnošću stajališta (prosječna ocjena 2,80), dok uopće ne zadovoljava javni prevoz u večernjim časovima (prosječna ocjena 1,70).

Što se tiče pouzdanost (poštivanje reda vožnje) građani su djelimično zadovoljni (prosječna ocjena 3,05), kao i cijenom javnog prevoza (prosječna ocjena 3,00).



## 5.9. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

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

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost predškolskog obrazovanja	311	2,84	90	280
Kvalitet	282	2,93	93	306
Cijena	260	2,90	92	329

Pregledavajući tabelu pod rednim brojem osam, ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću predškolskog obrazovanja (prosječna ocjena 2,84), kvalitetom (opremljenost i održavanje vrtića) (prosječna ocjena 2,93) te cijenom (prosječna ocjena 2,90).



## 5.10. Osnovno obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

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

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost škole	647	3,57	5	29
Kvalitet obrazovanja	608	3,51	3	70
Prevoz đaka do škole	579	3,17	8	94

Kada govorimo o osnovnom obrazovanju ispitanici su djelimično zadovoljni dostupnošću škole (udaljenost) (prosječna ocjena 3,57), kvalitetom obrazovanja (prosječna ocjena 3,51) te prevozom đaka do škole (naročito za MZ u ruralnim područjima) (prosječna ocjena 3,17).





## 5.11. Srednjoškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

**Tabela 11:** Srednjoškolsko obrazovanje - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost zanimanja	563	3,48	3	115
Kvalitet obrazovanja	554	3,38	2	125
Prevoz učenika	557	3,12	8	116

Što se tiče srednjoškolskog obrazovanja ispitanici su djelimično zadovoljni raspoloživošću zanimanja (obrazovnih profila) (prosječna ocjena 3,48), kvalitetom obrazovanja (prosječna ocjena 3,38) i prevozom učenika (prosječna ocjena 3,12).



## 5.12. Biblioteka

U okviru ove kategorije ispitane su dvije karakteristike:

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

**Tabela 12:** Biblioteka - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost biblioteke	287	3,57	137	257
Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke	262	3,53	137	282

Promatrajući tabelu br. 12., primjetimo da su ispitanici djelimično zadovoljni dostupnošću biblioteka (prosječna ocjena 3,57), kao i kvalitetom sadržaja u okviru biblioteke (prosječna ocjena 3,53).



## 5.13. Pristup internet mreži

U okviru ove kategorije ispitane su dvije karakteristike:

1. Dostupnost interneta kući,
2. Cijena interneta.

**Tabela 13:** Pristup internet mreži - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost interneta kući	492	4,14	4	185
Cijena interneta	430	3,77	5	246

Kada govorimo o dostupnosti interneta kod kuće, ispitanike zadovoljava ova usluga (prosječna ocjena 4,14), dok su djelimično zadovoljni cijenom internet usluge (prosječna ocjena 3,77).





## 5.14. 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 14:** Primarna zdravstvena zaštita - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost ambulante/Doma zdravlja	672	3,09	7	2
Kvalitet usluge	655	2,93	8	18
Redovnost usluga	648	2,81	6	27

Ispitanici su djelimično zadovoljni dostupnosti ambulante/doma zdravlja (prosječna ocjena 3,09), dok nisu zadovoljni kvalitetom usluga (prosječna ocjena 2,93) te redovnošću usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga) prosječna ocjena 2,81.



## 5.15. Socijalna zaštita

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

1. Dostupnost,
2. Pravednost.

**Tabela 15:** Socijalna zaštita - svi korisnici

<b>Ukupno ispitano - 681</b>	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost	488	2,64	6	187
Pravednost	466	2,55	10	205

Kada govorimo o socijalnoj zaštiti, ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću (prosječna ocjena 2,64), kao ni pravednošću (prosječna ocjena 2,55).



## 5.16. 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 16:** Usluge šalter sale - svi korisnici

Ukupno ispitano - 681	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost	630	3,60	5	46
Kvalitet	621	3,39	5	55
Brzina	622	3,53	5	54

Što se tiče usluga šalter sale građani su djelimično zadovoljni dostupnošću (prosječna ocjena 3,60), brzinom (prosječna ocjena 3,39) i kvalitetom (prosječna ocjena 3,53).



## 6. LISTA 5 NAJLOŠIJIH USLUGA

R.br.	Usluga	Prosjek
1.	Kolektivno grijanje – cijena grijanja	1,380
2.	Kolektivno grijanje – kvalitet grijanja	1,392
3.	Javni prevoz u večernjim satima	1,697
4.	Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	2,057
5.	Raspoloživost i lokacija dječjih igrališta	2,156



## 5 NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA





## OPĆINA KONJIC

Maršala Tita bb, 88400 Konjic, Bosna i Hercegovina

Tel: +387 (0)36 729 813

Mob: +387 (0)61 154 003

Fax: +387 (0)36 729 813

e-mail: [info@konjic.ba](mailto:info@konjic.ba)

Web: [www.konjic.ba](http://www.konjic.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 KONJIC

