



Open
Society Fund
Bosnia & Herzegovina



Fond
otvoreno društvo
Bosna i Hercegovina

izvještaj

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U GRADU MOSTARU

„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 PUTOVA, 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
KNJIŽNICA	23
PRISTUP INTERNET MREŽI	24
PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	25
SOCIJALNA ZAŠTITA	26
USLUGE ŠALTER SALE	27
PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA	27

SAŽETAK

Agencija lokalne demokratije (LDA) Mostar u periodu od 03. do 27. travnja provela je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama u Gradu Mostaru 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 Grada Mostara, LDA Mostar je provela istraživanje o stupnju zadovoljstva građana sa šesnaest javnih usluga u Općinama Konjic i Jablanica.

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 sprovedli su posebno obučeni anketari.



Agencija lokalne demokratije (LDA) Mostar u periodu od 03. do 27. travnja provela je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama u Gradu Mostaru 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 Grada Mostara, LDA Mostar je provela istraživanje o stupnju zadovoljstva građana sa šesnaest javnih usluga u Općinama Konjic i Jablanica.

CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Komparativna analiza i dobra praksa u zemlji i inozemstvu u unapređenju kvaliteta pružanja usluga lokalnih organa vlasti ukazuje da je za adekvatno unapređenje rada i kvalitete usluga najvažnije vršiti redovito 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 kriterija koji bi potvrdili ili odbacili neophodnost datih poboljšanja. Također, građani ne sudjeluju u odlučivanju o datim projektima, niti ih se konzultira u vezi s njihovim učincima.

Cilj i svrha istraživanja jeste 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 aktualnih lokalnih vlasti u 25 općina imaju priliku saznati 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 saznati i kojim su uslugama građani najzadovoljniji.

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

Projektom je predviđeno i organiziranje 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 sudjelovali u istraživanju. Osnovni cilj ove aktivnosti jeste da pitanje obima i kvaliteta javnih usluga postane jedno od središnjih pitanja izborne kampanje za lokalne izbore 2012. godine, polazeći od rezultata provedenog istraživanja.

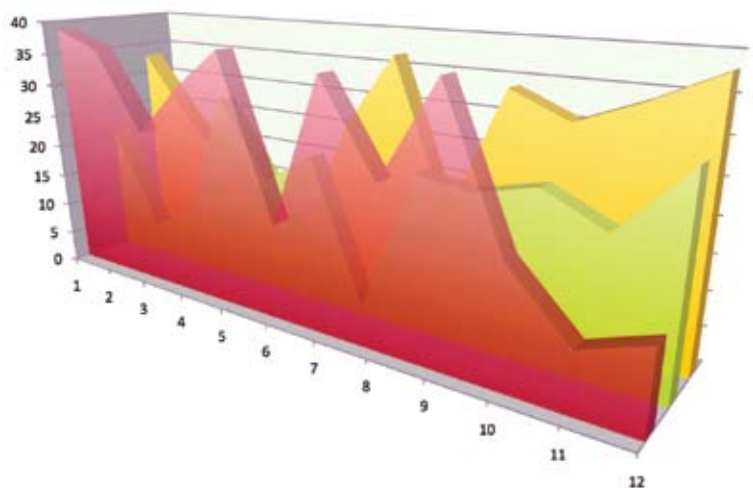
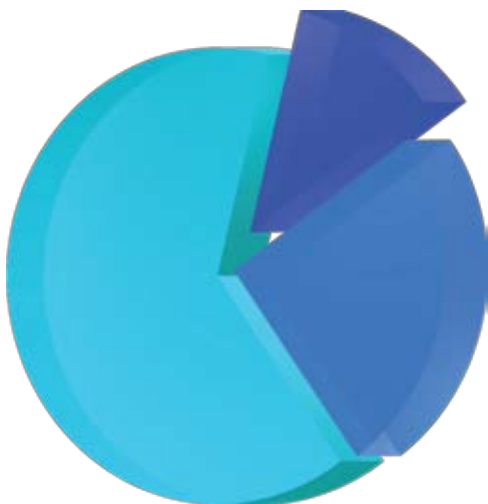
Očekivati je da će ovaj pritisak utjecati na povećanje odgovornosti i osjetljivosti pružatelja usluga u pojedinim strukturama vlasti, te da će rezultati istraživanja biti percipirani od strane vlasti kao osnova i vodič za buduće aktivnosti na poboljšanju sustava pružanja usluga, posebno izbornih kandidata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



METODOLOGIJA I DEFINICIJE

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

Središte ovog pristupa predstavlja povećanje odgovornosti lokalnih vlasti za kvalitetu, dostupnost i ostale karakteristike javnih usluga za sve građane, prvenstveno kroz unapređenje uloge civilnog društva u zastupanju i kreiranju lokalnih politika u vezi s poboljšanjem javnih usluga i kvalitete 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 s neke druge razine vlasti, za ove usluge postoji odgovornost lokalne uprave na pronalaženju mogućnosti za zadovoljavanje potreba građana i unapređenje kvalitete života. Prvim krugom ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnoj razini obuhvaćeno je preko 17.000 kućanstava 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 realizira Fond otvoreno društvo (FOD) BiH.



Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama je analizirano na osnovu anketiranja tj. na osnovu prikupljanja podataka i informacija izravno od korisnika, odlaskom anketara na adresu ispitanika. Navedeno istraživanje je provela Agencija lokalne demokratije Mostar u suradnji s Vijećem mladih Grada Mostara. Anketirano je 1135 domaćinstava u četrdeset tri Mjesne zajednice u Gradu Mostaru. Samo terensko istraživanje je provelo šesnaest anketara, koji su prethodno obučeni za navedene aktivnosti. Stopa odbijanja je 0%. Anketirano je 48,47 % muškaraca i 51,53 % žena.

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

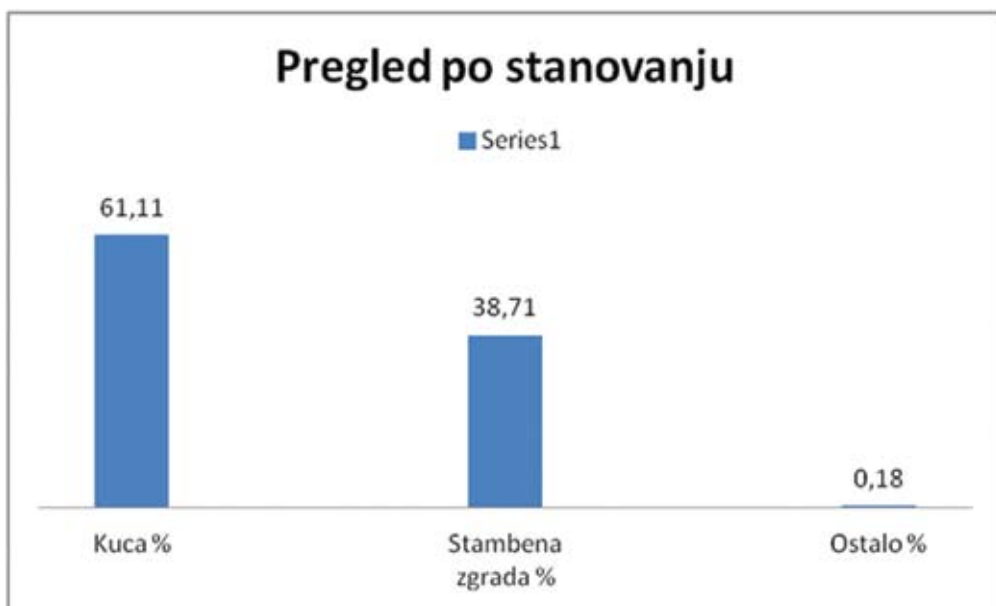
4. STRUKTURA KORISNIKA USLUGA

Grafikon 1: Struktura korisnika usluga – pregled po zoni stanovanja



Kada govorimo o strukturi korisnika, odnosno pregledu po zoni stanovanja, možemo primjetiti iz grafikona da 55,46 % ispitanika živi u gradu, 37,65 % živi u prigradskom naselju, dok 6,87 % živi na selu.

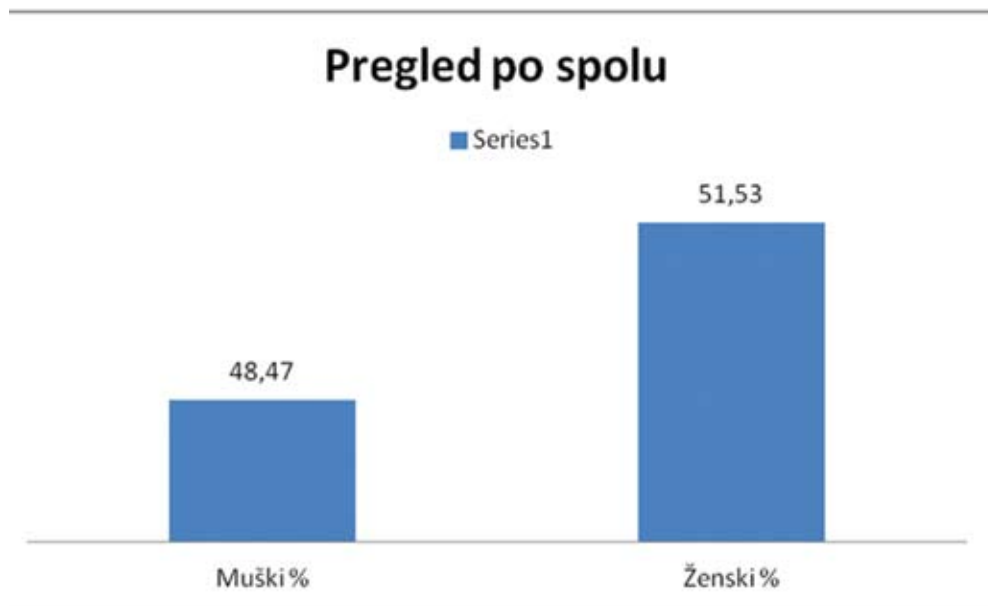
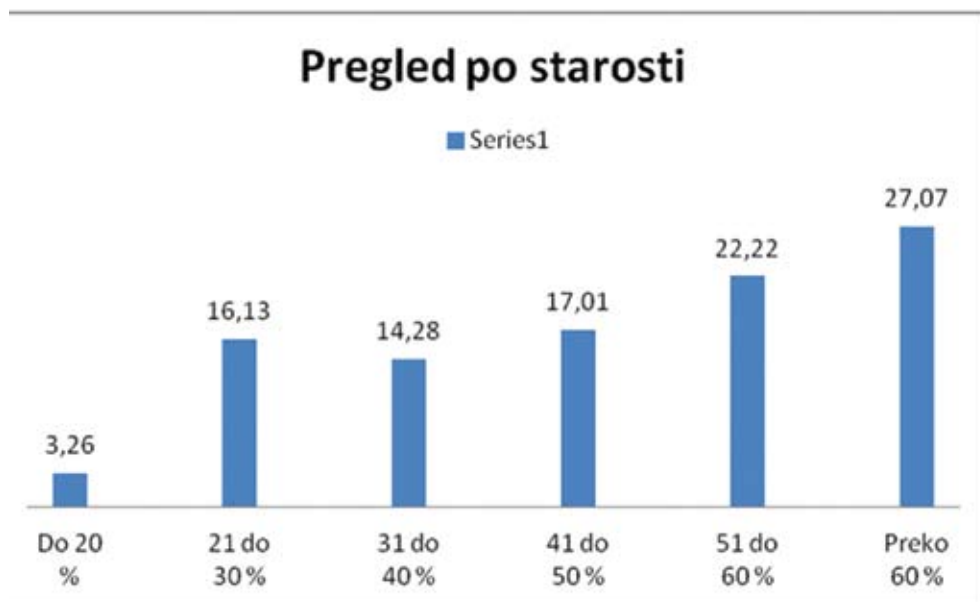
Grafikon 2: Struktura korisnika usluga – pregled po stanovanju



Što se tiče pregleda po stanovanju vrlo lako možemo utvrditi da najveći dio građana Grada Mostara živi u kućama, njih 61,11% dok 38,71 % živi u stambenim zgradama.

Grafikon 3: Struktura korisnika usluga – pregled po spolu

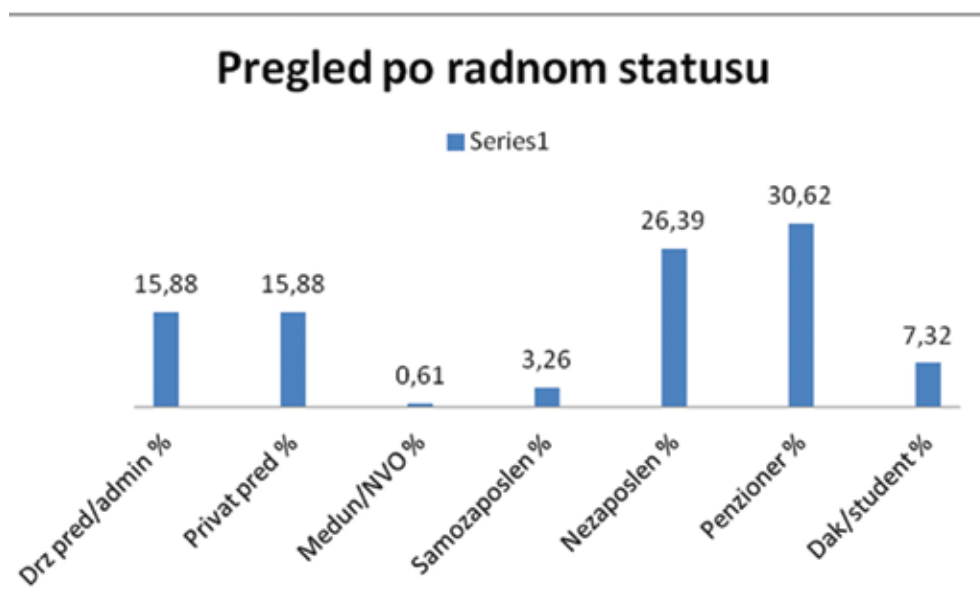
Ako posmatramo spolnu strukturu korisnika, većina odgovora je dobijena od muške populacije. Prilikom ispitivanja zadovoljstva građana vodilo se računa o ravnomjernoj zastupljenosti oba spola, te je 48,47 % anketiranih muškog spola, dok je 51,53 % ženskog spola.

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

Posmatrajući starosnu strukturu korisnika možemo vidjeti da je veoma mali broj anketiranih do 20 godina (njih 3,26%), dok je najviše anketiranih preko 60 godina (njih 27,07%).

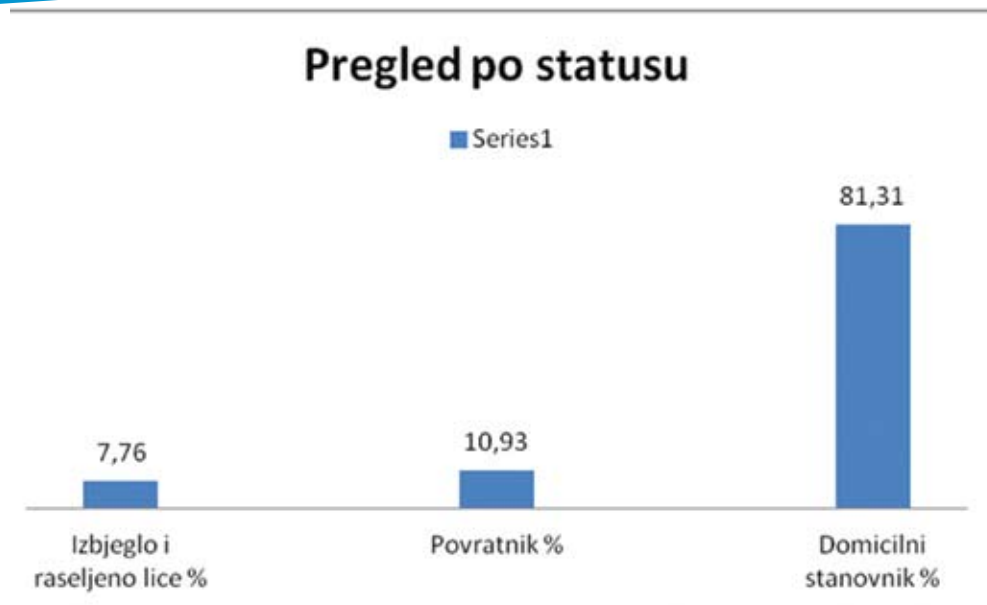
Grafikon 5: Struktura korisnika usluga – pregled po školskoj spremi

Posmatrajući pregled po školskoj spremi korisnika vidimo da je najveći broj njih 60,40 % ima završenu srednjoškolsku spremu, 23,55 % ima visoku ili višu stručnu spremu, 7,23 % ima završenu osnovnu školu.

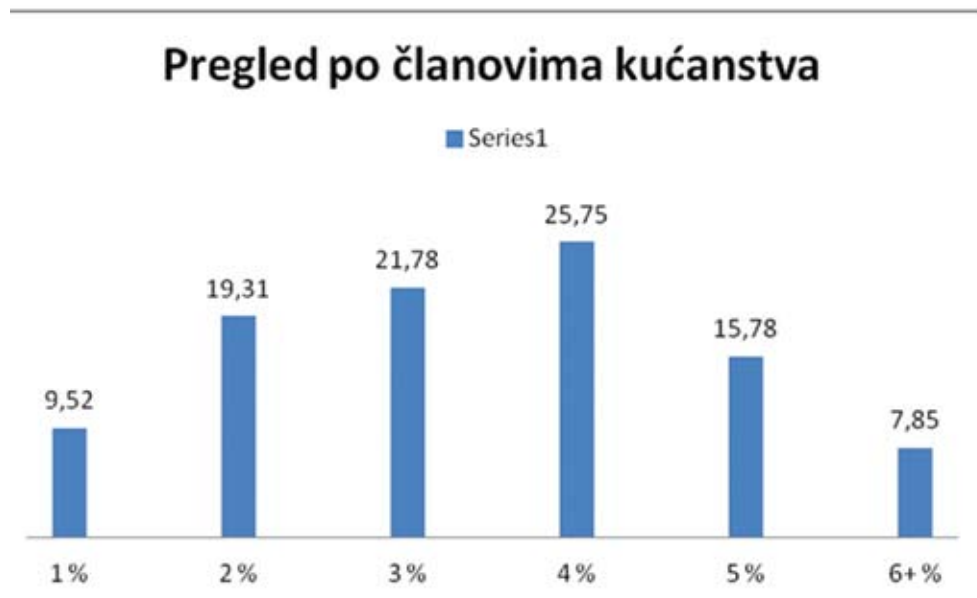
Grafikon 6: Struktura korisnika usluga – pregled po radnom statusu

Posmatrajući pregled po radnom statusu vidimo da je 26,39 % ispitanika neuposljeno, 15,88 % radi u državnim poduzećima/administraciji, 15,88 % radi u privatnim poduzećima, 30,62 % je umirovljenika, 7,32 % đaka/studenata, te samouposlenih 3,26 %.

Neznatni dio ispitanika (0,61%) radi u međunarodnim organizacijama ili nevladinim organizacijama.

Grafikon 7: Struktura korisnika usluga – pregled po statusu

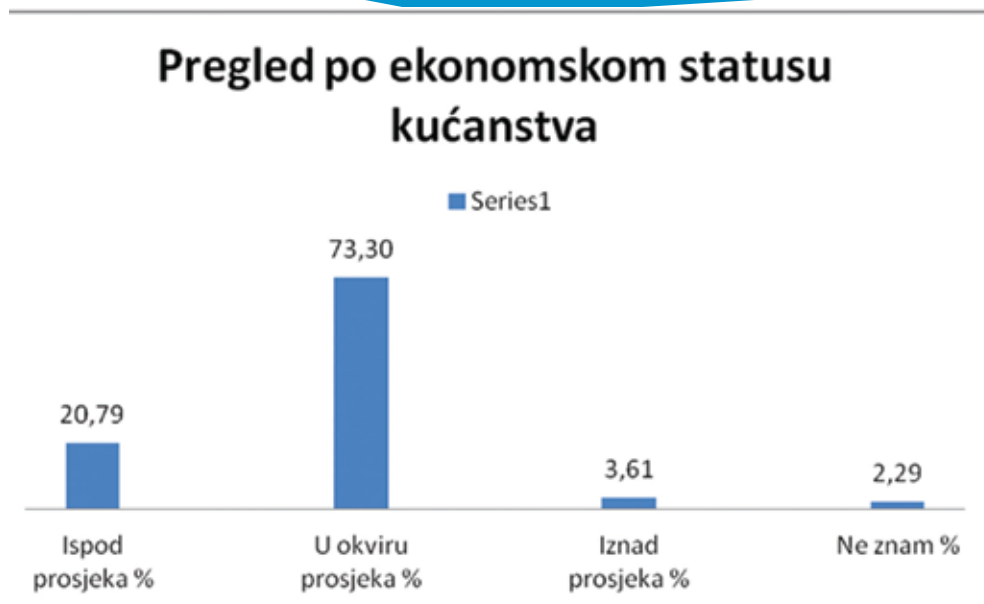
Ako promatramo pregled po statusu korisnika, procesom istraživanja obuhvaćen je najveći dio domicilnog stanovništva (81,31 %), povratnika (10,93 %), te izbjeglica ili raseljenih lica (7,76 %).

Grafikon 8: Struktura korisnika usluga – pregled po članovima kućanstva

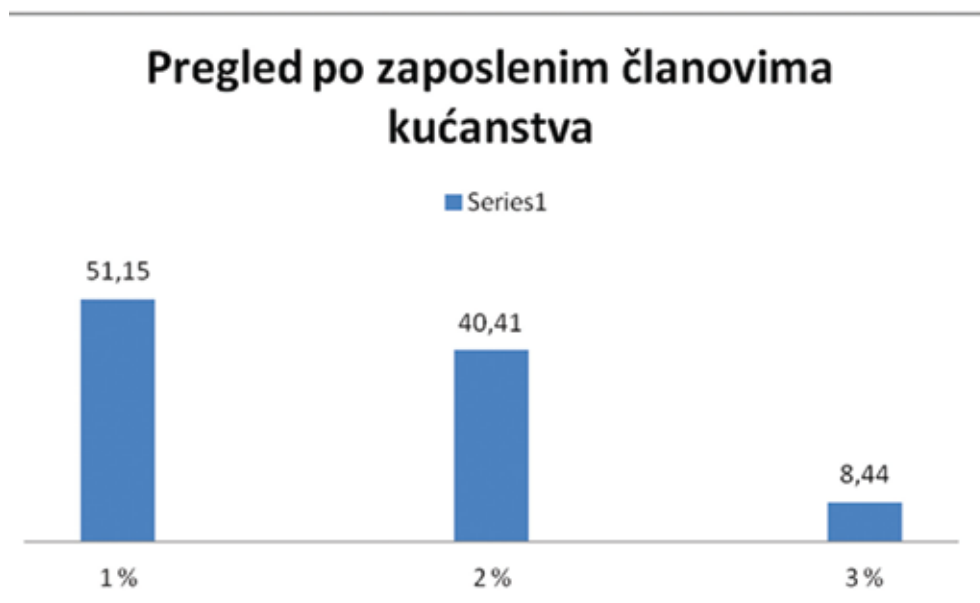
Što se tiče pregleda po članovima kućanstva, najveći dio korisnika usluga živi u kućanstvima s četiri člana (25,74%), zatim s tri člana (21,78%), slijede s dva člana (19,31 %), nakon toga s pet članova (15,78 %), s jednim članom (9,52 %), dok je najmanje onih sa šest i više članova kućanstva (7,84 %).

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 okviru prosjeka (73,30 %).



Također u ovom grafikonu vidimo da 20,79 % ispitanika živi ispod prosjeka, dok njih 3,61 % živi iznad prosjeka. Jedan dio ispitanika (njih 2,29 %) se nije izjasnio o ekonomskom statusu kućanstva.

Grafikon 10: Struktura korisnika usluga – pregled po zaposlenim članovima kućanstva

Najveći dio ispitanika, njih 51,15 % ima jednog uposlenog u kućanstvu, dvoje uposlenih ima 40,41 % ispitanih, dok je 8,44 % ima tri ili više uposlenih u kućanstvu.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZA GRAD MOSTAR

U narednom dijelu pobrojane su najvažnije karakteristike lokalnih javnih usluga koje su u sklopu primjene PULS metodologije identificirane kao najznačajnije za poboljšanje kvalitete života građana na lokalnoj razini.

Iako se u pojedinim slučajevima dešava da usluge pruža administracija/organizacija s neke druge razine vlasti, ove javne usluge se prvenstveno vezuju za jedinice lokalne samouprave i kvalitetu života građana u okviru istih. Imajući u vidu da se u izbor javnih usluga uključe sve relevantne usluge koje poboljšavaju socio-ekonomski status pojedinca i obitelji, odabrana lista usluga uključuje:

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

Tijekom mjeseca travnja građani su imali priliku svoje zadovoljstvo ili nezovoljstvo navedenim uslugama izraziti kroz ocjene na skali od 1 do 5, uz sljedeće značenje:

- 1 - uopće ne zadovoljava,
- 2 - ne zadovoljava,
- 3 - djelomično 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 kanalizacijske mreže,
4. Cijena usluga vodovoda i kanalizacije.

Tabela 1: Vodovod i kanalizacija - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Redovitost snabdijevanja vodom	1035	4,12	5	68
Kvalitet vode	1002	3,57	6	100
Stanje kanalizacijske mreže	910	3,06	14	184
Cijena vodovoda i kanalizacije	955	3,12	12	141

Promatrajući tabelu br. 1. možemo primijetiti da su građani Grada Mostara zadovoljni redovnošću snadbjevanja vodom, gdje je prosječna ocjena 4,12. Djelomice su zadovoljni kvalitetom vode (pitkošću), prosječna ocjena 3,57 i stanjem kanalizacijske mreže 3,06, te cijenom vodovoda i kanalizacije, prosječna ocjena 2,43. Moramo napomenuti da je cijena vode nakon provođenja istraživanja poskupila za 30 %.



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 - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Čistoća naselja	1069	2,62	6	33
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	1070	2,64	7	31
Redovitost i blagovremenost u odvozu smeća	1063	2,98	9	36
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	1065	2,29	4	39
Održavanje vodotoka u MZ	883	2,43	56	169
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	1016	2,96	12	80

Ako promatramo tabelu broj 2 vidjet ćemo da građani nisu zadovoljni nijednom od usluga koje se tiču komune: čistoća naselja (prosječna ocjena 2,62), dostupnost mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri) 2,64, redovitost i blagovremenost u odlaganju smeća (prosječna ocjena 2,98), kultura stanovnika u odlaganju smeća (prosječna ocjena 2,29), održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ (prosječna ocjena 2,43) i cijena prikupljanja i odlaganja smeća (prosječna ocjena 2,96).



5.3. Održavanje lokalnih ulica i putova, horizontalne i vertikalne signalizacije

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

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

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

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	1081	2,34	6	21
Održavanje ulica i puteva	1085	2,20	3	20
Zimsko održavanje ulica i puteva	1082	1,87	7	19
Održavanje horiz. i vertikalne signalizacije	1028	2,46	14	66

Promatrajući tabelu br. 3. vidimo ga građani Grada Mostara nisu zadovoljni stanjem lokalnih ulica i putova (prosječna ocjena 2,34), održavanjem ulica i putova (prosječna ocjena 2,20), održavanjem horizontalne i vertikalne signalizacije (prosječna ocjena 2,46).

Ispitanici uopće nisu zadovoljni zimskim održavanjem ulica i putova (prosječna ocjena 1,87). Mišljenja smo da je na ovu negativnu ocjenu u mnogome imala utjecaj ovogodišnja snježna elementarna nepogoda.



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

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Pokrivenost javnom rasvjetom	1093	3,54	5	10
Održavanje javne rasvjete	1093	3,37	5	10

Kada govorimo o javnoj rasvjeti vidimo iz tabele br. 4. da su ispitanici ocjenili djelomice zadovoljavajućim ocjenama pokrivenost javnom rasvjetom (prosječna ocjena 3,54), održavanje javne rasvjete (prosječna ocjena 3,37).



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 - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Opće stanje zelenih površina i parkova	925	2,13	7	176
Održavanje zelenih površina i parkova	918	2,11	10	180
Raspoloživost i lokacije sportskih terena	919	1,96	9	180
Raspoloživost i lokacije dječjih igrališta	913	1,88	13	182
Volonterizam u održavanju zelenih površina	884	1,89	14	210

U tabeli br. 5. vidimo da ispitanici nisu zadovoljni općim stanjem zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,13), održavanjem zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 2,11).

Raspoloživost i lokacija sportskih terena (prosječna ocjena 1,96), raspoloživost i lokacija dječjih igrališta (prosječna ocjena 1,88), te volonterizmom u održavanju zelenih površina i parkova (prosječna ocjena 1,89), su neke od najgore ocijenjenih usluga u Gradu Mostaru te građani uopće nisu zadovoljni istim.



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 - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost grobnih mjesta	745	3,73	8	355
Cijena grobnog mjesta	678	3,25	8	422
Održavanje groblja	742	3,41	15	351

Promatrajući tabelu br. 6. vidimo da su ispitanici ocjenili djelomice zadovoljavajućom ocjenom raspoloživost grobnih mjesta (prosječna ocjena 3,73), cijenu grobnog mjesta (prosječna ocjena 3,25) i održavanje groblja (prosječna ocjena 3,41).



5.7. Javni prijevoz

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

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

Tabela 7: Javni prijevoz - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Kvalitet javnog prijevoza	698	2,73	12	398
Pouzdanost	693	3,20	11	404
Periodičnost	698	2,98	14	396
Dostupnost stajališta	717	3,22	13	378
Javni prijevoz u večernjim satima	675	2,46	15	418
Cijena javnog prijevoza	676	2,54	20	412

U tabeli broj 7 ispitanici su djelomice zadovoljni kvalitetom javnog prijevoza (prosječna ocjena 2,73), pouzdanošću (poštivanje reda vožnje) (prosječna ocjena 3,20), dostupnošću stajališta (prosječna ocjena 3,22), dok nisu zadovoljni periodičnošću (raspoloživost) prijevoza (prosječna ocjena 2,98), i cijenom javnog prijevoza (prosječna ocjena 2,54), te javnim prijevozom u večernjim satima (prosječna ocjena 2,46).



5.8. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

Tabela 8: Predškolsko obrazovanje - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost predškolskog obrazovanja	700	3,23	14	394
Kvaliteta	598	2,93	19	491
Cijena	565	2,74	20	523

Pregledavajući tabelu pod rednim brojem osam, ispitanici nisu zadovoljni kvalitetom (opremljenost i održavanje vrtića) (prosječna ocjena 2,93) te cijenom (prosječna ocjena 2,74), dok su djelomice zadovoljni dostupnošću predškolskog obrazovanja (prosječna ocjena 3,23).



5.9. Osnovno obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Dostupnost škole,
2. Kvaliteta obrazovanja,
3. Prijevoz đaka do škole.

Tabela 9: Osnovno obrazovanje - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost škole	891	3,94	27	204
Kvaliteta obrazovanja	768	3,43	27	320
Prijevoz đaka do škole	670	2,97	27	420

Kada govorimo o osnovnom obrazovanju ispitanici su djelomice zadovoljni dostupnošću škole (udaljenost) (prosječna ocjena 3,94), kvalitetom obrazovanja (prosječna ocjena 3,43), a prijevozom đaka do škole (naročito za MZ u ruralnim područjima) nisu zadovoljni (prosječna ocjena 2,97).



5.10. Srednjoškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

1. Raspoloživost zanimanja,
2. Kvaliteta obrazovanja,
3. Prijevoz učenika.

Tabela 10: Srednjoškolsko obrazovanje - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost zanimanja	785	2,92	44	307
Kvaliteta obrazovanja	695	2,56	44	396
Prijevoz učenika	603	2,29	34	481

Što se tiče srednjoškolskog obrazovanja ispitanici nisu zadovoljni raspoloživošću zanimanja (obrazovnih profila) (prosječna ocjena 2,92), kvalitetom obrazovanja (prosječna ocjena 2,56) i prijevozom učenika (prosječna ocjena 2,29).



5.11. Knjižnica

U okviru ove kategorije ispitane su dvije karakteristike:

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

Tabela 11: Knjižnica - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost knjižnice	738	2,78	36	361
Kvalitet sadržaja u okviru knjižnice	680	2,56	42	413

Promatrajući tabelu broj 11, primjetimo da ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću knjižnica (prosječna ocjena 2,78), kao ni kvalitetom sadržaja u okviru knjižnica (prosječna ocjena 2,56).



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

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost interneta kod kuće	945	4,31	33	157
Cijena interneta	900	3,64	32	203

Kada govorimo o dostupnosti interneta kod kuće, ispitanike zadovoljava ova usluga (prosječna ocjena 4,31), dok su djelomice zadovoljni cijenom internet usluge (prosječna ocjena 3,64).



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. Kvaliteta usluge,
3. Redovitost usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga).

Tabela 13: Primarna zdravstvena zaštita - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost ambulante/Doma zdravlja	1079	3,99	29	27
Kvaliteta usluge	1052	3,72	34	49
Redovitost usluga	1004	3,69	41	90

Ispitanici su djelomice zadovoljni dostupnošću ambulante/doma zdravlja (prosječna ocjena 3,99), kvalitetom usluga (prosječna ocjena 3,72) te redovitošću usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga) prosječna ocjena 3,69.



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

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost	645	2,51	35	455
Pravednost	629	2,24	37	469

Kada govorimo o socijalnoj zaštiti, ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću (prosječna ocjena 2,51), kao ni pravednošću (prosječna ocjena 2,24).



5.15. Usluge šalter sale

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

1. Dostupnost,
2. Kvaliteta,
3. Brzina.

Tabela 15: Usluge šalter sale - svi korisnici

Ukupno ispitano - 1135	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost	1009	3,30	36	90
Kvaliteta	1004	3,20	36	95
Brzina	999	3,15	42	94

Što se tiče usluga šalter sale građani su djelomice zadovoljni dostupnošću (prosječna ocjena 3,30), brzinom (prosječna ocjena 3,15) i kvalitetom (prosječna ocjena 3,20).



6. LISTA 5 NAJLOŠIJIH USLUGA

R.br.	Usluga	Prosjek
1.	Zimsko održavanje ulica i putova	1,870
2.	Raspoloživost i lokacija dječjih igrališta	1,883
3.	Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	1,894
4.	Raspoloživost i lokacija sportskih terena	1,959
5.	Održavanje zelenih površina i parkova	2,109



GRAD MOSTAR

Adema Buća 19, 88000 Mostar
Bosna i Hercegovina

Tel: +387 (0)36 500-600

Fax: +387 (0)36 580-031

email: grad.mostar@mostar.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

Web: www.ldamostar.org



GRAD MOSTAR

