

На основу члана 36. и 72. Статута Града Требиња („Службени гласник Града Требиња“, број: 2/13, 5/14, 6/15, 3/16 и 6/17) и члана 150. Пословника о раду Скупштине Града Требиња („Службени гласник Града Требиња“, број 3/13, 8/17 и 9/18), Одлуке о провођењу редовног годишњег мјерења задовољства грађана јавним услугама у граду Требињу („Службени гласник Града Требиња“, број: 1/23), Скупштина Града Требиња, на \_\_\_\_\_ сједници одржаној дана \_\_\_\_\_, донијела је

### **ЗАКЉУЧАК**

1. Прихвата се Извјештај о резултатима задовољства грађана јавним услугама у граду Требињу.
2. Овај закључак ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у Службеном гласнику Града Требиња.

Број:  
Датум:

**ПРЕДСЈЕДНИК**  
**Драгослав Бањак**





**РЕПУБЛИКА СРПСКА**  
**ГРАД ТРЕБИЊЕ**  
Градоначелник  
Градска управа

---

## **ИЗВЈЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА**

**Град Требиње**

Фебруар 2024

## Садржај

Скраћенице.....	2
Увод.....	2
Методолошки оквир истраживања .....	3
Резултати истраживања .....	3
Задовољство услугама у Граду Требињу.....	5
ЗАКЉУЧАК .....	111

## Скраћенице

БиХ – Босна и Херцеговина

ГУ града Требиња – Градска управа Града Требиња

МЕГ – Пројект општинског еколошког и економског управљања

УНДП – Развојни програм Уједињених Нација

## Увод

Градска управа Града Требиња провела је истраживање о степену задовољства грађана и грађанки Требиња јавним услугама на подручју града на основу Одлуке о провођењу редовног годишњег мјерења и задовољства грађана јавним услугама у граду Требињу број 09-013-52/23 од 21.02.2023. године („Службени гласник града Требиња“ бр. 1/23). Истраживање се проводи као активност у оквиру пројекта Општинског еколошког и економског управљања (МЕГ) који проводи Развојни програм Уједињених нација у БиХ (UNDP ViH) а финансира Влада Швајцарске, Шведске и Чешке.

С обзиром да су грађани Требиња корисници јавних услуга које се пружају на нивоу јединице локалне самоуправе, једна од обавеза Градске управе Града Требиња је и осигурање квалитетних и доступних јавних услуга. Предмет овог истраживања је задовољство грађана постојећим јавним услугама у административној и комуналној области.

Основни циљ истраживања је унапређење одговорности и ефикасности локалне управе у пружању јавних услуга и задовољењу стварних потреба грађана.

## Методолошки оквир истраживања

Истраживање је проведено у периоду од 22.01. до 02.02.2024. године, коришћењем метода "лицем у лице" испред шалтер сале Градске управе града Требиња и на терену тј. јавним просторима Града Требиња, те употребом апликације e-Citizen.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се на проведеном анкетирању којим је обухваћено 485 грађана и грађанки (48% мушкараца и 52% жена) од којих 80% припада урбаном и 20% руралном подручју. Процент испитаника по старости износи: од 18-35 година 36%, 36-55 година 41% и преко 55 година 23%. Процент учешћа припадника неке од социјално угрожених група износи 34%. Од 39% лица који су изјавили да су незапослени 71% је незапослено преко 2 године, а 29% до 2 године.

У провођењу истраживања задовољства грађана ангажован је један (независни) анкетар који је случајним одабиром узорка вршио анкетирање. Сакупљење одговоре на анкетна питања су он-лине од стране анкетара уношена у он-лине упитника на апликацији e-Citizen.

Анкетни упитник садржи питања која се односе на сљедеће јавне услуге: административне услуге у шалтер сали, културу, спортска дешавања, рад вртића, квалитет јавних зелених површина, одржавање локалних путева, рад мјесних заједница, социјалне и здравствене услуге, јавну расвјету, рад цивилне заштите, приступ информацијама о јавним питањима, комуникацију грађана и локалне власти и др.

Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти исказаних ставова испитаника.

Код обраде питања која се односи на задовољство грађана са радом вртића нису укључени одговори „не знам“.

## Резултати истраживања

Области испитивања за које су грађани исказали највећи степен задовољства (преко 75% задовољних испитаника) су: снабдијевање водом, радом вртића, културна дешавања на територији града, љубазност особља у Градској управи, покривеност града јавном расвјетом, квалитет јавне расвјете(освјетљење), квалитет јавних зелених површина игралишта за дјецу и паркова, распрострањеношћу јавних зелених површина игралишта за дјецу и паркова, рад Цивилне заштите на спријечавању посљедица природних катастрофа, прикупљање и одвоз смећа, цијена прикупљања отпада и одвоз смећа.

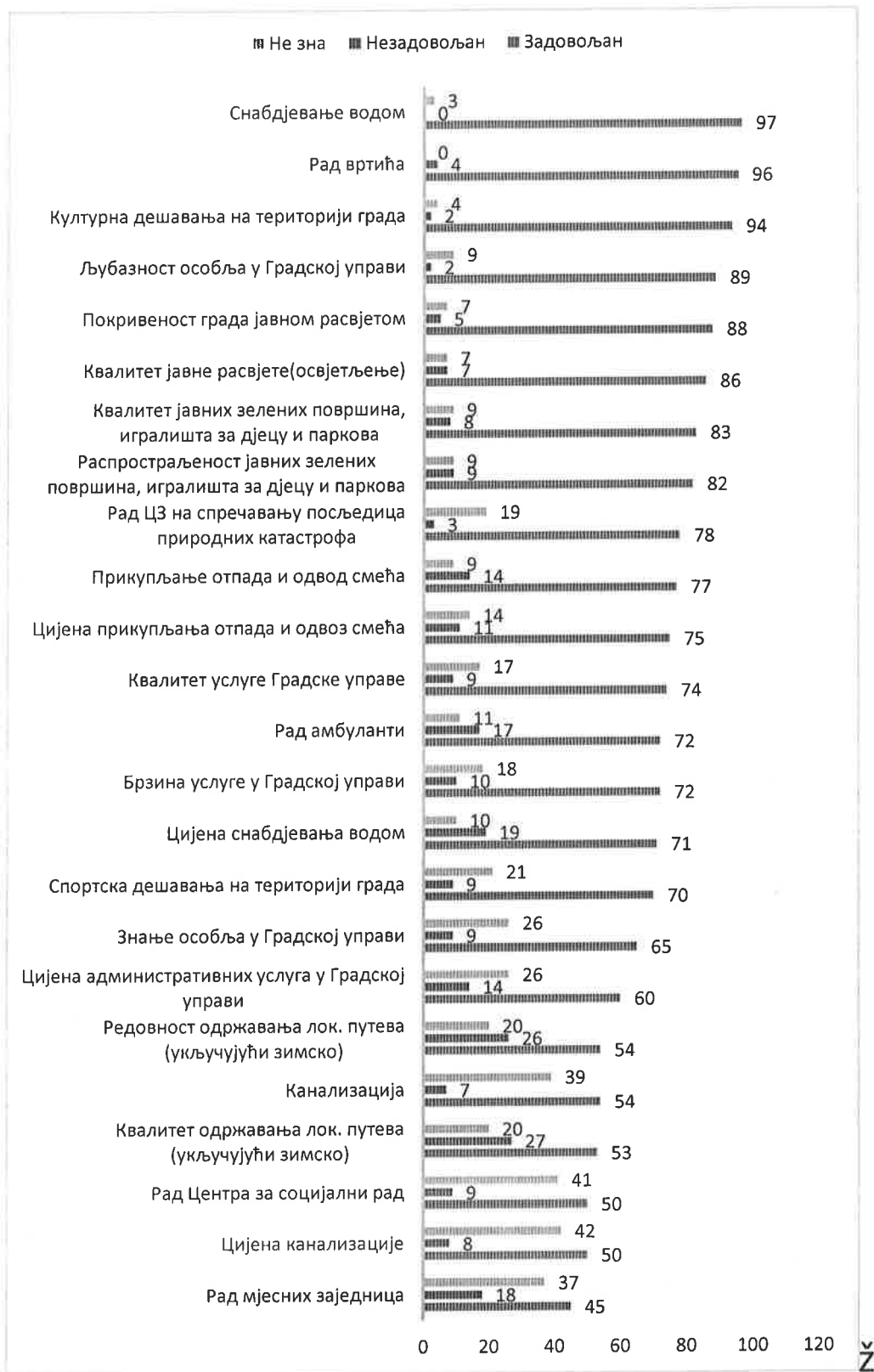
Грађани су углавном задовољни (од 50% до 74%) са квалитетом услуге у Градској управи, радом амбуланти, брзином услуге у Градској управи, цијеном снабдијевања водом, спортским дешавањима на територији града, знањем особља у Градској управи, цијеном административних услуга у градској управи, одржавањем канализације, редовност одржавања локалних путева (укључујући зимско), квалитетом одржавања локалних путева (укључујући зимско), цијена услуге канализације и радом Центра за социјални рад.

Са процентом задовољства мањим од 49% грађани су задовољни са радом мјесних заједница.

Ни за једну област испитивања грађани нису исказали изразито незадовољство односно све пружене јавне услуге оцјењене су са више од 25% задовољних испитаника.

Слиједи графички и табеларни приказ резултата за 27 питања. Узимају се у обзир одговори са "ДА" , "НЕ" и "НЕ ЗНАМ".

Графикон: Процент испитаника/ца према задовољству услугама 2023. године



## Задовољство услугама у Граду Требињу

### Процент испитаника/ца према задовољству услугама у Граду Требињу – табеларни преглед

	Питање анкете	Анекта 2023. г.
		Задовољни у %
<b>НАЈЗАДОВОЉНИЈИ</b> (75% и више испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Снабдијевање водом	<b>97</b>
	Рад вртића*	<b>96</b>
	Културна дешавања на територији града	<b>94</b>
	Љубазност особља у Градској управи	<b>89</b>
	Покривеност града јавном расвјетом	<b>88</b>
	Квалитет јавне расвјете(освјетљење)	<b>86</b>
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	<b>83</b>
	Распростраљеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	<b>82</b>
	Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа	<b>78</b>
	Прикупљање отпада и одвод смећа	<b>77</b>
	Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа	<b>75</b>
<b>УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ</b> (између 50% и 74% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Квалитет услуге Градске управе	<b>74</b>
	Рад амбуланти	<b>72</b>
	Брзина услуге у Градској управи	<b>72</b>
	Цијена снабдјевања водом	<b>71</b>
	Спортска дешавања на територији града	<b>70</b>
	Знање особља у Градској управи	<b>65</b>
	Цијена административних услуга у Градској управи	<b>60</b>
	Канализација	<b>54</b>
	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	<b>54</b>
	Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)	<b>53</b>
	Цијена канализације	<b>50</b>
	Рад Центра за социјални рад	<b>50</b>

<p><b>УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ</b> (између 25% и 49% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)</p>	<p>Рад мјесних заједница</p>	<p><b>45</b></p>
<p><b>Укупни просјечни проценат</b></p>		<p><b>72,29</b></p>

**Напомена:**

На основу података из табеле евидентно је да нема категорије „НАЈНЕЗАДОВОЉНИЈИ“ јер су све оцјене изнад 25% задовољних испитаника.

Збир задовољних и незадовољних испитаника не износи увијек 100% јер се један дио испитаника изјаснио да је неутралан или да не користи те услуге (не зна).

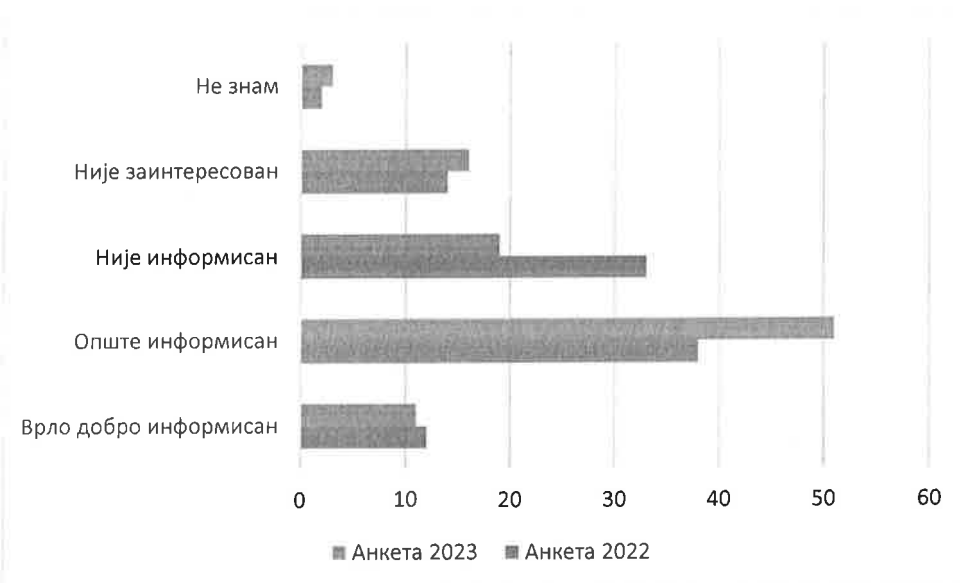
\* Резултати који се односе на рад вртића су рачунати без одговора „не знам“.

Испитивање грађана за децембар 2022. године се односи на 2022.годину, а у јануару 2024. године на 2023.годину, те укупни просјечни проценат задовољства у 2023. години износи 72,29, а у 2022. години износи 72,92.

**Преглед резултата по осталим питањима на анкетном упитнику**

**Питање 20:**

Како би сте процијенили ваш приступ инфомацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл?

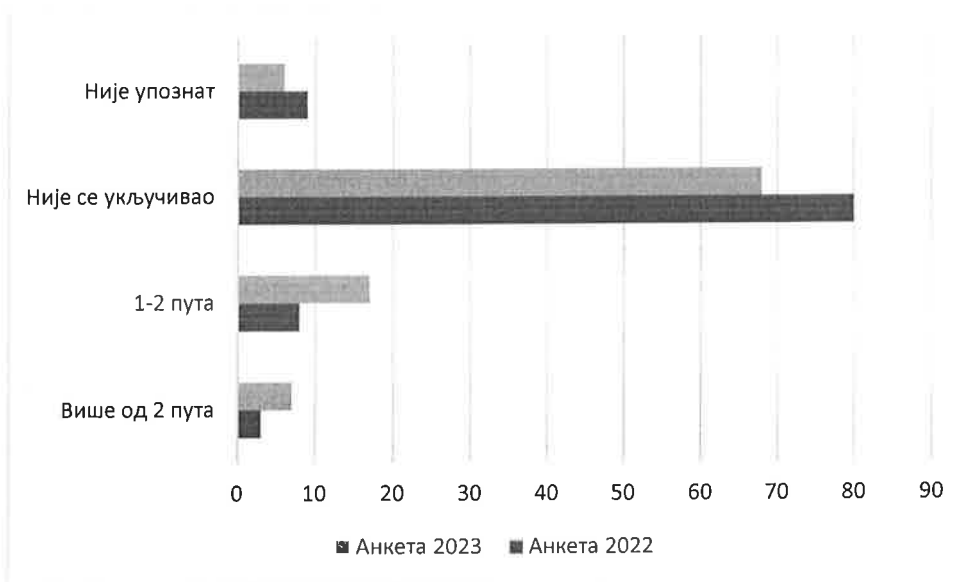


Укупно је у 2023. години за 12% повећана информисаност (врло добро и опште) у односу на претходну годину уз истовремено значајно смањење (за 14%) учешћа особа које нису упознате.



### Питање 21:

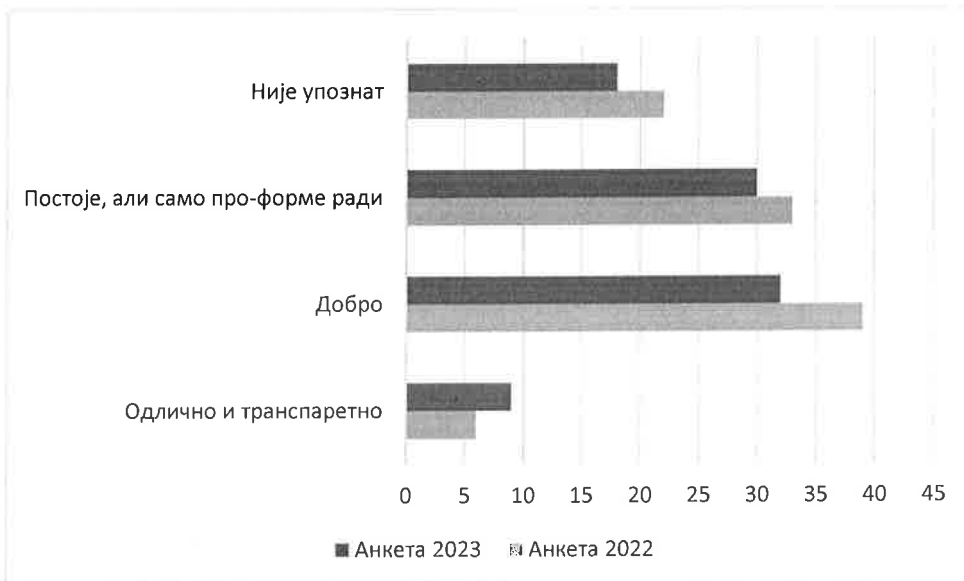
У протекле двије године, колико пута сте се укључи у јавне расправе или дебате?



У 2023. години смањен је број грађана које нису упознати (за 3%) и који се нису укључивали у јавне расправе и дебате (за 12%), а истовремено повећан је број грађана који су се укључивали у јавне расправе и дебате за укупно 13%.

### Питање 22:

Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?

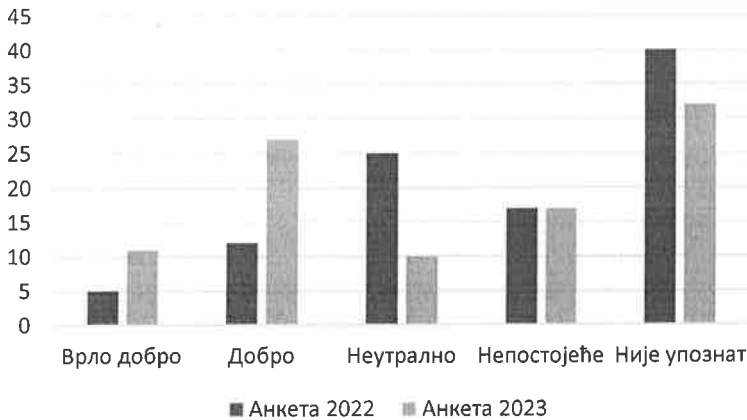


У 2023. години смањен је проценат грађана за 4% који нису упознати са постојећим механизмима учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро, и истовремено смањен је проценат грађана за 3% који сматрају да механизми учешћа грађана постоје само про форме ради. Грађани у проценту од 32% оцјењују да су постојећи механизми учешћа грађана добри (за 7% мање него 2022.год.) и у проценту од 9% сматрају да су одлични, што је за 3% више него прошле године:

**Питање 24:**

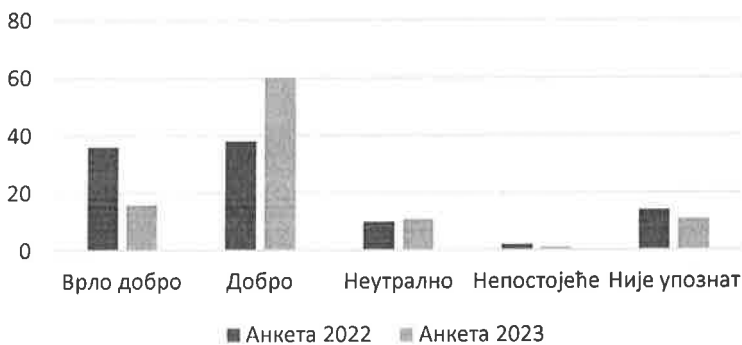
Како би сте оцијенили слиједеће начине комуникације између грађана и локалних власти?

**Редовни састанци одборника са грађанима**



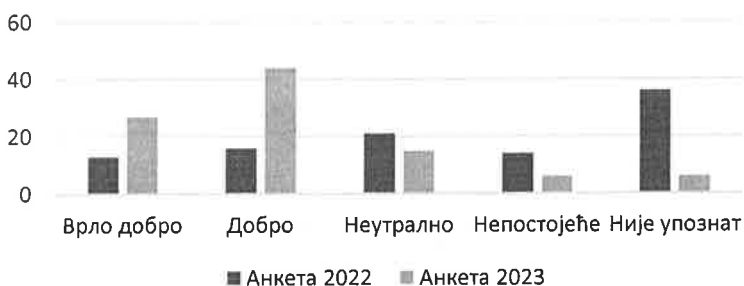
Грађани у врло високом проценту од 76% изражавају задовољство (врло добро и добро) директним преносима сједница Скупштине Града што представља повећање у односу на претходну годину. Истовремено, смањен је проценат грађана који сматрају да су директни преноси сједница непостојећи (само 1%) или нису упознати са директним преносом сједница.

**Директни пренос сједница Скупштине Града путем тв и радио станице**



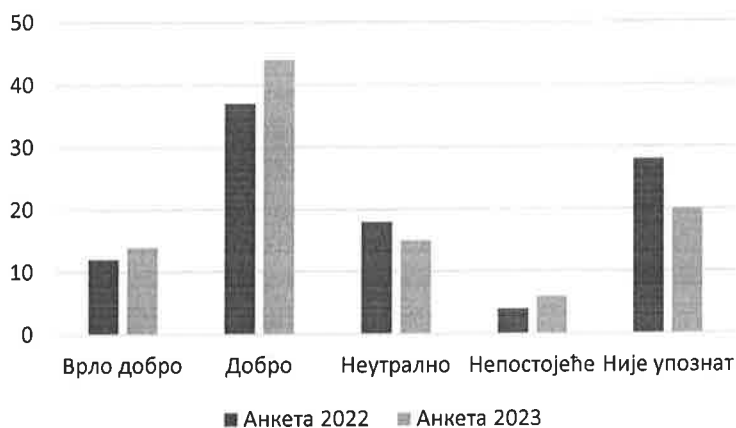
Редовном комуникацијом грађана и одборника кроз редовно одржавање састанака у 2023. години, грађани су задовољни у проценту од 38% што је за 21% више од 2022. године. Истовремено, смањен је проценат грађана који нису упознати или су неутрални.

**Редовни термини за комуникацију градоначелника са грађанима**



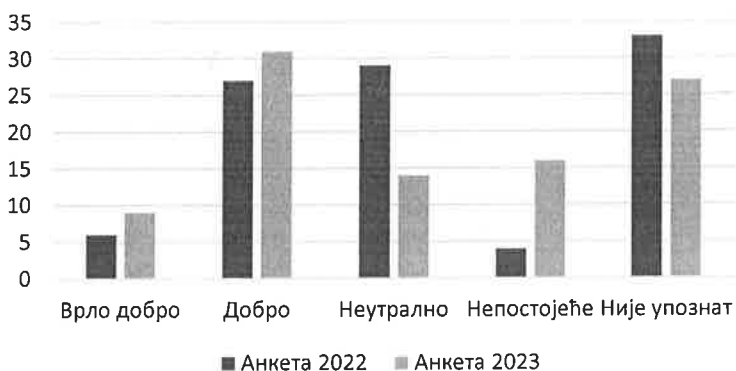
Грађани су у 2023. години у високом проценту од 71% (врло добро и добро) задовољни комуникацијом са Градоначелником. Истовремено, значајно је смањен проценат (укупно 44% мање) неутралних грађана, грађана који сматрају да је комуникација непостојећа или који нису упознати.

### Интернет комуникација између грађана и градских служби

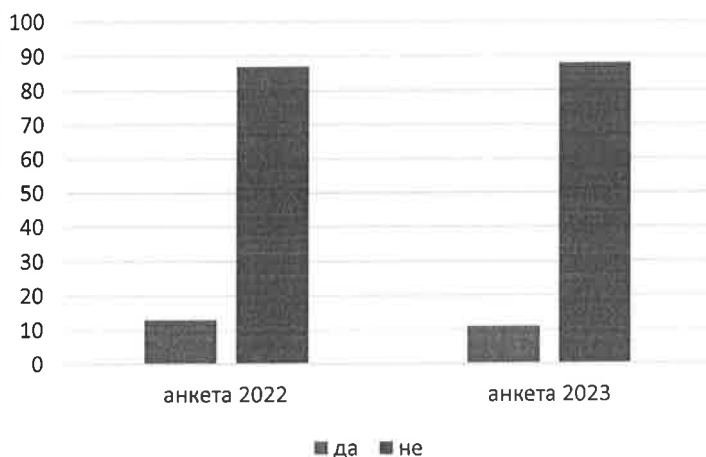


Грађани су у 2023. години у проценту од 58% (врло добро и добро) задовољни интернет комуникацијом са градским службама. Истовремено, смањен је проценат (укупно 13% мање) неутралних грађана, грађана који сматрају да је интернет комуникација непостојећа или који нису упознати.

### Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању градских приоритета



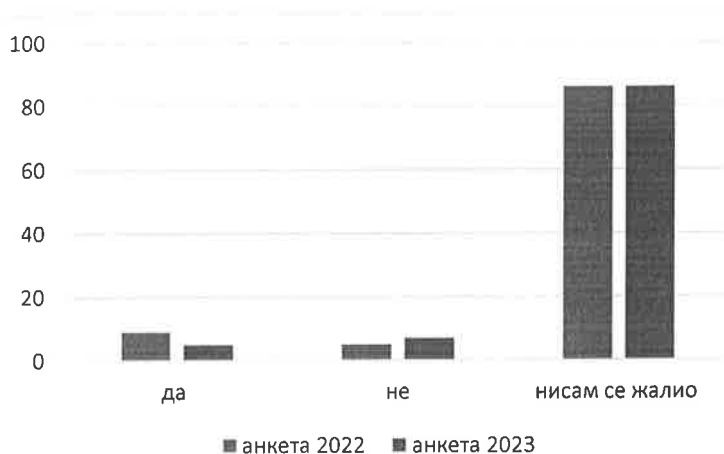
Грађани су у 2023. години у проценту од 40% (врло добро и добро) задовољни постојећим механизмима учешћа грађана у дефинисању приоритета. Укупно 16% грађана сматра да не постоје механизми учешћа грађана у дефинисању градских приоритета. Истовремено, смањен је проценат (укупно 21% мање) неутралних грађана и грађана који нису упознати.



#### Питање 25:

Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било ком смислу?

Само 11% грађана у 2023. години је уложило жалбу, притужбу или приговор, што је приближно као и у 2022. години.



**Питање 26:**

Да ли локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?

Укупно 5% анкетираних грађана у 2023. години је одговорило да је локална власт ријешила његову жалбу, док је као и у претходном питању, највећи проценат од 86% одговорио да није упућивао жалбу.

**Питање 27:**

Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?

Да		Не		Нисам одговорио	
Анк. 2023	Анк. 2022	Анк. 2023	Анк. 2022	Анк. 2023	Анк. 2022
34%	4%	66%	95%	0%	1%

**Питање 27а:**

Ако сте припадник неке од социјално угрожених група, којој од следећих група припадате?

Незапослен више од 2 године		Особа са инвалидитетом		Повратник/расељена особа		Припадник ромске популације		Друго	
Анк. 2023	Анк. 2022	Анк. 2023	Анк. 2022	Анк. 2023	Анк. 2022	Анк. 2023	Анк. 2022	Анк. 2023	Анк. 2022
39%	18%	15%	18%	10%	0%	1%	0%	33%	64%

## ЗАКЉУЧАК

Циљ анкетирања грађана о степену задовољства јавним услугама у Граду Требињу је успостављање једног од начина прикупљања информација о областима и јавним услугама којима Градска управа и јавни субјекти морају посветити посебну пажњу и у којима је потребно остварити побољшања.

Резултати истраживања о степену задовољства грађана јавним услугама издвојили су области за које су грађани исказали нижи степен задовољства а које ће бити посебан предмет ангажовања надлежних служби са циљем да се у наредном периоду проведу активности које ће довести до повећања степена задовољства грађана у тим областима.

Константне активности на упаређењу транспарентност и партиципативност рада Градске управе и Скупштине Града Питања, резултатурале порастом задовољства грађана у одговорима на питања којима се испитује задовољство грађана приступом јавним информацијама, задовољство механизмима учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро, о информисаности о раду Скупштине Града као и о учешћу у јавним расправама и дебатама.

Начини комуникације грађана са Градском управом и Скупштином у више аспеката биљеже тренд раста, тако су грађани задовољнији преносима сједница, састанцима са одборницима, комуникацијом са Градоначелником и интернет комуникацијом са градским службама.

Упоређујући резултате анкете из децембру 2022. (спроведене за 2022. годину) и јануара 2024. године (спроведене за 2023. годину) видљиво је да је дошло до значајног повећање задовољства грађана, преко 5% је дошло у сљедећим областима:

- Рад амбуланти +6%
- Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа +8%
- Снабдјевање водом +9%
- Рад Центра за социјални рад +9%
- Рад мјесних заједница +9%
- Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа +11%
- Покривеност града јавном расвјетом +11%
- Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова +13%
- Распростраљеност јавних зелених површ., игралиш за дјецу и паркова +16%

Истовремено, до повећања задовољства грађана у проценту до 5% је дошло у сљедећим областима:

- Љубазност особља у Градској управи +1%
- Квалитет јавне расвјете (освјетљење) +2%
- Рад вртића +2%
- Културна дешавања на територији града +5%

До смањења задовољства грађана дошло је у сљедећим областима: Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско) -2%; Прикупљање отпада и одвоз смећа -4%; Цијена снабдјевања водом -4%; Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско) -5%; Канализација -9%; Спортска дешавања на територији града -12%; Знање особља у Градској управи -12%; Брзина услуге у Градској управи -18%; Квалитет услуге Градске управе -20%; Цијена административних услуга у Градској управи -31%. У области цијена канализације ниво задовољства грађана је остао на истом нивоу.

На темељу резултата анкете надлежне организационе јединице Градске управе Града Требиња у координацији са надлежним јавним установама и предузећима утврдиће конкретне активности и мјере за побољшање јавних услуга као одговор на резултате анкете. На основу утврђених корективних мјера извршиће се измјене годишњих и других планова рада.

Преглед планираног оквира активности и коорективних мјера из области пружања јавних услуга са циљем побољшања степена исказаног задовољства:

### **Одјељење за општу управу**

Прошлогодишње мјере на унапређењу рада мјесних заједница и рада ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа су резултирале повећањем задовољства грађана у овим областима у 2023. години те ће се исте континуирано проводити и у наредном периоду. Из наведених резултата је видљив одређени пад задовољства грађана са цијеном административних услуга. С обзиром да у току 2023. год. није било повећања наведених цијена може се закључити да су грађани поистовјетили повећање цијена комуналних услуга које су се десиле током 2023. године са административним таксама. Како би се постигао реалан проценат задовољства грађана са административним таксама неопходно је унаприједити степен комуникације између Градске управе и грађана у смислу надлежности процедура и цијена административних услуга које се обављају у Градској управи. Сматрамо да ће и кориштење апликације Е-citizen помоћи да се оствари наведени циљ.

Задовољство грађана са знањем особља, брзином и квалитетом услуге Градске управе су слабији него прошле године, те је неопходно приступити додатној анализи трајања постојећих административних процедура, интензивнијој обуци запослених и повећању ефикасије рада у цјелости. Са друге стране видљиво је повећање задовољства грађана са љубазношћу особља у градској управи. Да би се одржао наведени позитивни тренд неопходно је наставити даље улагати напоре и средства за унапређење активности у наведеним областима.

### **Одјељење за борачку и социјалну заштиту**

Како су претходно предузете мјере током 2023. године, а које су усаглашене и координисане између Одјељења, ЈУ Центар за социјални рад и ЈЗУ Дом здравља, већ дале резултате и довеле до повећања степена задовољства грађана радом породичних амбуланти и радом Центра за социјални рад то ће исте бити и у наредном периоду провођене.

Центар за социјални рад ће, у циљу побољшања информисања грађана, у наредном периоду предузети сљедеће мјере:

- Наставити са ажурирањем званичног сајта на коме ће грађанима бити видљивије информације о начину остваривања права и услуга, као и неопходној документацији за остваривање истих;
- редовно (полугодишње) информисање грађана о активностима које проводи ЦСР путем локалних медија ( радио и тв емисије).

Напомињемо да је према резултатима анкете 40% анкетираних изјавило да не зна што одговара чињеници да анкетирани грађани нису корисници услуга ЦСР те самим тиме нису се изјашњавали о задовољству рада Центра. С друге стране од оних који су упознати са активностима и услугама Центра, 50% је задовољно услугама а 9% је незадовољно.

## **Одјељење за комунално инспекцијске послове**

Цијена сабдијевања водом – Посљедица смањења задовољства грађана је поскупљење услуга ЈП Водовод, које су резултат примјене нове методологије за обрачун цијене (вода за домаћинства је поскупила са 0.78КМ/м<sup>3</sup> на 0.96 КМ/м<sup>3</sup>).

Канализација – Посљедица смањења задовољства грађана је то што у појединим Мјесним заједницама није изграђен систем прикупљања фекалне одводње. У току ове године ће се кренути са изградњом исте у двије Мјесне заједнице, као и пројектовање фекалне одводње за још три Мјесне заједнице.

Редовно одржавање путева и квалитет одржавања путева – Одржавање путева се врши редовно, током цијеле године у складу са захтјевима Мјесних заједница, захтјевима грађана и на основу редовног обиласка терена службеника Градске управе. Сви захтјеви Мјесних заједница су испуњени, односно извршена је санација ударних рупа на свим пријављеним и уоченим локацијама. Сви радови санације ударних рупа на терену су извршени у складу са Уговором, као и са Законом о уређењу простора и грађења, односно Правилником о вршењу техничког прегледа објекта и осматрања тла и објекта у току њихове употребе. Саниране су улице у насељима: Мостаћи, Засад, Хрупјела, Виногради, Горица, Долови, Горње Полице, Доње Полице, Тина, Центар, Градина, Ластва, Аранђелово, Расовац, Буговина, Горње Чичево, Доње Чичево, Петрово Поље, Тодорићи, Требињска Брда, Убла, Коњско, Орашје, Турменти, Дужи, Талежа, Хум, Пољице, Седлари, Мркоњићи, Величани, итд. Посљедица смањења задовољства грађана је вјероватно неинформисаност циљне групе са обављеним пословима из ове области, те ће се у наредном периоду радити на презентацији програма одржавања и на интензивнијем упознавању јавности са обим одрађених интервенција.

Прикупљање отпада и одвоз смећа – посљедица незадовољства одвожењем отпада се вјероватно односи на кабасти отпад који се до сада одвозио са локација два пута мјесечно, а од 01.01.2024. године се одвози четири пута у току мјесеца. Поред овога, у току 2024. године биће постављени нови полуподземни и обични контејнери, који су набављени у 2023. години, те се надамо да ће ове активности утицати на повећање задовољства грађана.

**Обрађивач:**  
**Одјељење за општу управу**  
**Начелник одјељења**  
**по овлаштењу градоначелника**

  
\_\_\_\_\_  
**Томо Вуџиновић**



**Предлагач:**  
**Градоначелник**

  
\_\_\_\_\_  
**Мирко Ћурић**

