

# Monitoring lokalnih usluga: OCD, građani i lokalne vlasti zajedno do boljih usluga Rezultati za Općinu Stari Grad Sarajevo



Prezentacija  
Mirjana Sirčo, projekt menadžer  
**Centar za promociju civilnog društva –  
CPCD, Sarajevo**  
25.06.2012.

# Metodologija

- PULS metodologija (**P**oboljšanje **U**sluga **L**okalne **S**amouprave) ima za cilj povećanje društvene odgovornosti i kvaliteta usluga na lokalnom nivou, korištenjem mehanizama za povratnu spregu, odnosno, uvođenjem kontinuiranog ispitivanja zadovoljstva korisnika
- 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



## Struktura uzorka

- Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama je analizirano na osnovu anketiranja tj. na osnovu prikupljanja podataka i informacija direktno od korisnika, odlaskom anketara na adresu ispitanika.
- Ukupan broj mjesnih zajednica u općini Stari grad Sarajevo je 16.
- Ukupno je anketiran 541 građanin/ka, odnosno 541 domaćinstavo.

# Struktura uzorka

- Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 1% .
- Anketirano je 49,91 % muških i 50,09% ženskih ispitanika.
- U terenskom dijelu ispitivanja učestvovalo je 8 anketara i 2 kontrolora.
- Ispitivanje je izvršeno u periodu 01.-30.04.2012. godine.



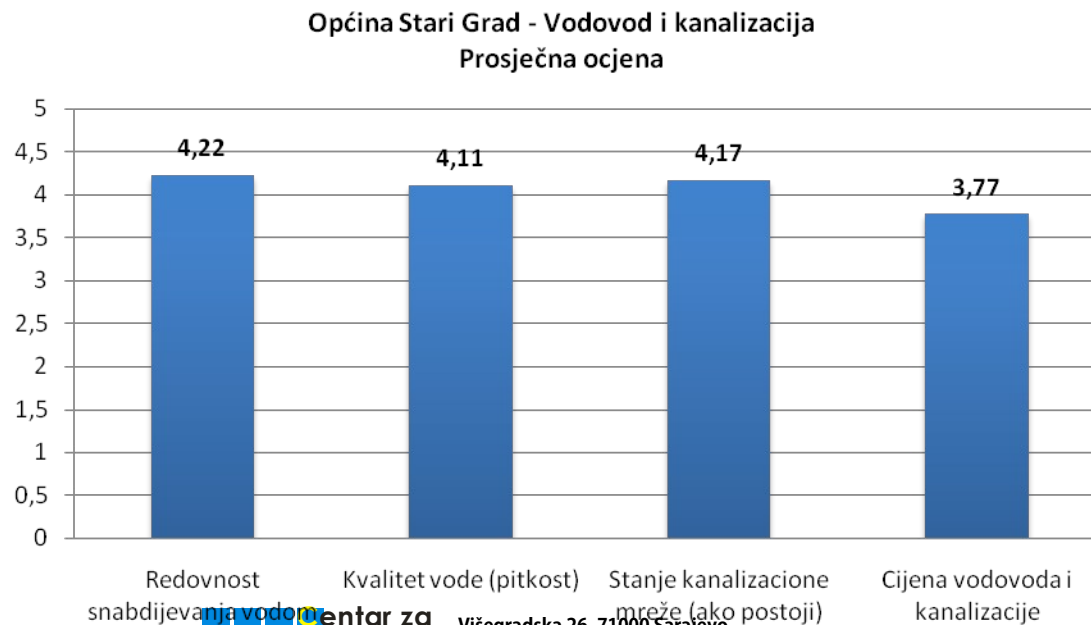
# Lista usluga

- Vodovod i kanalizacija,
- Komunalnu higijena,
- Javno grijanje,
- Lokalne ulice i putevi (uključujući horizontalnu i vertikalnu signalizaciju),
- Javna rasvjeta,
- Zelene površine i parkovi,
- Groblja,
- Javni prevoz,
- Predškolsko obrazovanje,
- Osnovno obrazovanje,
- Srednjoškolsko obrazovanje
- Biblioteke,
- Pristup internet mreži,
- Primarna zdravstvena zaštita
- Socijalna zaštita,
- Usluge šalter sale.

# Vodovod i kanalizacija

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

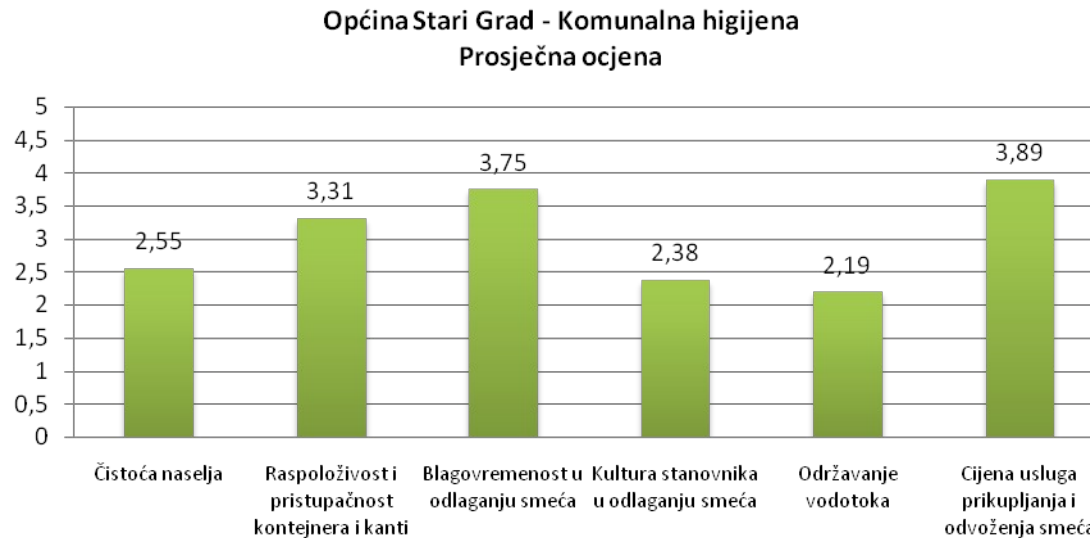
- Urednost snabdijevanja vodom 4,22
- Kvalitet vode (pitkost) 4,11
- Stanje kanalizacione mreže 4,17
- Cijena usluga vodovoda i kanalizacije 3,77



# Komunalna higijena

Kategorije ispitivane unutar ove usluge:

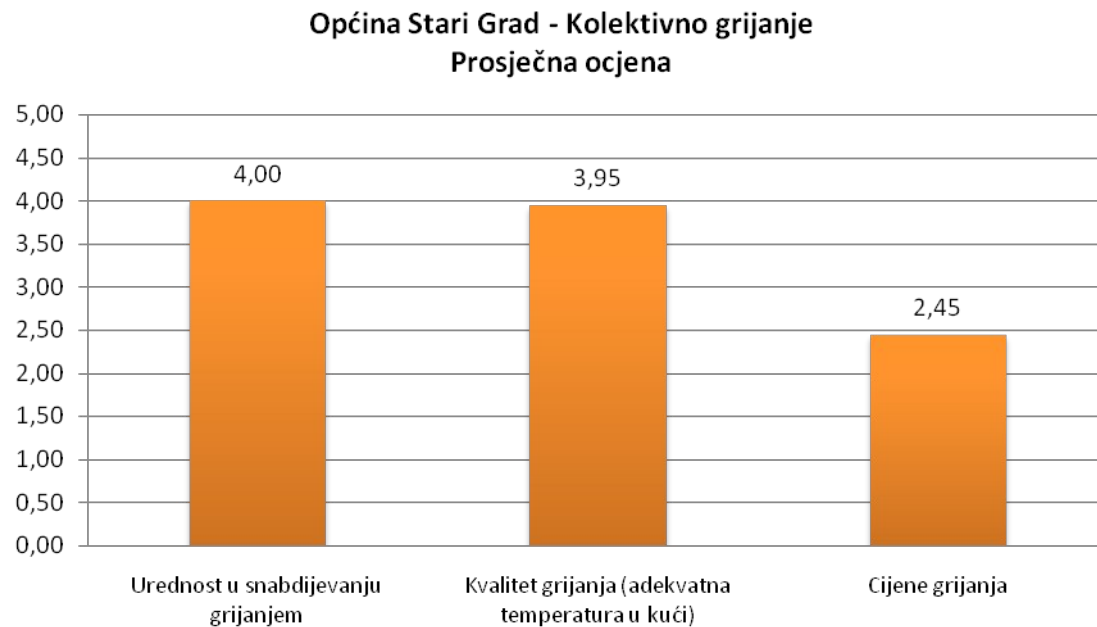
- Čistoća naselja 2,55,
- Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti za smeće 3,31,
- Blagovremenost u odlaganju smeća 3,75
- Kultura stanovnika u odlaganju smeća 2,38,
- Održavanje vodotoka (rijeka i potoka) 2,19
- Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća 3,89.



# Kolektivno grijanje

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

- 1.Urednost u snabdjevanju grijanjem 4,0
- 2.Kvalitet grijanja (temperatura u kući 3,95
- 3.Cijena grijanja 2,45

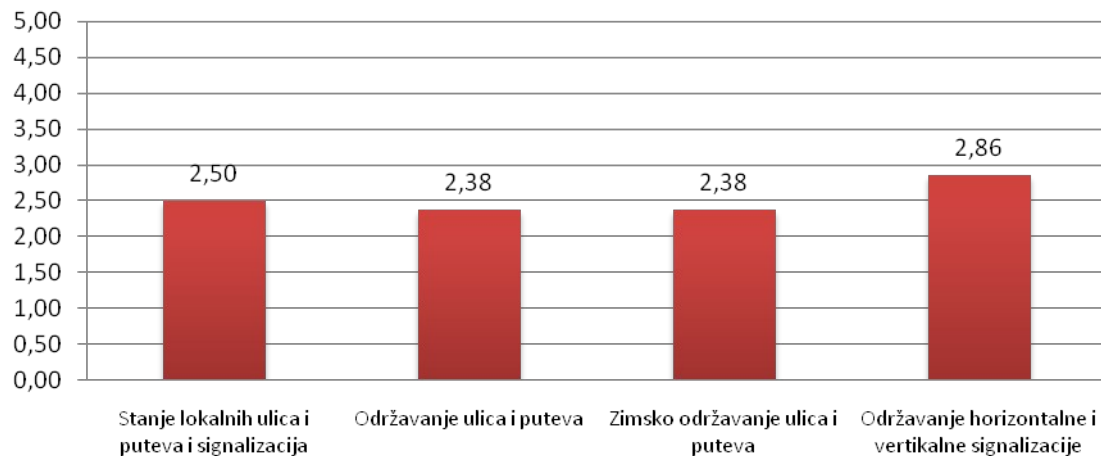


# Održavanje lokalnih ulica i puteva

Kategorije unutar ove usluge:

- Stanje lokalnih ulica i puteva u mjesnoj zajednici 2,50,
- Održavanje ulica i puteva 2,38,
- Zimsko čišćenje ulica i puteva 2,38,
- Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije 2,86.

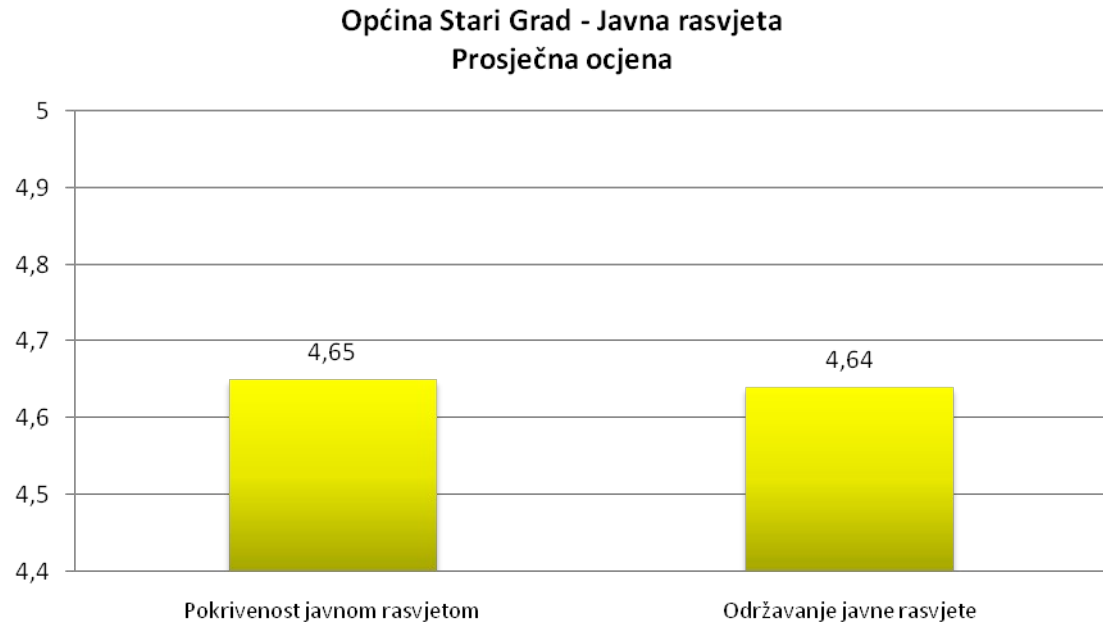
Općina Stari Grad - Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije  
Prosječna ocjena



# Javna rasvjeta

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

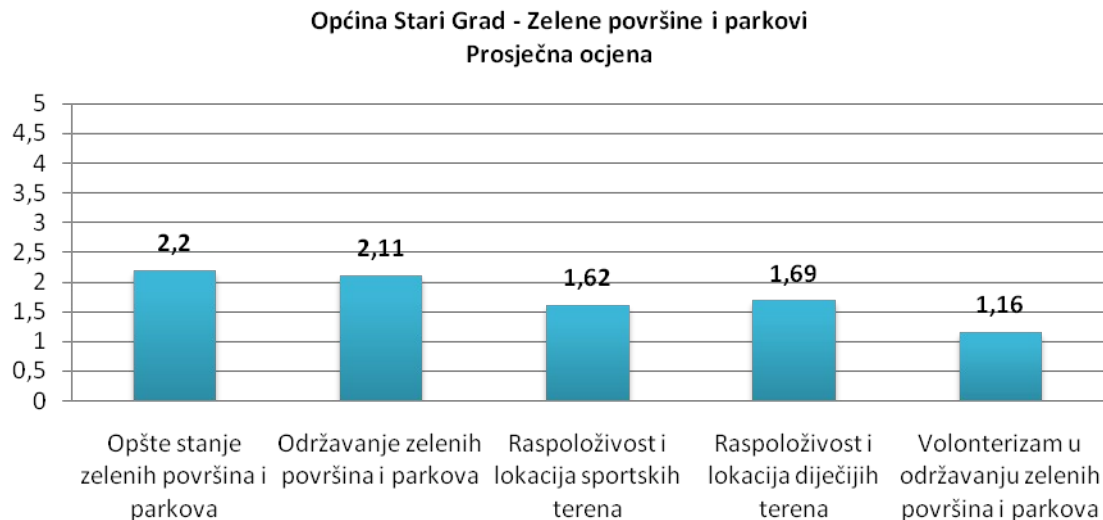
- Pokrivenost javnom rasvjetom 4,65,
- Održavanje javne rasvjete 4,64.



# Zelene površine i parkovi

Kategorije unutar ove oblasti:

- Opšte stanje zelenih površina i parkova 2,2
- Održavanje zelenih površina i parkova 2,11
- Raspoloživost i lokacija sportskih terena 1,62
- Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta 1,69
- Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova 1,16

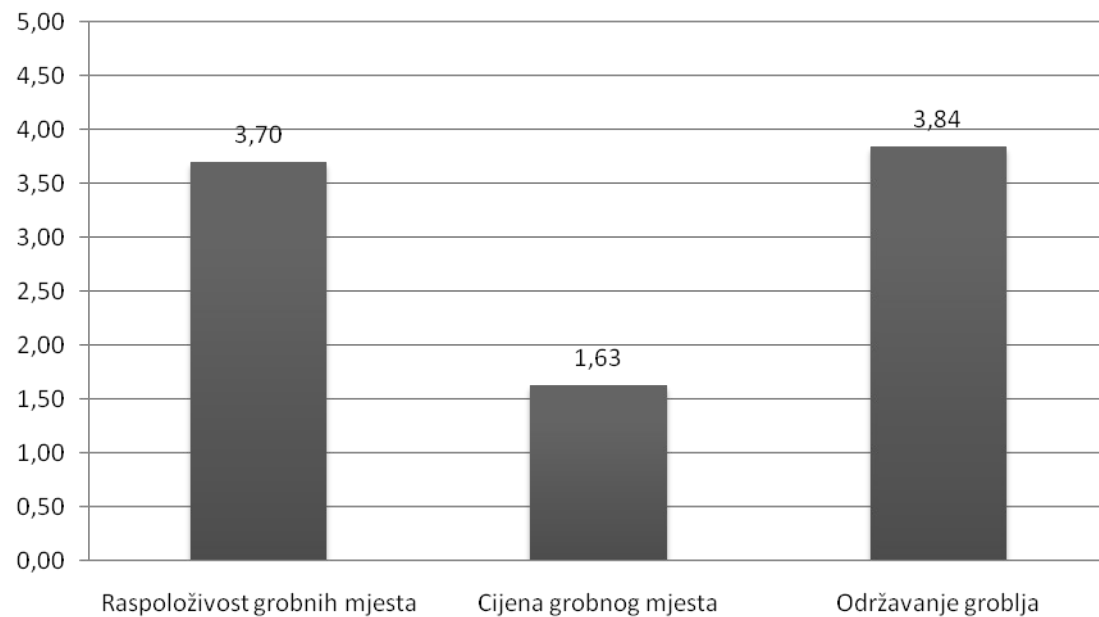


# Groblja

Kategorije unutar ove oblasti:

- Raspoloživost grobnih mjesta 3,70 ,
- Cijena grobnih mjesta 1,63,
- Održavanje groblja 3,84.

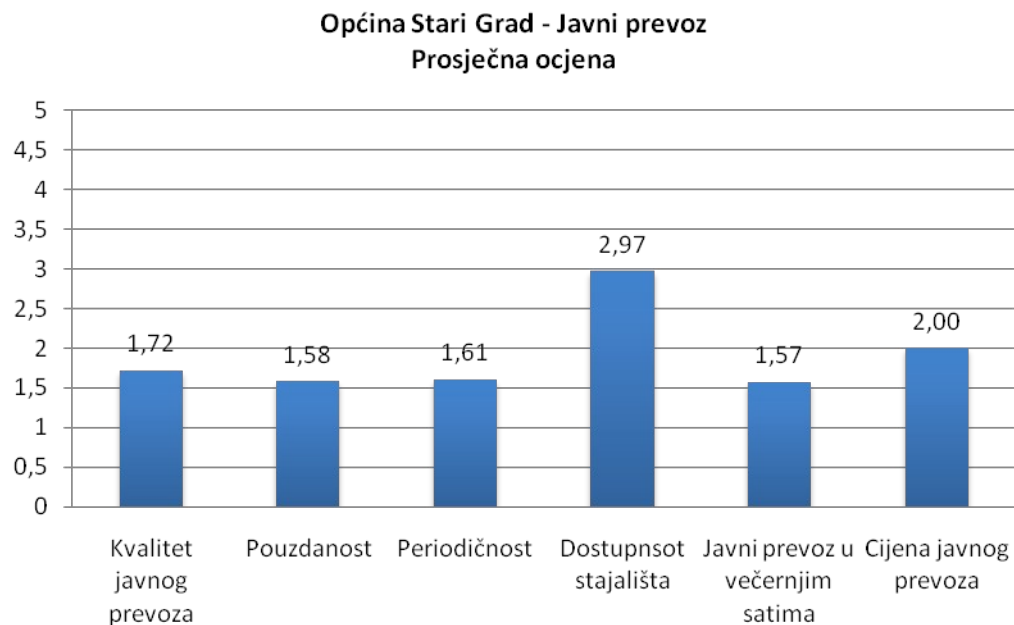
Općina Stari Grad - Groblja  
Prosječna ocjena



# Javni prevoz

Kategorije unutar ove oblasti:

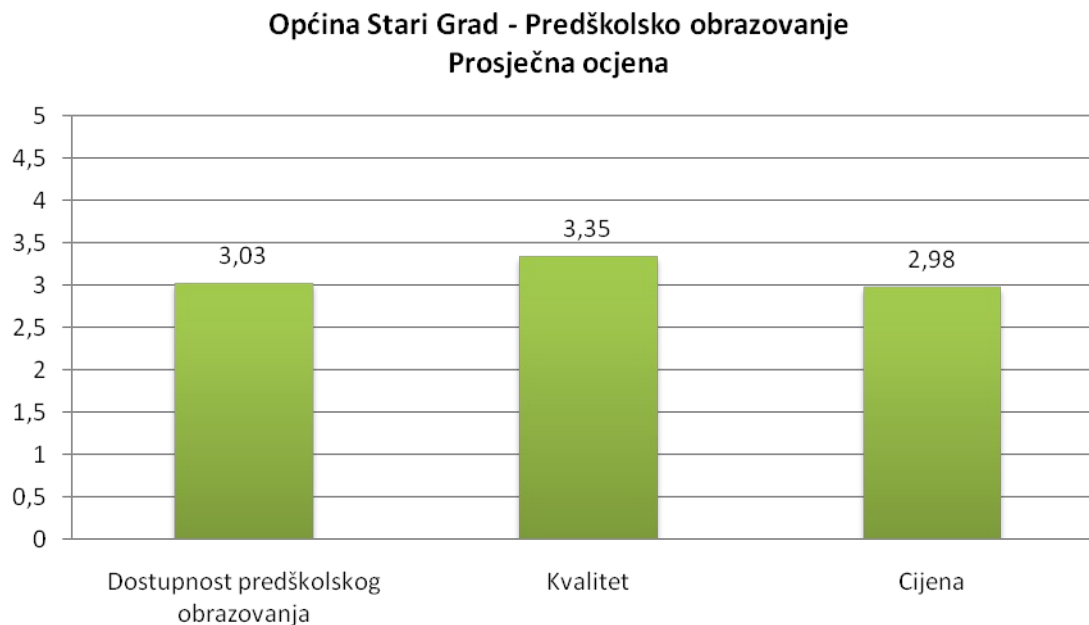
- Kvalitet javnog prevoza 1,72,
- Pouzdanost 1,58,
- Periodičnost 1,61,
- Dostupnost stajališta 2,97,
- Prevoz u večernjim satima 1,57,
- Cijena javnog prevoza 2,0.



# Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

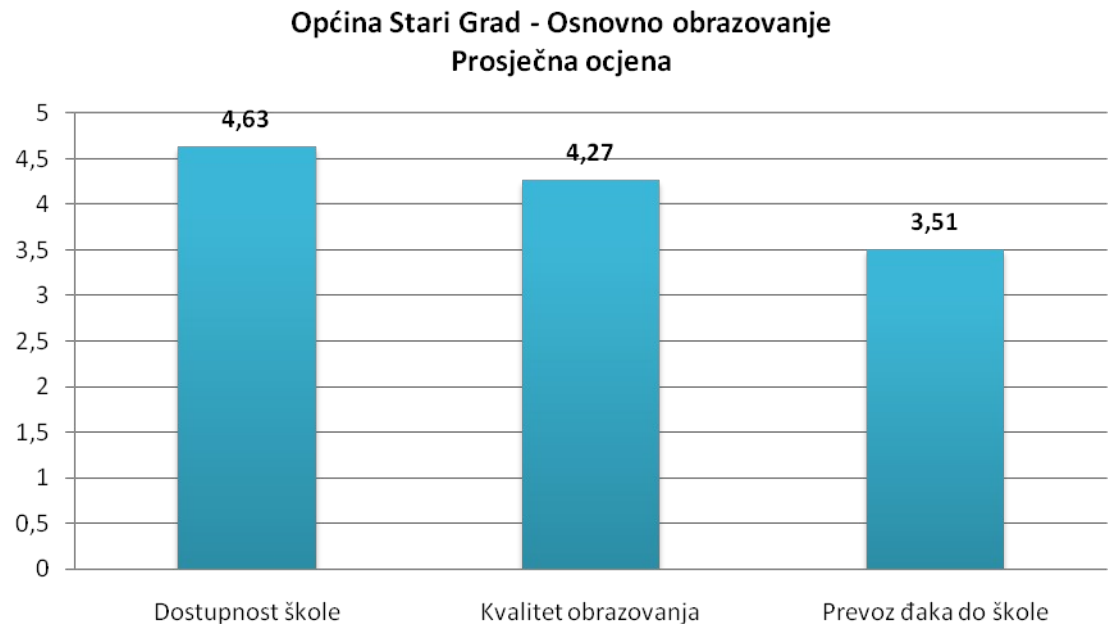
- Dostupnost predškolskog obrazovanja 3.03,
- Kvalitet 3,35,
- Cijena 2,98.



# Osnovno obrazovanje

U okviru ove oblasti ispitane su tri karakteristike:

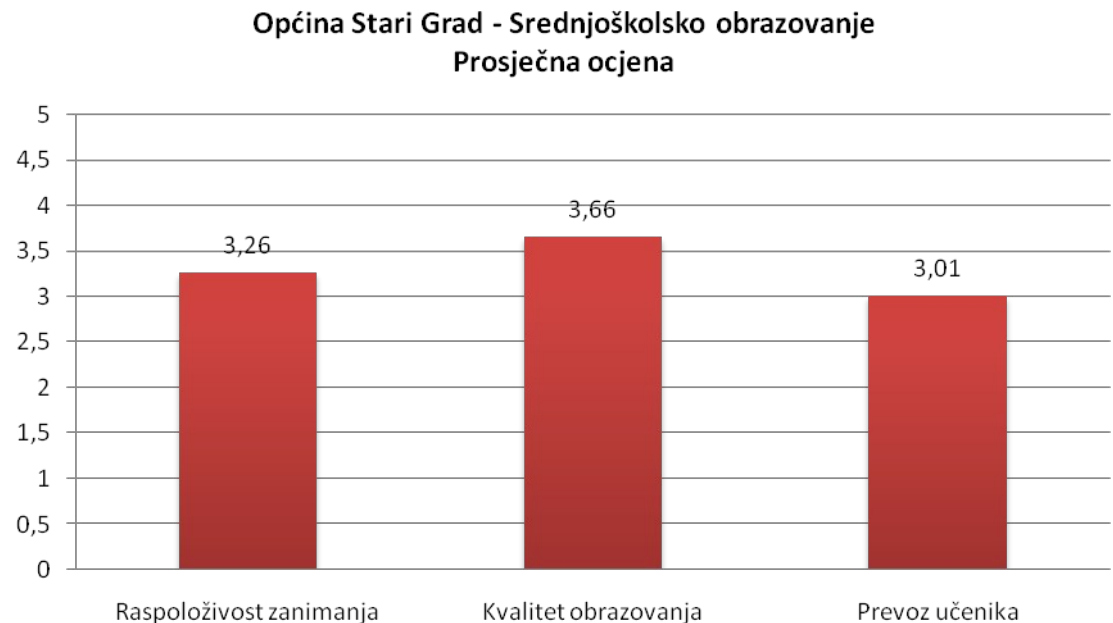
- Dostupnost škole 4,63,
- Kvalitet obrazovanja 4,27,
- Prevoz đaka do škole 3,51.



# Srednjoškolsko obrazovanje

U okviru ove oblasti ispitane su tri karakteristike:

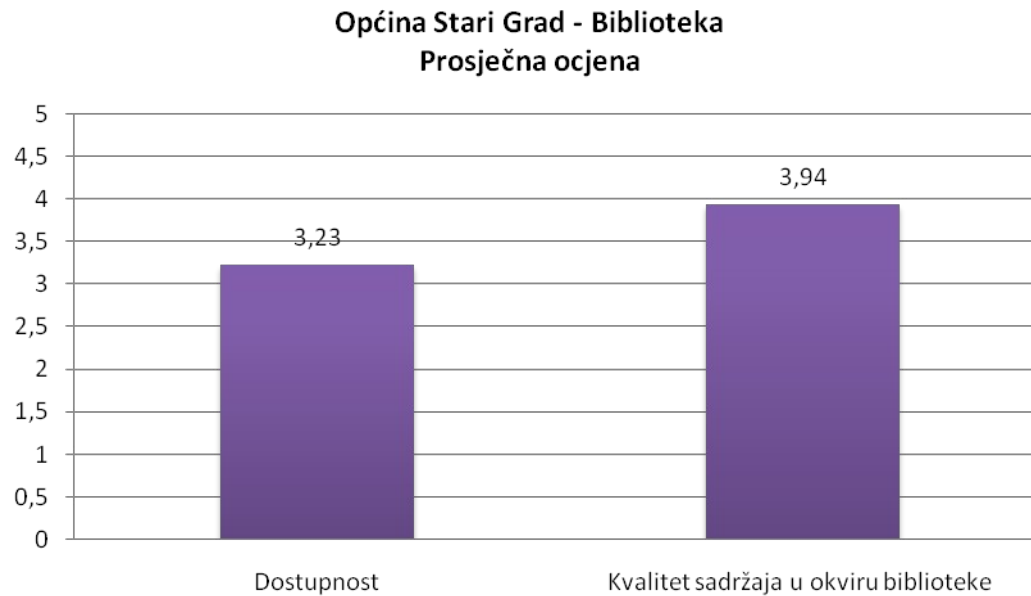
- Raspoloživost zanimanja 3,26,
- Kvalitet obrazovanja 3,66,
- Prevoz učenika 3,01.



# Biblioteka

Kategorije unutar ove usluge:

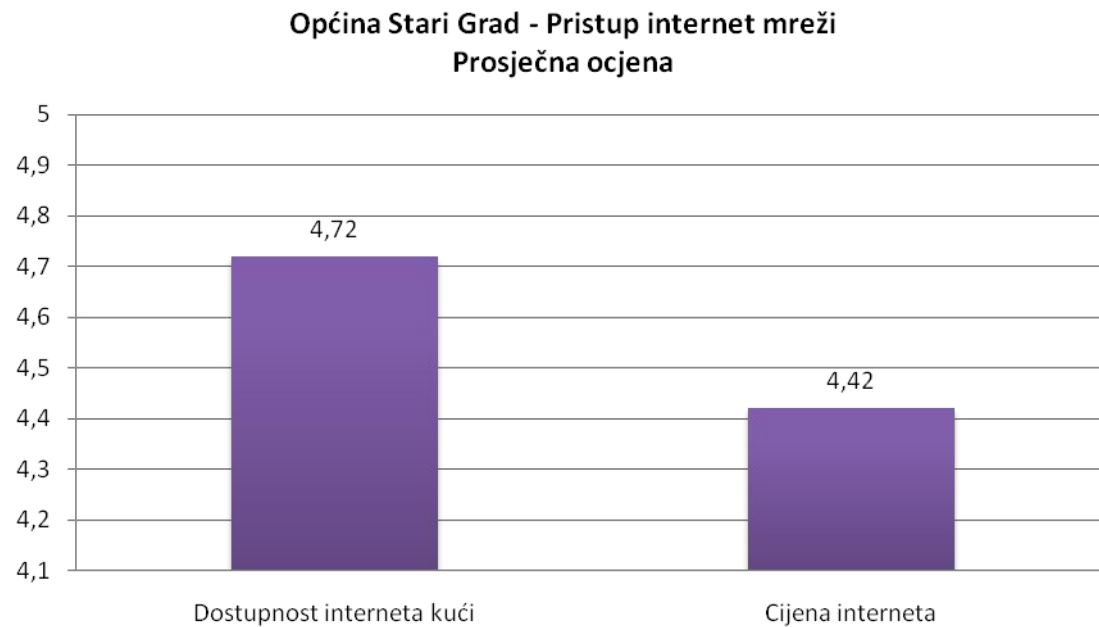
- Dostupnost biblioteke 3,23,
- Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke 3,94.



# Pristup internet mreži

U okviru ove usluge ispituju se dvije karakteristike:

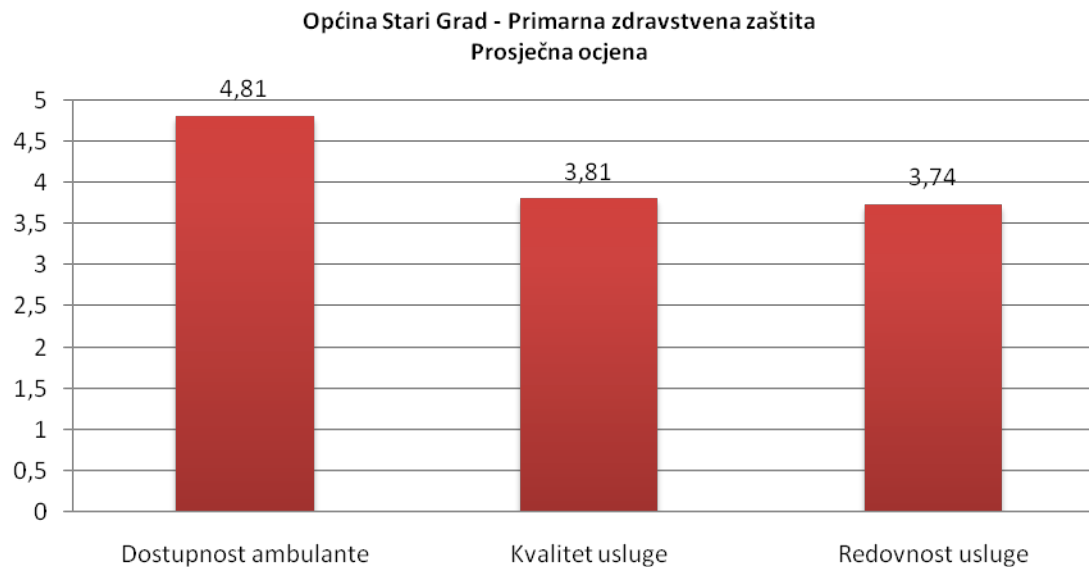
- Dostupnost interneta kući 4,72,
- Cijena interneta 4,42.



# Primarna zdravstvena zaštita

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

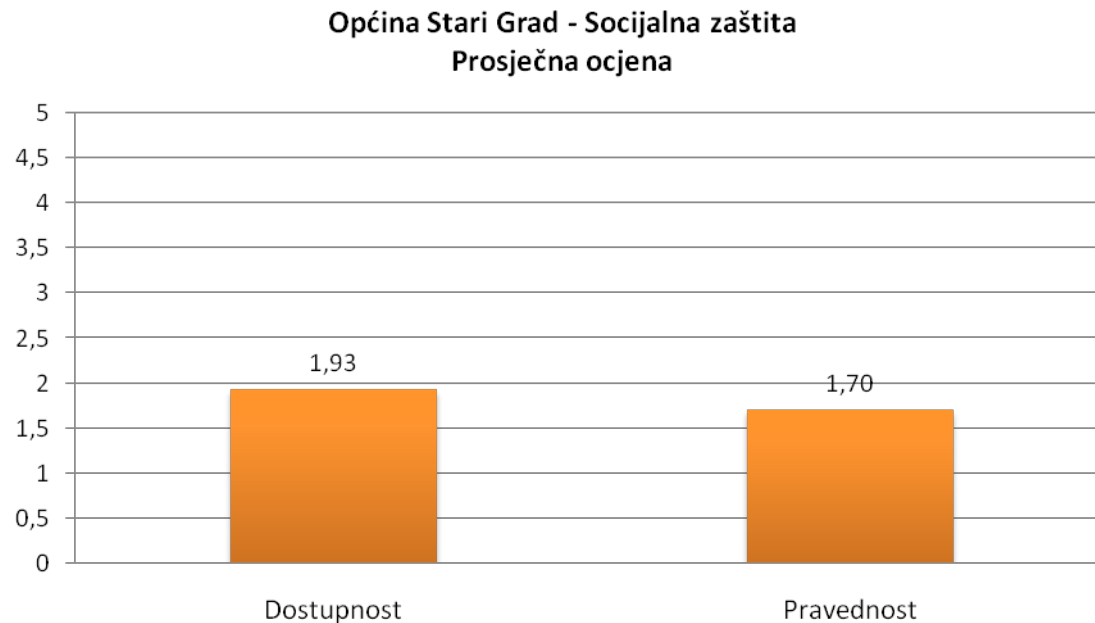
- Dostupnost ambulante/Doma zdravlja 4,81,
- Kvalitet usluge 3,81,
- Redovnost usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga) 3,74.



# Socijalna zaštita

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

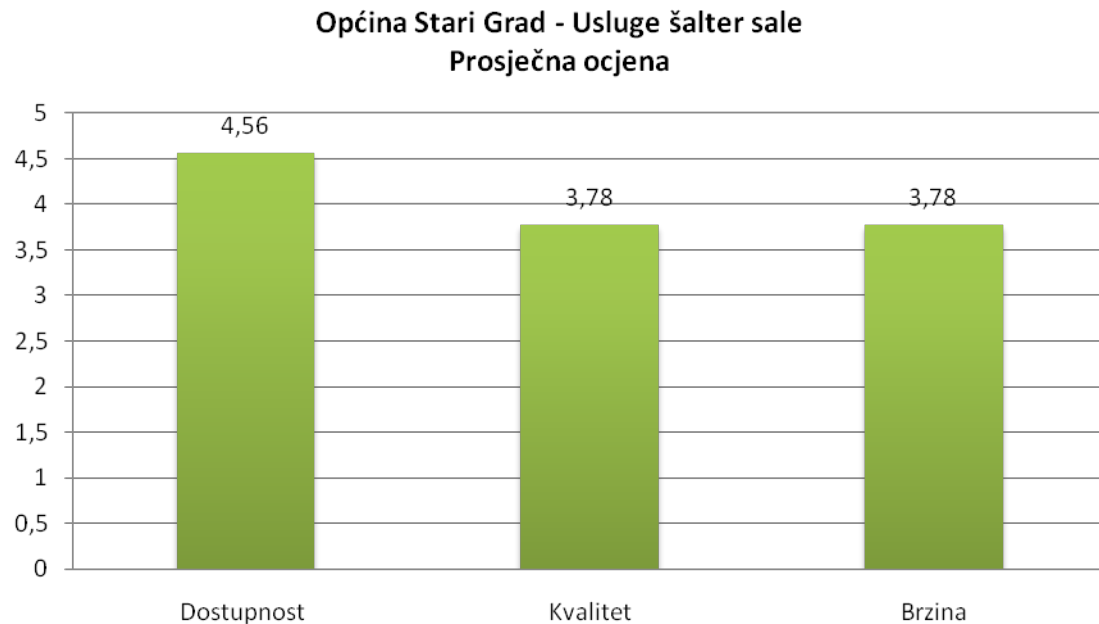
- Dostupnost 1,93,
- Pravednost 1,70.



# Usluge šalter sale

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

- Dostupnost 4,56,
- Kvalitet 3,78,
- Brzina 3,78.





# Zaključci istraživanja

## -usluge sa kojima građani nisu zadovoljni-

- Istraživanje je pokazalo da su građani Općine Stari grad najmanje zadovoljni uslugom „Zelene površine i parkovi“. Prosječna ocjena za ovu uslugu u cjelini je 1,76.
- Najlošije ocjenjena kategorija unutar nje je volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova sa 1,55 (ovo je najlošije ocjenjena kategorija i u okviru svih 16 usluga koje su bile predmet istraživanja), zatim raspoloživost i lokacija sportskih terena sa 1,61, raspoloživost i lokacija dječijih igrališta sa 1,68, održavanje zelenih površina i parkova sa 2,11, te opšte stanje zelenih površina i parkova.

# Zaključci istraživanja

## -usluge sa kojima građani nisu zadovoljni-

- Druga javna usluga sa kojom građani nisu uopće zadovoljni je socijalna zaštita i to kada je u pitanju i dostupnost i pravednost. Prosječna ocjena je 1,82.
- Građani nisu uopće zadovoljni uslugom javnog prevoza, te su dali ukupnu prosječnu ocjenu 1,91. Najlošije je ocjenjen javni prevoz u večernjim satima sa 1,56, pouzdanost (poštivanje reda vožnje) građani su ocjenili sa prosječnom ocjenom 1,58, periodičnost (raspoloživost) prevoza sa 1,61, kvalitet prevoza sa 1,71, a cijenu sa 1,99.
- Također, građani/ke općine Stari grad nisu zadovoljni cijenom grobnog mjesta (1,63), održavanjem vodotoka –rijeka i potoka-u mjesnim zajednicama (2,18), održavanjem ulica i puteva uopće i u zimskom periodu (2,38).



# **Zaključci istraživanja**

## **-usluge sa kojima su građani najzadovoljniji-**

•Postoj veliki broj javnih usluga sa kojima su građani Općine Stari grad skoro u potpunosti zadovoljni. Rezultati istraživanja pokazuju da su građani najzadovoljniji sljedećim uslugama: dostupnošću ambulant/Domova zdravlja, javnom rasvjetom, pristupom internet mreži, dostupnošću osnovnih škola i kvalitetom osnovnog obrazovanja, urednošću u snabdjevanju i kvalitetom kolektivnog grijanja, redovnošću u snabdjevanju i kvalitetom vode, stanjem kanalizacione mreže, te dostupnošću šalter sale. Ove usluge su ocjenjene visokim ocjenama (između 4 i 5, dakle između zadovoljava i u potpunosti zadovoljava).



Hvala na pažnji!

[www.cpcd.ba](http://www.cpcd.ba)