

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Županije Posavska
Grad Orašje
Služba za upravljanje razvojem
Broj: 01-45-126/21
Orašje, 15.02.2023. godine

PREDMET: Izvješće o provedbi Odluke o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama

Temeljem Odluke o uvođenju godišnjeg anketiranja stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama ("Službeni glasnik Općine Orašje" broj: 2/22), Služba za upravljanje razvojem i Služba za informatizaciju provele su godišnje anketiranje stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga Grada Orašja provedeno je metodom slučajnog uzorka u ožujku 2022. godine i siječnju 2023. godine na uzorku od 300 građana i građanki. Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave i koji su u protekloj godini minimalno 2 puta koristili navedene usluge.

Ankete su obuhvaćale procjenu zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama Grada Orašja u 25 oblasti. Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dani postoci ispitanika/ca. Zbroj zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

U 2022. godini, analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama, a od ukupno 300 anketiranih osoba, 41% su bile ženskog spola, 67% je iz ruralnih naselja, 19% su pripadnici socijalno ugroženih skupina od kojih je većina nezaposlenih duže od 2 godine.

Rezultati provedene ankete ukazali su da je najveće nezadovoljstvo izraženo u oblasti održavanja i kvalitete lokalnih puteva, broju kulturnih događanja, kanalizacije i rasprostranjenosti i kvaliteti javnih zelenih površina, ali da rezultati ankete ukazuju i na potrebu za unapređenjem rada Doma Zdravlja i kvalitete opskrbe vodom odnosno da postoji potreba za unapređenjem u navedenim oblastima i da je nužno raditi na njihovom razvoju i poboljšanju. Većina ispitanika/ca izjavilo je da su uglavnom zadovoljni uslugama i procedurama Gradske uprave.

U 2023. godini analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su prikazani postotci ispitanika/ca. Od ukupno 300 anketiranih osoba, 48% su bile

ženskog spola, 72% je iz ruralnih naselja, 10% su pripadnici socijalno ugroženih skupina od kojih je većina nezaposlenih duže od 2 godine.

Rezultati ankete provedene u 2023. godini ukazuju da je u odnosu na 2022. godinu, Grad Orašje poboljšao svoje usluge u oblasti rasprostranjenosti javnih zelenih površina i igrališta te njihove kvalitete, oblasti pokrivenosti grada javnom rasvjetom i njenom kvalitetom, oblasti kulturnih događanja, oblasti sportskih događanja, radom vrtića i radom Centra za socijalni rad. Građani su najlošije ocijenili postojeće stanje opskrbe vodom gdje je broj zadovoljnih ispitanika manji za 20,33%. u odnosu na prethodnu godinu.

Dakle, usporedbom rezultata ankete iz 2022. i 2023. godine, vidljivo je da Grad Orašje poboljšao svoje usluge u većini oblasti kojim su građani i građanke bili najmanje zadovoljni u 2022. godine, ali da i dalje postoji potreba za unapređenjem kvaliteta određenih oblasti, prvenstveno oblasti opskrbe vodom, kvalitete i održavanja lokalnih cesta, radom ambulanti, oblasti civilne zaštite, prikupljanja otpada i odvoza smeća, te uslugama i procedurama Gradske uprave i radom mjesnih zajednica.

Zadovoljstvo građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama			
Usluga	2022	2023	Razlika
Kvalitet usluge u gradskoj upravi	85,00%	76,00%	-9,00%
Prikupljanje otpada i odvozom smeća	83,33%	79,33%	-4,00%
Ljubaznost osoblja u gradskoj upravi	80,33%	70,81%	-9,53%
Brzina usluge u gradskoj upravi	78,00%	71,91%	-6,09%
Rad vrtića	76,92%	80,35%	3,42%
Znanje osoblja u gradskoj upravi	74,00%	67,89%	-6,11%
Pokrivenost grada javnom rasvjetom	71,67%	73,24%	1,58%
Cijena administrativnih usluga u gradskoj upravi	69,67%	61,87%	-7,79%
Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	68,67%	67,89%	-0,77%
Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	67,00%	73,24%	6,24%
Opskrba vodom	66,33%	46,00%	-20,33%
Rad mjesnih zajednica	56,00%	51,51%	-4,49%
Cijena opskrbe vodom	55,00%	42,33%	-12,67%
Rad ambulanti	54,67%	49,00%	-5,67%
Rad centra za socijalni rad	51,67%	52,51%	0,84%
Sportska događanja na području grada	48,33%	49,50%	1,16%
Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	48,00%	42,67%	-5,33%
Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	43,33%	34,33%	-9,00%
Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	41,33%	29,97%	-11,37%
Kanalizacija	37,67%	28,09%	-9,57%
Kulturna događanja na području grada	35,67%	38,26%	2,59%
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	32,00%	37,67%	5,67%
Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	31,33%	35,33%	4,00%
Cijena kanalizacije	31,00%	24,41%	-6,59%

Detaljnije o rezultatima ispitivanja zadovoljstva građana i građanki može se vidjeti na službenoj web stranici Grada Orašja.

Uzimajući i obzir rezultate anketa, predložene su sljedeće **korektivne mjere za povećanje stupnja zadovoljstva građana i građanki javnim i administrativnim uslugama:**

- 1) Nastaviti kontinuirano provoditi aktivnosti na proširenju i sanaciji vodovodne mreže i proširenja kanalizacijske mreže sa ciljem što većeg obuhvata stanovništva ovim uslugama.**

Njihovom realizacijom, povećati će se broj naselja sa novoizgrađenim vodoopskrbnim i kanalizacijskim sustavom što će omogućiti opskrbu stanovništva zdravstveno ispravnom vodom za piće i doprinijeti poboljšanju higijene, njihovih životnih i radnih uvjeta, Nadalje, omogućiti će i stvaranja uvjete za razvoj gospodarstva i poljoprivrede, a koji će se povratno odraziti u povećanju prihoda lokalnog stanovništva, što će utjecati na smanjenje depopulacije i regeneraciju ruralnih područja i omogućiti održivi razvoj područja grada Orašja,

- 2) Nastaviti kontinuirano provoditi aktivnosti na izgradnji, rekonstrukciji i održavanju lokalnih i regionalnih cesta i ulica, te poboljšati aktivnosti obavljanja komunalne djelatnosti prikupljanja otpada i odvoza smeća.**

Efikasna i sigurna prometna infrastruktura omogućava rast produktivnosti, olakšava i potiče mobilnost ljudi i robe, te smanjivanjem izoliranosti stvara pretpostavke za uravnotežen lokalni razvoj. Nadalje, podignuti će i razinu sigurnosti odvijanja cestovnog prometa, posebno za pješake, ali i ostale sudionika u prometu, te olakšati pristup građanima do velikog broja sadržaja od posebnog značaja za njihove potrebe. Otpad se na području grada Orašja prikuplja, odvozi i deponira organizirano od strane JP "Komunalac" d.o.o. Orašje, te je odvozom otpada pokriveno cijelo područje grada. Postotak domaćinstva koji je pokriven odvozom smeća je 80%, dok postotak pokrivenosti pravnih osoba iznosi 90%. Navedeni pokazatelj se više odnosi na odlazak stanovništva sa područja grada i prestanak korištenja usluga odvoza smeća nego je riječ o samoj pokrivenosti stanovništva i gospodarskih subjekata navedenom uslugom. U tu svrhu predlaže se ulaganje u modernizaciju usluga i transporta otpada, kao i nastavak započetog projekta izgradnje gradske komunalne deponije i sanaciju nelegalnih tzv. Divljih deponija na području grada.

- 3) Nastaviti sa realizacijom projekta izgradnje novog objekta Doma zdravlja u Orašju koji će dodatno unaprijediti zdravstvenu infrastrukturu, ali i povećati obuhvat stanovnika grada zdravstvenom zaštitom. U narednom periodu fokus je potrebno staviti i na materijalno tehničko opremanje zdravstvenih ustanova kao i jačanje kapaciteta zdravstvenih radnika.**

Omogućavanjem adekvatne ljudske, materijalno-tehničke i stručne opremljenosti zdravstvenih ustanova za pružanje primarne i djelomično sekundarne zdravstvene zaštite, stvaraju se uvjeti za kvalitetan rad liječnika odnosno medicinskog i nemedicinskog osoblja, a pacijenti imaju pristup suvremenim i kvalitetnim uslugama liječenja.

- 4) **Nastaviti sa aktivnostima jačanja kapaciteta struktura civilne zaštite i spašavanja s ciljem unaprjeđenja osobne i imovinske sigurnosti građana grada Orašja, te smanjenja rizika od poplava i drugih prirodnih nesreća koje su karakteristične za ovo područje (požari i suše) i od postojanje miniranih područja.**

Posljedice poplava iz 2014. godine i dalje su prisutne, te je i dalje velika dužina poplavno rizičnih vodotokova. Neophodno je nastaviti kontinuirano raditi na projektima uređenja korita kako bi se proaktivno djelovalo na zaštitu od potencijalnih poplava. Također, zbog visokog rizika od požara, koristeći sredstva javnog informiranja, potrebno je kontinuirano educirati stanovništvo o mjerama zaštite požara posebno tokom ljetnih mjeseci, kreirati i implementirati aktivnosti na uređenju požarnih puteva. Nadalje, nužno je nastaviti sa procesom deminiranja kontaminiranih površina posebno prioritetnih lokaliteta koji su u civilnoj, svakodnevnoj upotrebi.

- 5) **Nastaviti sa aktivnostima jačanja kapaciteta gradskih službenika za efikasnije obavljanja rada i procedura i usvajanje suvremenih znanja iz resornih oblasti, aktivnostima digitalizacije javnih usluga i aktivnostima na jačanju uloge mjesnih zajednica, što će zajedno osigurati brže i efektivnije obavljanje poslova, te pružanje veće podrške građanima, poslovnim subjektima i investitorima.**

Dodatno osnaženi kapaciteti državnih službenika i namještenika gradske uprave kroz planiranje i implementiranje programa obuke u različitim aspektima biti će u funkciji unaprjeđenja efikasnosti cjelokupnog rada Grada Orašja. Grad Orašje već posjeduje određene efikasne mehanizme pružanja javnih usluga ali je neophodna dalja digitalizacija procesa unutar gradskog organa uprave koja će osigurati povećanje efikasnosti pružanja javnih usluga. Također, predlaže se analiza i po potrebi ažurirane internih akata Grada koji reguliraju cijene administrativnih usluga u gradskoj upravi. Na području grada postoji 13 mjesnih zajednica od čega ih je 12 ruralnih i jedna gradska. Sve imaju igrališta za djecu i mlade (nogomet i mali nogomet), a osam ima i Domete kulture u kojima se mogu održavati priredbe i zimi. Preporuka u ovom aspektu odnosi se na potrebu snažnije uloge mjesnih zajednica kroz osnaživanje njihovih kapaciteta, kako bi se mogle uključiti u procese donošenja gradskih odluka, te predstavljati potrebe građana prilikom kreiranja gradskih planova i proračuna, odnosno postati mehanizam za premošćivanje jaza između gradske uprave i građana.



Pomoćnik Gradonačelnika

Dujmenović

Andrijana Dujmenović