



Centar za promociju civilnog društva

Open  
Society Fund  
Bosnia & Herzegovina



Fond  
otvoreno društvo  
Bosna i Hercegovina

## IZVJEŠTAJ

### ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI VOGOŠĆA

**Monitoring lokalnih usluga: organizacije civilnog  
društva (OCD), građani i lokalne vlasti zajedno do  
boljih usluga**

Sarajevo, maj 2012. godine



# SADRŽAJ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Izvršni sažetak.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. Ciljevi istraživanja.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. Metodologija i definicije.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4. Rezultati istraživanja za Općinu Vogošća.....</b>                          | <b>7</b>  |
| 4.1. Vodovod i kanalizacija.....   | 8         |
| 4.2. Komunalna higijena.....   | 9         |
| 4.3. Javno grijanje.....   | 10        |
| 4.4. Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije | 11        |
| 4.5. Javna rasvjeta.....   | 12        |
| 4.6. Zelene površine i parkovi.....  | 13        |
| 4.7. Groblja.....  | 14        |
| 4.8. Javni prevoz.....   | 15        |
| 4.9. Predškolsko obrazovanje.....  | 16        |
| 4.10. Osnovno obrazovanje.....   | 17        |
| 4.11. Srednjoškolsko obrazovanje.....  | 18        |
| 4.12. Biblioteka.....  | 19        |
| 4.13. Pristup internet mreži.....  | 20        |
| 4.14. Primarna zdravstvena zaštita.....  | 21        |
| 4.15. Socijalna zaštita.....   | 22        |
| 4.16. Usluge šalter sale.....  | 23        |
| <b>5. Zaključci istraživanja.....</b>  | <b>24</b> |
| 5.1. Usluge sa kojima su građani najzadovoljniji.....                            | 24        |
| 5.1. Usluge sa kojima su građani nezadovoljni.....                               | 24        |
| <b>6. Lista 16 najlošijih usluga.....</b>  | <b>25</b> |

## 1. Izvršni sažetak

Centar za promociju civilnog društva iz Sarajeva (CPCD) proveo je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama na području Općine Vogošća 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 Vogošća CPCD je direktno proveo istraživanje o stepenu zadovoljstva građana sa 16 javnih usluga u još pet općina u Kantonu Sarajevo (Stari grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi grad i Ilidža), te u saradnji sa devet partnerskih NVO u još 11 općina: Visoko, Zenica, Brčko, Prijedor, Bosanska Krupa, Tuzla, Živinice, Zvornik, Travnik, Teslić i Srebrenik.

Isto istraživanje provele su i nevladine organizacije LDA iz Mostara i MDPi iz Doboja u općinama: Mostar, Jablanica i Konjic, odnosno, Maglaj, Gračanica, Modriča, Dreventa i Šamac.

Osnovna svrha i cilj svih provedenih 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 obučeno je 12 NVO za primjenu PULS metodologije, na osnovu koje je provedeno istraživanje zadovoljstva građana javnim uslugama u 25 jedinica lokalne samouprave. Istraživanje na terenu proveli su posebno obučeni anketari.

Rezultati istraživanja za Općinu Vogošća, koje predstavljamo, temelje se na provedenom anketiranju kojim je obuhvaćeno ukupno 377 građana/ki sa područja svih 8 mjesnih zajednica općine Vogošća. U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području općine Vogošća bila su angažovana dva anketara, koja 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 Vogošća, od općinskog načelnika do sekretara mjesnih zajednica, te glavnog urednika TV Vogošća koji je putem ovog medija omogućio da upoznamo građane sa početkom istraživanja i pozovemo ih da budu susretljivi prema anketarima.

Istraživanje je pokazalo da su građani Općine Vogošća najmanje zadovoljni srednjoškolskim obrazovanjem i to kada je u pitanju raspoloživost zanimanja (obrazovnih profila), te prevozom učenika. Druga javna usluga sa kojom građani nisu zadovoljni su zelene površine i parkovi, gdje su dali ukupnu prosječnu ocjenu 2,05. Građani nisu zadovoljni opštim stanjem zelenih površina, raspoloživošću i lokacijom dječijih igrališta i sportskih terena, te volonterizmom u održavanj zelenih površina. Također, građani/ke Vogošće nisu zadovoljni ni socijalnom zaštitom i to kada su u pitanju dostupnost i pravednost. Veoma loše je ocjenjen javni prevoz u većenjim satima sa prosječnom ocjenom 1,92, potom pouzdanost i periodičnost javnog prevoza sa 2,46, a kvalitet javnog prevoza sa 2,51.

Međutim, postoje javne usluge sa kojima su građani skoro u potpunosti zadovoljni. Rezultati istraživanja pokazuju da su građani najzadovoljniji sljedećim uslugama:

javna rasvjeta, pristup internet mreži, usluge šalter sale, te primarne zdravstvene zaštite. Ove usluge su ocjenjene visokim ocjenama (između 4 i 5, dakle između zadovoljava i u potpunosti zadovoljava). Građani su zadovoljni i uslugama raspoloživosti grobnih mjesta, njihovim održavanjem, kao i cijenom grobnih mjesta, zatim predškolskim obrazovanjem u cjelini, te dostupnošću i kvalitetom osnovnog obrazovanja.

Rezultati istraživanja treba da posluže aktuelnim nosiocima vlasti u jedinicama lokalne samouprave i kandidatima na predstojećim lokalnim izborima, kako bi na osnovu relevantnih podataka mogli kreirati politike koje bi doprinijele rješavanju navedenih problema građana i poboljšanju kvaliteta života u svakoj od općina.

## 2. 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 da se vrši 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 se konsultuju 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 uslugama su građani najzadovoljniji.

U okviru medijske kampanje javnosti će se prezentirati rezultati istraživanja, a kroz javne debate sa kandidatima na lokalnim izborima građani će moći da ocjene ponuđena rješenja, te biti kvalitetno informisani na predstojećim izborima. 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 provedenog istraživanja.

Metodologija predviđa i medijska istupanja predstavnika civilnog društva, koji će na bazi veće raspoloživosti podataka i informacija o stanju u jedinicama lokalne samouprave, doprinijeti kreiranju većeg javnog pritiska za rješavanje određenih problema, za koje javnost do tada i nije znala da postoje.

Očekivati je da će ovaj pritisak uticati na povećanje odgovornosti i osjetljivosti pružaoca 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 uslug, posebno izbornih kandidata koji će se registrirati za sljedeće lokalne izbore.

### 3. Metodologija i definicije

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. 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<sup>1</sup> 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<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup> Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnim uslugama na području općine Vogošća je proveo Centar za promociju civilnog društva. Ukupan broj mjesnih zajednica u općini Vogošća je 8. Ukupno je anketirano 377 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 0% . Anketirano je 45,33 % muških i 54,67% ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanju su učestvovala 2 anketara i 2 kontrolora. **Ispitivanje je izvršeno u periodu 01.-30.04.2012. godine.**

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.

---

<sup>1</sup> engl. *Citizens Report Card (CRC)* pristup

<sup>2</sup> Ovo ujedno predstavlja jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana sa aspekta njihovog obuhvata

<sup>3</sup> **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.Rezultati istraživanja za Općinu Vogošća

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. Srednjoškolsko obrazovanje
12. Biblioteke,
13. Pristup internet mreži,
14. Primarnu i zdravstvenu zaštitu
15. Socijalna zaštita,
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:

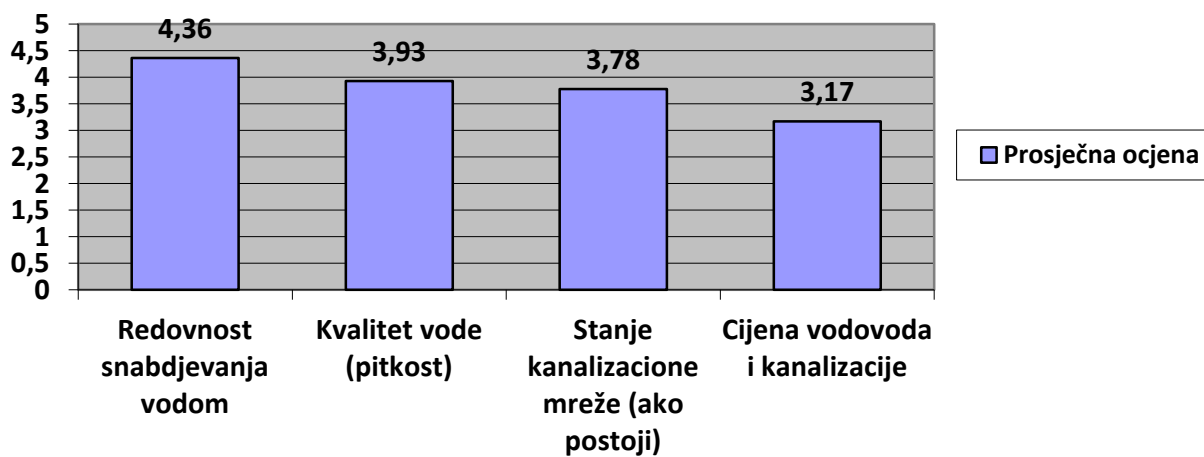
- 1 - uopće ne zadovoljava
- 2 - ne zadovoljava
- 3 - djelimično zadovoljava
- 4 – zadovoljava
- 5 – u potpunosti zadovoljava
- 0 – ne znam

## 4.1. 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.

| FREKVENCIJA      | Redovnost snabdijevanja vodom | Kvalitet vode (pitkost) | Stanje kanalizacione mreže (ako postoji) | Cijena vodovoda i kanalizacije |
|------------------|-------------------------------|-------------------------|--|--------------------------------|
| ODGOVORA         | 307                           | 241                     | 297                                      | 272                            |
| BEZ ODGOVORA     | 44                            | 43                      | 46                                       | 45                             |
| NE ZNAM          | 1                             | 69                      | 10                                       | 36                             |
| PROSJEČNA OCJENA | 4,36                          | 3,93                    | 3,78                                     | 3,17                           |



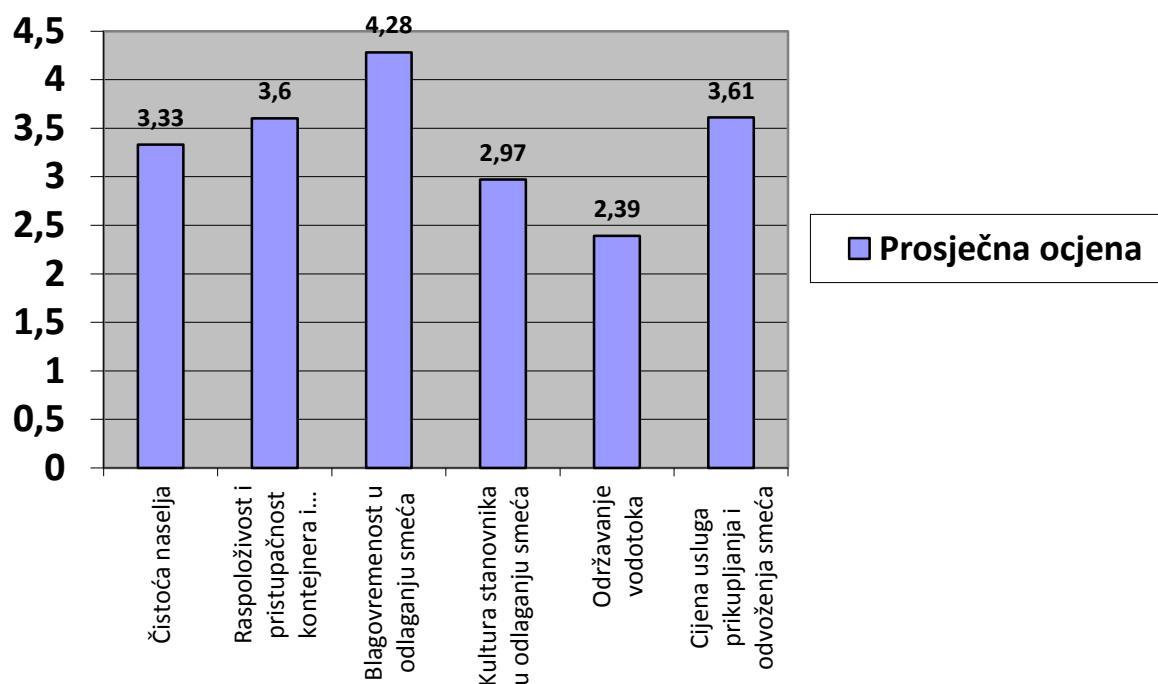


## 4.2. Komunalna higijena

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.

| FREKVENCIJA      | Čistoća naselja | Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti za smeće | Blagovremenost u odlaganju smeća | Kultura stanovnika u odlaganju smeća | Održavanje vodotoka | Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća |
|------------------|-----------------|---|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------|--|
| ODGOVORA         | 340             | 351   | 311                              | 330                                  | 143                 | 290  |
| BEZ ODGOVORA     | 3               | 1   | 3                                | 2                                    | 10                  | 2  |
| NE ZNAM          | 10              | 1   | 39                               | 21                                   | 200                 | 61   |
| PROSJEČNA OCJENA | <b>3,33</b>     | <b>3,60</b>   | <b>4,28</b>                      | <b>2,97</b>                          | <b>2,39</b>         | <b>3,61</b>                                  |

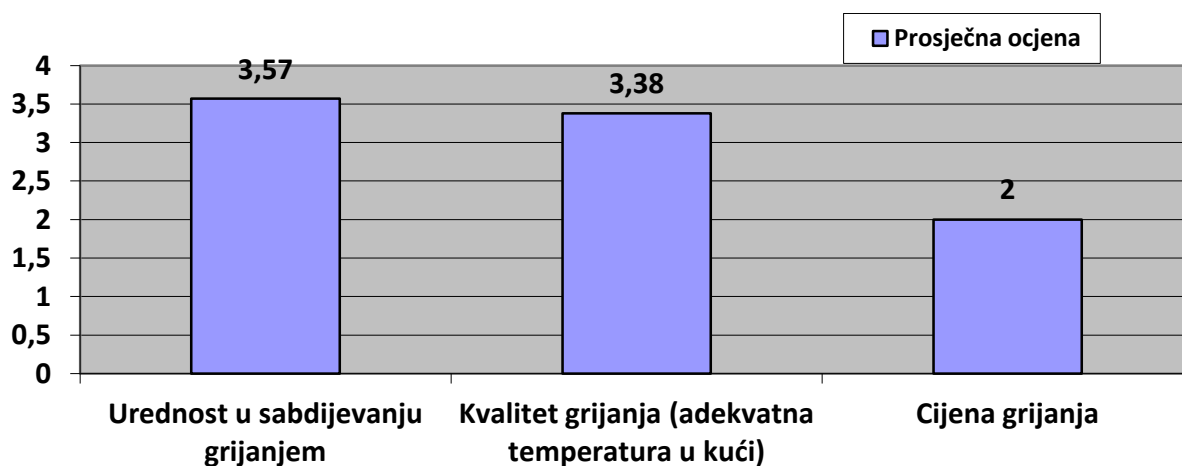


### 4.3. Javno grijanje

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

| FREKVENCIJA      | Urednost snabdjevanju grijanjem | u           | Kvalitet grijanja (adekvatna temperatura u kući) | Cijena grijanja |
|------------------|---------------------------------|-------------|--|-----------------|
| ODGOVORA         |                                 | 14          | 13   | 16              |
| NE ZNAM          |                                 | 5           | 5  | 3               |
| BEZ ODGOVORA     |                                 | 334         | 335  | 334             |
| PROSJEČNA OCJENA |                                 | <b>3,57</b> | <b>3,38</b>                                      | <b>2,0</b>      |

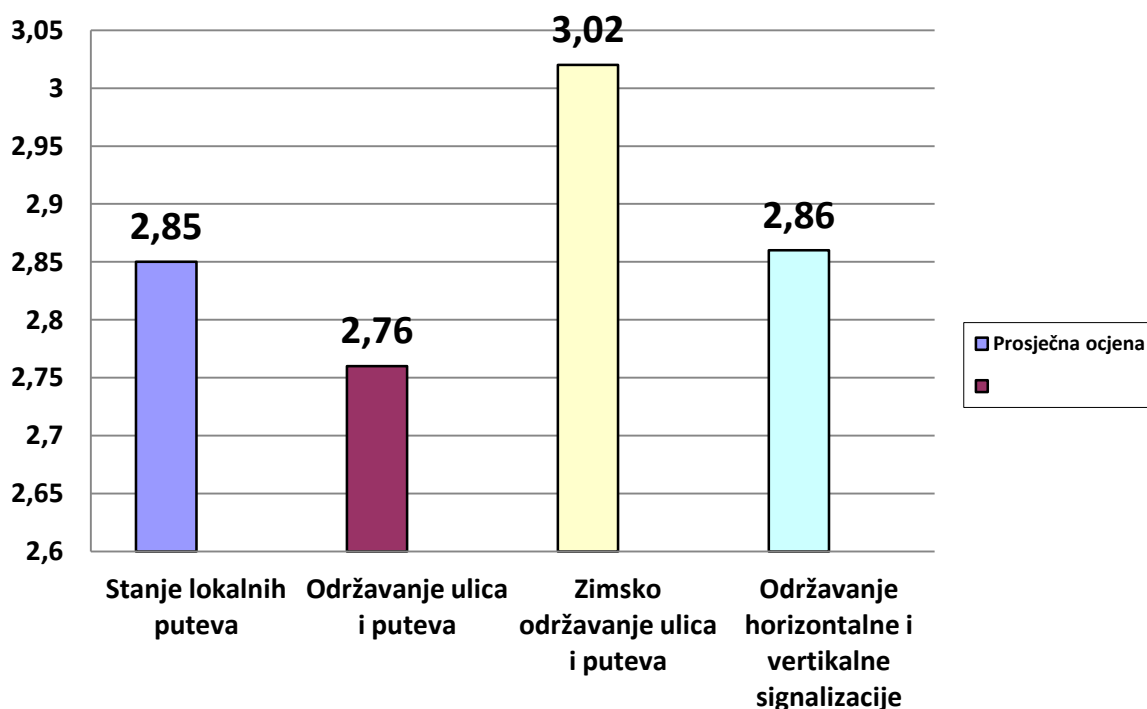


#### 4.4. Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije

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.

| FREKVENCIJA             | Stanje lokalnih ulica i puteva i signalizacija | Održavanje ulica i puteva | Zimsko održavanje ulica i puteva | Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije |
|-------------------------|--|---------------------------|----------------------------------|--|
| ODGOVORA                | 348  | 348                       | 345                              | 174  |
| BEZ ODGOVORA            | 2  | 2                         | 3                                | 8  |
| NE ZNAM                 | 3  | 3                         | 5                                | 171  |
| <b>PROSJEČNA OCJENA</b> | <b>2,85</b>                                    | <b>2,76</b>               | <b>3,02</b>                      | <b>2,86</b>  |

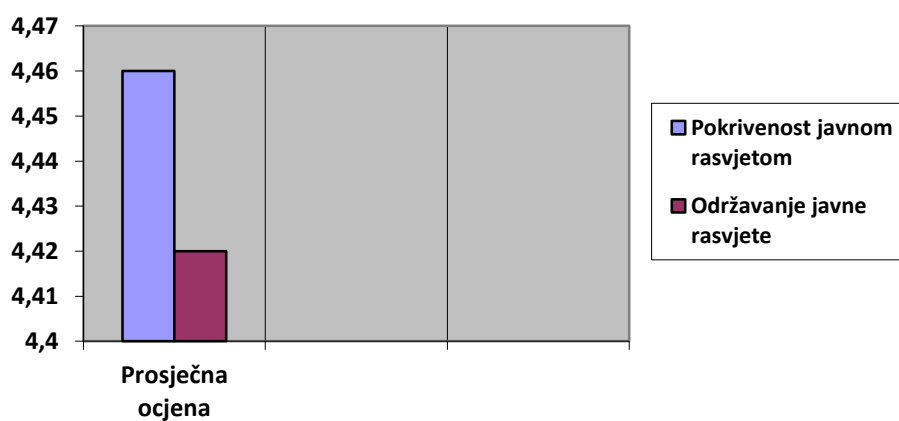


## 4.5. Javna rasvjeta

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

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

| FREKVENCIJA      | Pokrivenost javnom rasvjetom | Održavanje javne rasvjete |
|------------------|------------------------------|---------------------------|
| ODGOVORA         | 351                          | 341                       |
| BEZ ODGOVORA     | 2                            | 6                         |
| NE ZNAM          | 0                            | 6                         |
| PROSJEČNA OCJENA | 4,46                         | 4,42                      |

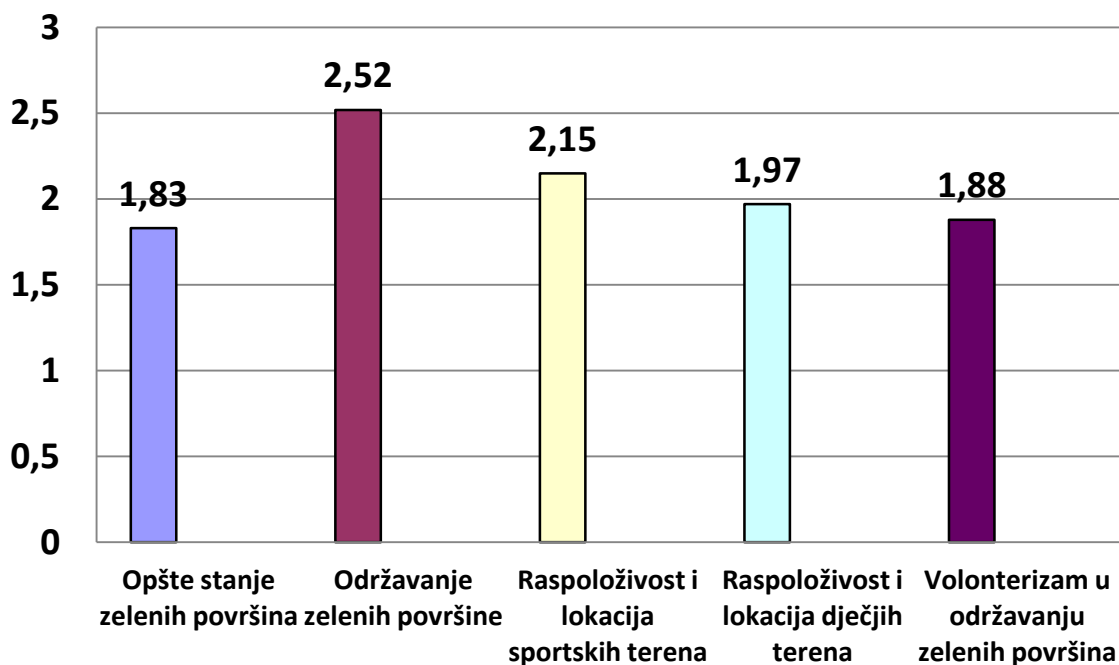


#### 4.6.Zelene površine i parkovi

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama u vezi korištenjem zelenih površina i parkova, ispitivane su sljedeće karakteristike:

1. Opšte stanje zelenih površina i parkova
2. Održavanje zelenih površina i parkova
3. Raspoloživost i lokacija sportskih terena
4. Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta
5. Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova

| FREKVENCIJA      | Opšte stanje zelenih površina i parkova | Održavanje zelenih površina i parkova | Raspoloživost i lokacija sportskih terena | Raspoloživost i lokacija dječijih terena | Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova |
|------------------|---|---------------------------------------|---|--|--|
| ODGOVORA         | 329                                     | 195                                   | 301                                       | 317                                      | 42   |
| BEZ ODGOVORA     | 20                                      | 22                                    | 22  | 22                                       | 24   |
| NE ZNAM          | 4                                       | 136                                   | 30  | 14                                       | 287  |
| PROSJEČNA OCJENA | 1,83                                    | 2,52                                  | 2,15                                      | 1,97                                     | 1,88   |

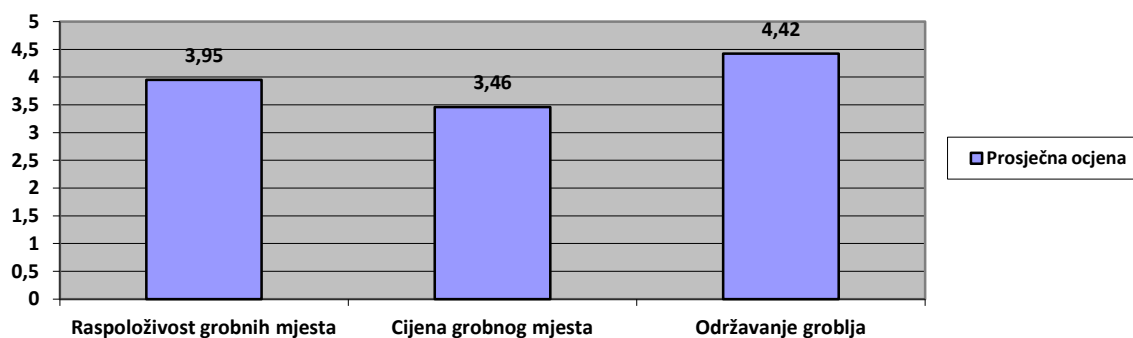


## 4.7. Groblja

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.

| FREKVENCIJA      | Raspoloživost grobnih mjesta | Cijena grobnog mjesta | Održavanje groblja |
|------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------|
| ODGOVORA         | 228                          | 129                   | 165                |
| BEZ ODGOVORA     | 12                           | 11                    | 10                 |
| NE ZNAM          | 113                          | 213                   | 178                |
| PROSJEČNA OCJENA | 3,95                         | 3,46                  | 4,42               |

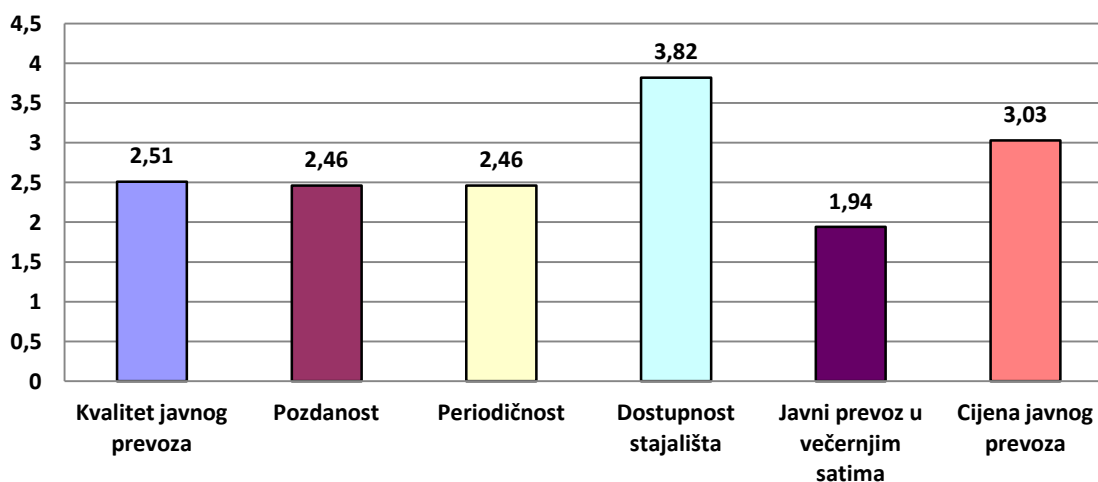


## 4.8. Javni prevoz

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.

| FREKVENCIJA     | Kvalitet javnog prevoza | Pouzdanost | Periodičnost | Dostupnost stajališta | Javni prevoz u večernjim satima | Cijena javnog prevoza |
|-----------------|-------------------------|------------|--------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|
| ODGOVORA        | 295                     | 292        | 289          | 327                   | 156                             | 269                   |
| BEZ ODGOVORA    | 6                       | 7          | 10           | 8                     | 7                               | 9                     |
| NE ZNAM         | 52                      | 54         | 54           | 18                    | 190                             | 75                    |
| POSJEČNA OCJENA | 2,51                    | 2,46       | 2,46         | 3,82                  | 1,94                            | 3,03                  |

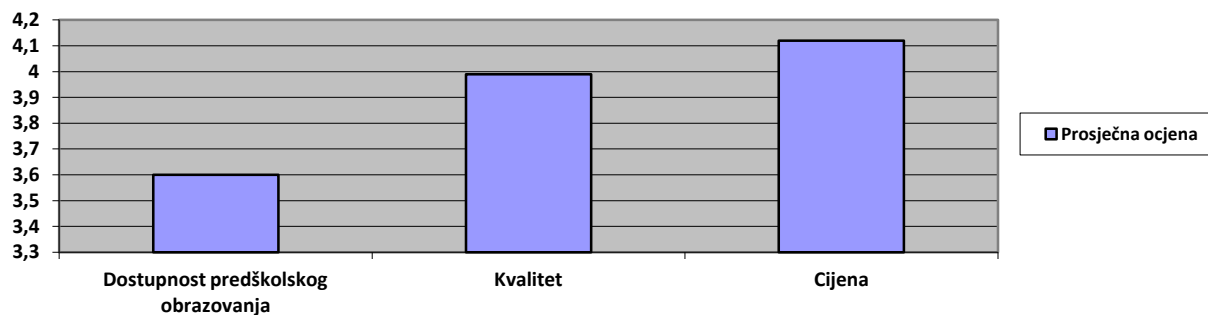


## 4.9. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

| FREKVENCIJA      | Dostupnost predškolskog obrazovanja | Kvalitet | Cijena |
|------------------|-------------------------------------|----------|--------|
| ODGOVORA         | 302                                 | 99       | 65     |
| BEZ ODGOVORA     | 12                                  | 15       | 18     |
| NE ZNAM          | 39                                  | 239      | 270    |
| PROSJEČNA OCJENA | 3,60                                | 3,99     | 4,12   |



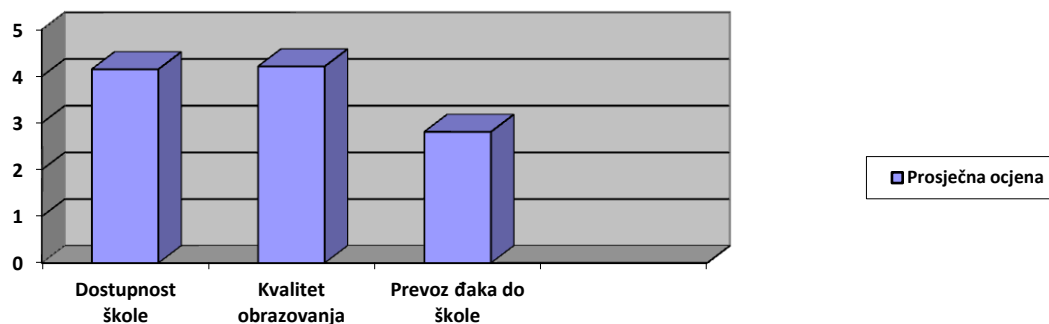


#### 4.10. Osnovno obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

| FREKVENCIJA      | Dostupnost škole | Kvalitet obrazovanja | Prevoz đaka do škole |
|------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| ODGOVORA         | 335              | 199                  | 155                  |
| BEZ ODGOVORA     | 7                | 9                    | 11                   |
| NE ZNAM          | 11               | 145                  | 187                  |
| PROSJEČNA OCJENA | 4,15             | 4,21                 | 2,81                 |

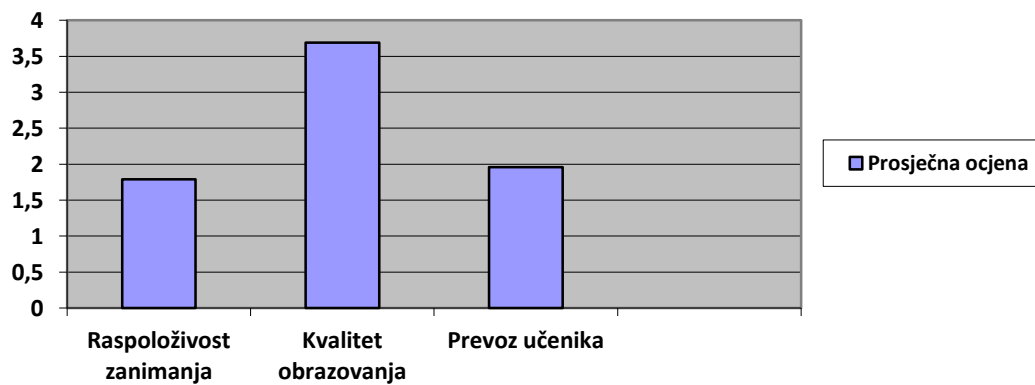


#### 4.11.Srednjoškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

| FREKVENCIJA      | Raspoloživost zanimanja | Kvalitet obrazovanja | Prevoz učenika |
|------------------|-------------------------|----------------------|----------------|
| ODGOVORA         | 284                     | 85                   | 162            |
| BEZ ODGOVORA     | 3                       | 5                    | 7              |
| NE ZNAM          | 66                      | 263                  | 184            |
| PROSJEČNA OCJENA | 1,79                    | 3,69                 | 1,96           |

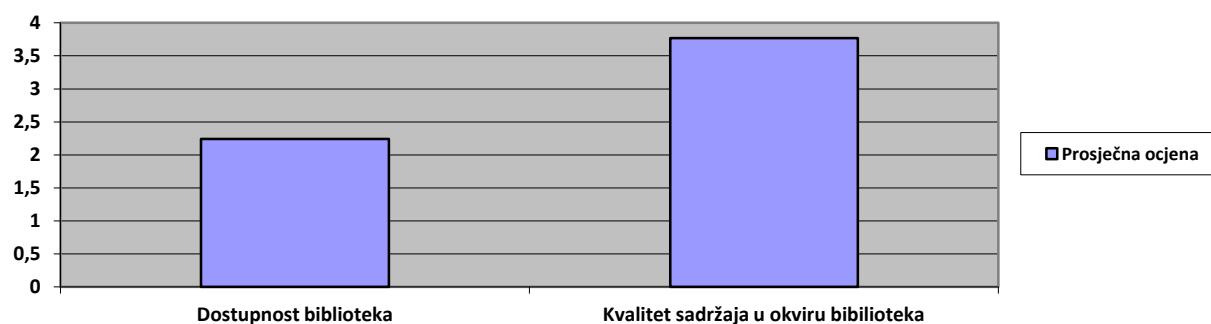


## 4.12. Biblioteka

U okviru ove kategorije ispituju se dvije usluge:

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

| FREKVENCIJA      | Dostupnost biblioteka | Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke |
|------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| ODGOVORA         | 316                   | 88                                    |
| BEZ ODGOVORA     | 4                     | 7                                     |
| NE ZNAM          | 33                    | 258                                   |
| PROSJEČNA OCJENA | 2,24                  | 3,77                                  |

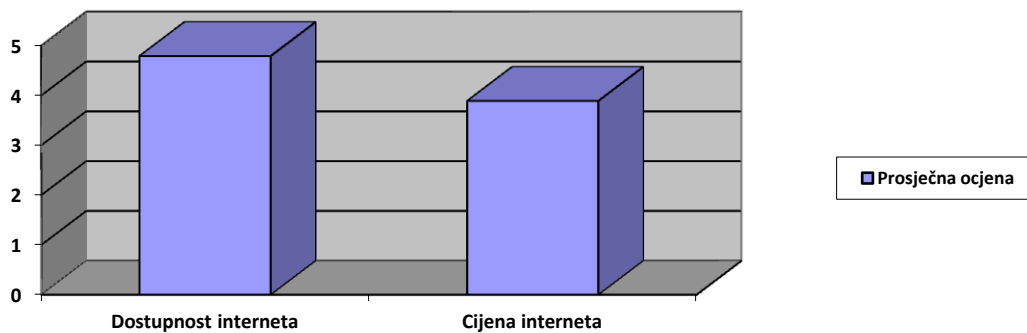


#### 4.13.Pristup internet mreži

U okviru ove usluge ispituju se dvije karakteristike:

1. Dostupnost interneta kući,
2. Cijena interneta.

| FREKVENCIJA             | Dostupnost interneta kući | Cijena interneta |
|-------------------------|---------------------------|------------------|
| ODGOVORA                | 331                       | 207              |
| BEZ ODGOVORA            | 0                         | 1                |
| NE ZNAM                 | 22                        | 145              |
| <b>PROSJEČNA OCJENA</b> | <b>4,79</b>               | <b>3,89</b>      |

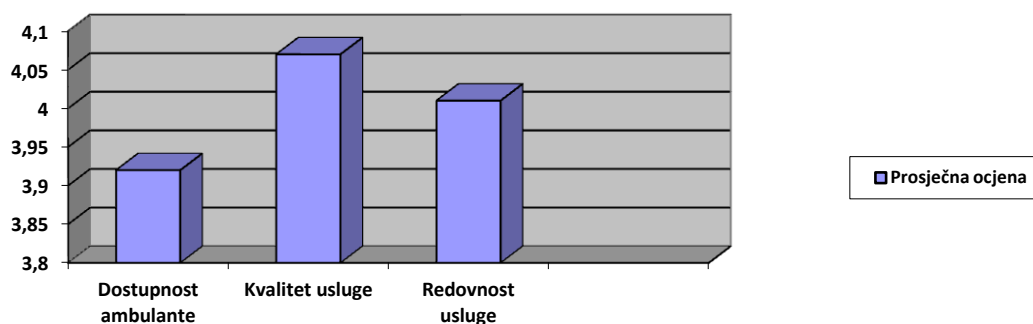


#### 4.14. Primarna zdravstvena zaštita

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).

| FREKVENCIJA      | Dostupnost ambulante | Kvalitet usluge | Redovnost usluge |
|------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| ODGOVORA         | 350                  | 327             | 324              |
| BEZ ODGOVORA     | 1                    | 0               | 3                |
| NE ZNAM          | 2                    | 26              | 26               |
| PROSJEČNA OCJENA | 3,92                 | 4,07            | 4,01             |

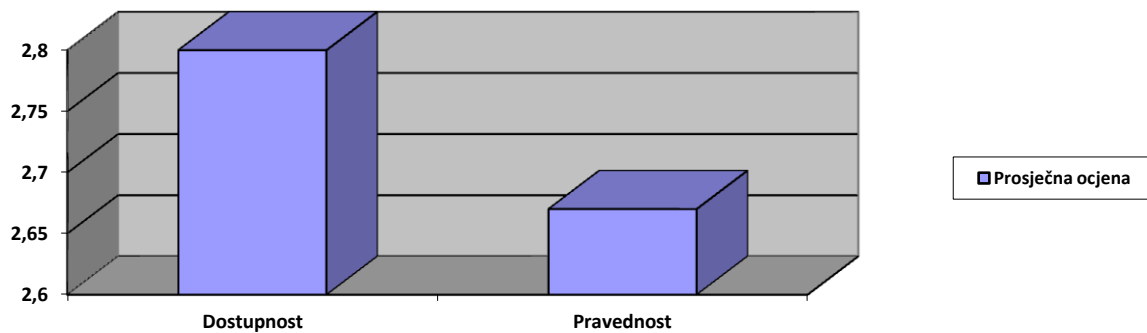


#### 4.15. Socijalna zaštita

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

1. Dostupnost,
2. Pravednost.

| FREKVENCIJA      | Dostupnost | Pravednost |
|------------------|------------|------------|
| ODGOVORA         | 87         | 87         |
| BEZ ODGOVORA     | 3          | 6          |
| NE ZNAM          | 263        | 260        |
| PROSJEČNA OCJENA | 2,80       | 2,67       |

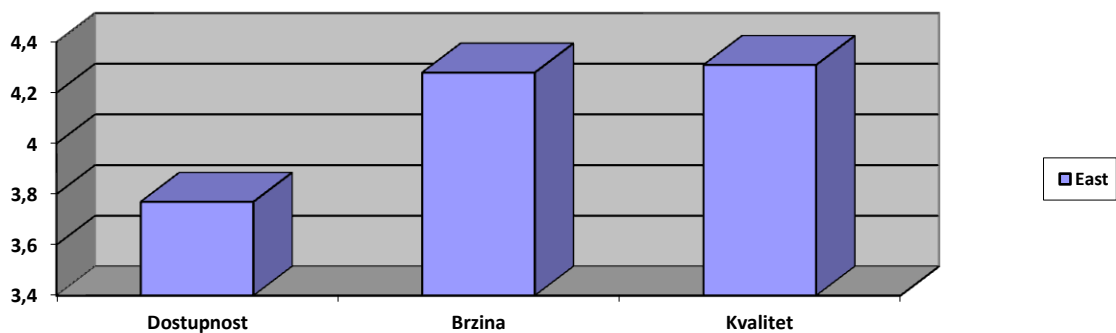


#### 4.16. Usluge šalter sale

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

1. Dostupnost,
2. Kvalitet,
3. Brzina.

| FREKVENCIJA      | Dostupnost | Brzina | Kvalitet |
|------------------|------------|--------|----------|
| ODGOVORA         | 231        | 277    | 274      |
| BEZ ODGOVORA     | 2          | 3      | 5        |
| NE ZNAM          | 30         | 73     | 74       |
| PROSJEČNA OCJENA | 3,77       | 4,28   | 4,31     |



## 5.Zaključci istraživanja

### 5.1.Usluge sa kojima su građani najzadovoljniji

Rezultati istraživanja pokazuju da su građani najzadovoljniji sljedećim uslugama: javna rasvjeta, pristup internet mreži, usluge šalter sale, te primarne zdravstvene zaštite, Ove usluge su ocjenjene visokim ocjenama (između 4 i 5, dakle između zadovoljava i u potpunosti zadovoljava). Građani su zadovoljni i uslugama raspoloživosti grobnih mjesta, njihovim održavanjem, kao i cijenom grobnih mjesta, zatim predškolskim obrazovanjem u cjelini, te dostupnošću i kvalitetom osnovnog obrazovanja

### 5.1.Usluge sa kojima su građani nezadovoljni

- É Rezultati istraživanja pokazuju da su građani Općine Vogošća najmanje zadovoljni srednjoškolskim obrazovanjem i to kada je u pitanju raspoloživost zanimanja (obrazovnih profila) i tu je najniža prosječna ocjena 1,785, kao i sa prevozom učenika gdje su dali prosječnu ocjenu 1,957.Dakle između uopšte ne zadovoljava i ne zadovoljava.
- É Druga javna usluga sa kojom građani nisu zadovoljni su zelene površine i parkovi, gdje su dali ukupnu prosječnu ocjenu 2,05. Građani nisu zadovoljni opštim stanjem zelenih površina, raspoloživosti i lokalcijom dječijih igrališta i sportskih terena. Nezadovoljavajućim je ocjenjen i volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova (1,833), dok su održavanje istih ocijenili sa prosječnom ocjenom 2,533.
- É Za uslugu javnog prevoza građani su dali prosječnu ocjenu 2,7. Najlošije je ocjenjen javni prevoz u večernjim satima sa prosječnom ocjenom 1,92, potom za pouzdanost i periodičnost javnog prevoza 2,46, a kvalitet javnog prevoza iznosi 2,51.
- É Građani Općine Vogošća nisu zadovoljni ni kada je u pitanju dostupnost i pravednost socijelane zaštite, te je prosječna ocjena za ovu uslugu 2,7.
- É Održavanje lokalnih ulica i puteva ima također nezadovoljavajuću ukupnu prosječnu ocjenu 2,87. Prosječna ocjena za stanje lokalnih ulica i puteva kao i održavanje signalizacije iznosi 2,85, za održavanje ulica i puteva iznosi 2,76, zimsko održavanje puteva iznosi 3,02, dok projsečna ocjena za održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije iznosi 2,86.



## Lista 16 najlošijih usluga

| R.br. | Usluga   | Prosjek |
|-------|--|---------|
| 1     | 11_1 Srednjoškolsko obrazovanje<br>Raspoloživost zanimanja (obrazovnih profila)                        | 1,785   |
| 2     | 6_1 Zelene površine i parkovi<br>Opšte stanje zelenih površina i parkova                               | 1,833   |
| 3     | 6_5 Zelene površine i parkovi<br>Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova                  | 1,881   |
| 4     | 8_5 Javni prevoz<br>Javni prevoz u večernjim časovima  | 1,942   |
| 5     | 11_3 Srednjoškolsko obrazovanje<br>Prevoz učenika  | 1,957   |
| 6     | 6_4 Zelene površine i parkovi<br>Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta                           | 1,972   |
| 7     | 3_3 Kolektivno grijanje (ako postoji)<br>Cijena grijanja   | 2,000   |
| 8     | 6_3 Zelene površine i parkovi<br>Raspoloživost i lokacija sportskih terena                             | 2,146   |
| 9     | 12_1 Biblioteka<br>Dostupnost biblioteka   | 2,241   |
| 10    | 2_5 Komunalna higijena<br>Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ                                 | 2,392   |
| 11    | 8_3 Javni prevoz<br>Periodičnost (raspoloživost) prevoza   | 2,460   |
| 12    | 8_2 Javni prevoz<br>Pouzdanost (poštivanje reda vožnje)  | 2,462   |
| 13    | 8_1 Javni prevoz<br>Kvalitet javnog prevoza  | 2,508   |
| 14    | 6_2 Zelene površine i parkovi<br>Održavanje zelenih površina i parkova                                 | 2,523   |
| 15    | 15_2 Socijalna zaštita<br>Pravednost   | 2,667   |
| 16    | 4_2 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertikal. signalizacije<br>Održavanje ulica i puteva | 2,759   |

