

Na osnovu člana 13. stav (2) Zakona o principima lokalne samouprave u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH" br. 49/06 i 51/09), člana 55. Statuta Općine Ilijaš ("Službene novine Kantona Sarajevo" br. 20/09 - prečišćeni tekst i 46/18) i čl. 90. i 160. Poslovnika Općinskog vijeća Ilijaš ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 19/22 i 16/23), Općinsko vijeće Ilijaš na svojoj redovnoj 34. sjednici, održanoj dana 31.01.2024. godine, donijelo je

ZAKLJUČAK

o Informaciji o mjeranju zadovoljstva građana javnim uslugama

I

Prima se k znanju Informacija o mjeranju zadovoljstva građana javnim uslugama na području općine Ilijaš.

II

Zaključak stupa na snagu danom donošenja, a isti će se objaviti u "Službenim novinama Kantona Sarajevo" i Web stranici Općine Ilijaš.

Broj: 01/1-02-209-20/24
Ilijaš, 31.01.2024. godine



PREDSJEDAVAJUĆA
OPĆINSKOG VIJEĆA ILIJAŠ

Alma Mešić, BA nov.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Alma Mešić", is written over the printed name.

INFORMACIJA
O MJERENJU ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA
ILIJAŠ

Ul. 126. Ilijaške brigade, br.6, 71 380 Ilijaš
tel. +387 33 58 06 51
+387 33 58 06 55
+387 33 58 06 57
fax. +387 33 40 05 05
e-mail: privreda@ilijas.ba
www.ilijas.ba



Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost unutar projekta Općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (MEG) , kojeg finansiraju Vlade: Švicarske, Švedske i Češka Razvojna Agencija , a provodi Razvojni program Ujedinjenih nacija u Bosni I Hercegovini (UNDP BiH) u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave (JLS) , a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama, kulturnim , sportskim dešavanjima, kao i ulogama općinskog vijeća kroz komunikaciju vijećnika sa građanima i općinskog načelnika, u partnerskim jedinicama lokalne samouprave.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno metodom slučajnog uzorka u periodu od **22. 12 2023. godine do 18.01. 2024. godine** i to na uzorku od 312 građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika /ca ne iznosi uvijek 100 % , jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je neutralan ili da nezna.

Svrha ankete je bila dobiti povratne informacije od građana u setu usluga koje pruža jedinica lokalne samouprave i javna preduzeća čiji je osnivač općina kao i onih preduzeća i institucija čiji je osnivač KS a pružaju usluge i na području općine Ilijaš.

Ul. 126. Ilijaške brigade, br.6, 71 380 Ilijaš

tel. +387 33 58 06 51

+387 33 58 06 55

+387 33 58 06 57

fax. +387 33 40 05 05

e-mail: privreda@ilijas.ba

www.ilijas.ba



Usluge sa kojima su građani i građanke NAJZADOVOLJNIJI	Snabdijevanje vodom	92,06% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 4,40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	90,13% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 5,41% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	85,62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 6,71% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	84,66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 7,99% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	81,21% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 6,69% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	78,66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 9,23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	78,53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 8,33%
	Rad vrtića	78,27% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 12,46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	77,32% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 15,65% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	78,27% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 12,46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Znanje osoblja u JLS	75,96% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 10,57 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	75,72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 12,36 zadovoljnoinformisano
Kvalitet usluge u JLS	74,12% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 6,39 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr budžetu, javnoj potrošnji, prioritetimarazvoja, novim investicijama , i sl	73,8% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23 % ispitanika/ca bilo neinformisano
Cijena kanalizacije	72,93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 11,15 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Cijena snabdijevanja vodom	72,70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 17,46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Rad centra za socijalni rad	72,20% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 16,61% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Cijena usluga u JLS	71,79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 8,65% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Rad mjesnih zajednica	70,61% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 26,52% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM ZADOVOLJNI	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	69,97% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 22,36% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	68,59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 11,54% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Direktni prijenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica	67,63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 16,03% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	67,09% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23,01% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovni termini za komunikaciju načelnika sa građanima	66,69% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 22,76% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Internet komunikacija između građana i općinskih službi	65,7% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 24,04% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji općine/opštine?	64,54% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 32,27 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju općinskih prioriteta	63,46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23,08 % ispitanika/ca bilo neutralno i nepostojeće
	Redovnost sastanaka vijećnika/odbornika sa građanima	58,98% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 26,28 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM NEZADOVOLJNI	Postojeći kvalitet mehanizma učešća građana u donošenju odluka za javno dobro	48,88% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 39,94% ispitanika/ca odogorilo da postoje samo pro forme radi
	Rad domova zdravlja /ambulanti	46,96% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 50,48% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate.	16,94 % je izjavilo da se uključivalo 1-2 puta i više od 2 puta, dok je 76,04 % izjavilo da se nije uključivalo
	Žalbe (pritužbe , prigovori) prema lokalnoj vlasti	13,14 % je izjavilo da je ulagalo žalbu, dok je 86,86 % odgovorilo negativno
	Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?	7,69 % je izjavilo da jeste , dok je 86,86 % odgovorilo da se nije žalilo a 5,45 % je odgovorilo sa ne

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama putem anketiranja ukazuju da su građani Općine Ilijaš u višegodišnjem kontinuitetu ispitivanja javnog mnijenja u visokom procentu zadovoljni pružanjem komunalnih usluga (vodosnabdijevanjem, odvodnjom otpadnih voda, prikupljanjem i odvozom otpada pa i cijenama pružanja ovih usluga, javnom rasvjetom, rasprostranjenošću i kvalitetom zelenih površina. Ovo zadovoljstvo građana dovodi se u vezu sa konstantnim višegodišnjim ulaganjima u navedenu oblast, kako kroz Budžet Općine Ilijaš, tako i Kantona Sarajevo (izgradnja i rekonstrukcija vodovodnih i kanalizacionih mreža, uvođenje sistema selektivnog prikupljanja otpada „od vrata do vrata“, izgradnja reciklažnog dvorišta, izgradnja i modernizacija javne rasvjete kao i ulaganja u dječija i sportska igrališta).

Građani su također iskazali i zadovoljstvo u pružanju administrativnih usluga što uključuje znanje i ljubaznost osoblja odnosno stručnost administracije kao i cijenama administrativnih usluga.

Kada se posmatraju pojedinačna pitanja kao što su (rad vrtića, civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa, Centra za socijalni rad, mjesnih zajednica kao i kulturnih dešavanja na području opštine) u odnosu na ranije ankete znatno je povećano zadovoljstvo građana što se također može dovesti u vezu sa ulaganjima u navedene oblasti.

Građani su uglavnom zadovoljni redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje), a rezultat je to stalnih ulaganja u modernizaciju putne infrastrukture na području cijele opštine.

Posebnu pažnju privlači kontinuirano dugogodišnje nezadovoljstvo građana radom doma zdravlja što se može dovesti u vezu sa nedostatkom ljekara, kako porodične medicine, tako i specijalističkih disciplina. Nedostatak ljekara koji je duže vrijeme prisutan u Domu zdravlja Ilijaš, dovodi se u vezu sa dugim čekanjima pacijenata, povremenim obustavama rada područnih ambulanti, kao i do upućivanja pacijenata u DZ" Vogošća, DZ „Centar“ kao i ostale na području Kantona Sarajevo. Obzirom da je zdravstvena zaštita u nadležnosti Kantona Sarajevo, navedena problematika je bila povod organizovanja i održavanja tematskih sjednica Općinskog vijeća Ilijaš o stanju zdrastva na području Općine Ilijaš, na koje su pozivani predstavnici kako Ministarstva zdrastva Kantona Sarajevo, tako i rukovodstvo Domova zdravlja KS kome pripada i organizaciona jedinica Dom zdravlja Ilijaš, ali zbog deficita stručnog kadra, problem je i dalje vrlo izražen. Iako je zdravstvena zaštita u nadležnosti Kantona Sarajevo, Općina Ilijaš je uglavnom poduzimala mjere i realizovala projekte na principu poboljšanja tehničkih uslova rada kao što je proširenje prostornih kapaciteta, nabavke aparata i opreme kao i vozila za sanitetske službe.

Rezultati ankete i dalje pokazuju da se postojeći mehanizmi komunikacije između predstavnika izvršne i zakonodavne vlasti i građana ne koriste dovoljno. Odziv građana na javnim raspravama nije dovoljan i ispod je svih očekivanja. Građani i dalje ne pokazuju interes za učešće na javnim raspravama iako općina Ilijaš posjeduje internet komunikaciju sa građanima, elektronsko praćenje predmeta, građanski sat, a odnedavno je u funkciji aplikacija e-Citizen koja omogućava komunikaciju građana sa načelnikom, svim vijećnicima, kao i općinskim službama. Konstanto se vrši promocija e-Citizen aplikacije, ali još uvijek nije dovoljno prihvaćena kao vid komunikacije od strane građana.

Na osnovu poređenja podataka ankete provedene u januaru 2024. godine i ranijih anketa, u narednom periodu preporučuje se primjena sljedećih mjera:

1. Nastaviti sa aktivnostima na unaprijeđenju i poboljšanju kvaliteta pružanja javnih usluga kao dugoročnu mjeru ;
2. U cilju donošenja važnih odluka , kontinuirano promovisati potrebu građanskog učešća o svim javnim pitanjima kao što su budžet, javna potrošnja i razvojni projekti ;
3. Promovisati korištenje mobilnih aplikacija i elektronskih platformi kao vid komunikacije građana Općine Ilijaš sa općinskm administracijom i općinskim vijećnicima;
4. Nastaviti provođenje mjera koje će doprinijeti podizanju svijesti i većoj odgovornosti kod građana za očuvanje javnog prostora i opreme od devastiranja i odgovornosti u području zaštite okoliša.

Ul. 126. Iljaške brigade, br.6, 71 380 Iljaš
tel. +387 33 58 06 51
+387 33 58 06 55
+387 33 58 06 57
fax. +387 33 40 05 05
e-mail: privreda@ilijas.ba
www.ilijas.ba

