

Na osnovu člana 55. Statuta Općine Ilijaš ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 20/09- prečišćeni tekst i 46/18), člana 90. Poslovnika Općinskog vijeća Ilijaš ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 19/22) i potpisanog Uzvratnog pisma namjere-Razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP) u Bosni i Hercegovini, Projekt općinskog okolišnog upravljanja (MEG), broj: 01/2-21-1668-1/21 od 25.10.2021. godine, Općinsko vijeće Ilijaš na svojoj redovnoj 25. sjednici, održanoj dana 24.02.2023. godine, donosi

ODLUKU

o ispitivanju zadovoljstva građana radom lokalne uprave Općine Ilijaš i radom Općinskog vijeća Ilijaš

I

S ciljem stvaranja odgovorne lokalne vlasti u Općini Ilijaš koja vodi računa o potrebama građana i građanki i čiji vijećnici prihvataju punu odgovornost u tome procesu, određuje se mjerenje zadovoljstva korisnika i korisnica usluga javne uprave, kao način poboljšanja kvaliteta rada i usluga i sticanja uvida u očekivanja i zadovoljstvo postojećim radom.

II

Ispitivanje zadovoljstva građana i građanki o radu lokalne uprave Općine Ilijaš i Općinskog vijeća Ilijaš će se vršiti krajem tekuće godine za svaku kalendarsku godinu putem anketiranja.

Aktivnosti ispitivanja zadovoljstva građana i građanki radom lokalne uprave Općine Ilijaš i Općinskog vijeća Ilijaš će se realizirati kroz dva neovisna procesa i to kroz:

- a) ispitivanje zadovoljstva građana radom lokalne uprave Općine Ilijaš,
- b) ispitivanje zadovoljstva građana radom Općinskog vijeća Ilijaš.

Sastavni dio ove odluke je:

- a) Obrazac ankete zadovoljstva građana i građanki radom lokalne uprave Općine Ilijaš, sa definiranim anketnim pitanjima,
- b) Obrazac ankete zadovoljstva građana i građanki radom Općinskog vijeća Ilijaš.

III

Troškove anketiranja građana i građanki snosit će Općina Ilijaš.

IV

Izveštaj sa rezultatima anketa, komparativnom analizom sa prethodnim anketnim ciklusima, i zaključcima i preporukama za postupanje će biti dostavljen na razmatranje Općinskom vijeću Ilijaš i isti će se objaviti na zvaničnoj internet stranici Općine Ilijaš, i to posebno za Anketiranje građana i građanki o zadovoljstvu radom lokalne uprave Općine Ilijaš, a posebno za Anketiranje građana i građanki o zadovoljstvu radom Općinskog vijeća Ilijaš.

V

Za realizaciju ove Odluke i za nadzor nad provođenjem anketiranja zadužuje se Služba općinskog vijeća i općinskog načelnika Općine Ilijaš i Služba za privredu i finansije Općine Ilijaš.

VI

Općinski načelnik Općine Ilijaš će putem Službe općinskog vijeća i općinskog načelnika Općine Ilijaš i Službe za privredu i finansije Općine Ilijaš propisati uslove

i osnovne elemente za angažovanje lica koja će vršiti usluge anketiranja, način obavljanja anketiranja i unos i obradu podataka, te pripremu izvještaja o rezultatima, donošenjem Uputstva za mjerenje percepcije i anketiranje ciljnih grupa Općine Ilijaš.

VII

Odluka stupa na snagu danom objavljivanja u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj: 01/1-02-471-14/23
Ilijaš, 24.02.2023.godine

Predsjedavajuća
Općinskog vijeća Ilijaš

Alma Mešić, BA nov.





Vaša lokalna zajednica trenutno provodi anketu u cilju procjene zadovoljstva građana sa kvalitetom pružanja vlastitih javnih usluga. Anketu se sprovodi metodom slučajnog uzorka građana. Vaše učešće je dobrovoljno, anonimno i od velike vrijednosti za vašu lokalnu zajednicu.

Početak anketiranja: sati: _____ minuta: _____

Šifra upitnika: _____

UPITNIK / ANKETA

mjesec _____ . godine

Opći podaci:

Općina: Ilijaš

Pol: Muški Ženski

Dob: 18 – 35 36 – 55 preko 55

Stanovnik/ca: urbanog područja ruralnog područja

Javne usluge:

P 1: Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 2: Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 3: Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 4: Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 5: Koliko ste zadovoljni kanalizacijom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 6: Koliko ste zadovoljni cijenom kanalizacije?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 7: Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 8: Koliko ste zadovoljni redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 9: Koliko ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom (osvjetljenjem)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 10: Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 11: Koliko ste zadovoljni rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 12: Koliko ste zadovoljni kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 13: Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulanata?

Da Ne Ne zna

P 14: Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?

Da Ne Ne zna

P 15: Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?

Da Ne Ne zna

P 16: Da li ste zadovoljni radom centra za socijalni rad?

Da Ne Ne zna

P 17: Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?

Da Ne Ne zna

P 18: Da li ste zadovoljni kulturnim dešavanjima na teritoriji općine?

Da Ne Ne zna

P 19: Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji općine?

Da Ne Ne zna

P 20: Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?

Veoma dobro informisan Općenito informisan Nije informisan Nije zainteresovan Ne zna

P 21: U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?

Više od 2 puta 1 - 2 puta Nije se uključivao Nije upoznat

P 22: Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?

Odlično i transparentno Dobro Postoje, ali samo pro-forme radi Nije upoznat

P 23: Koliko ste zadovoljni slijedećim aspektima administrativnih usluga (izdavanjem uvjerenja, rješenja, dozvola, matičnih izvoda, i sl.)?

Kvalitetom usluge	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Brzinom usluge	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Ljubaznošću osoblja	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Znanjem osoblja	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Cijenom usluge	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna

P 24: Kako biste ocijenili slijedeće načine komunikacije između građana i lokalne vlasti:

Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Redovni termini za komunikaciju načelnika sa građanima	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Internet komunikacija između građana i općinskih službi	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Postojećim mehanizmima učešća građana u definisanju općinskih prioriteta	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat

P 25: Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?

Da Ne

P 26: Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?

Da Ne Nisam se žalio/žalila

P 27: Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa: Ne

Da *Ukoliko je odgovor „Da“, koja?*

Nezaposlen/a (manje od 2 godine više od 2 godine) Osoba sa invaliditetom
 Povratnik/Raseljena osoba Pripadnik romske populacije Drugo

Kraj anketiranja sati: _____ minuta: _____ Šifra Anketara: _____ Šifra operatera za unos podataka: _____



Vaša lokalna zajednica trenutno provodi anketu u cilju procjene zadovoljstva građana radom Općinskog vijeća Ilijaš.
Anketa se sprovodi metodom slučajnog uzorka građana. Vaše učešće je dobrovoljno, anonimno i od velike vrijednosti za vašu lokalnu zajednicu.

Početak anketiranja sati: _____ minuta: _____

Šifra upitnika: _____

UPITNIK / ANKETA O ZADOVOLJSTVU GRAĐANA RADOM OV
mjesec _____ . godine

Opći podaci:

Općina: Ilijaš
 Pol: Muški Ženski
 Dob: 18 – 35 36 – 55 preko 55
 Stanovnik/ca: urbanog područja ruralnog područja

RAD OPĆINSKOG VIJEĆA

P.1.

Koliko ste upoznati sa radom OV?

Vrlo dobro Dobro Nisam upoznat/a

P.2.

Kako biste ocijenili dostupnost informacija o radu OV?

Vrlo dobro Dobro Nisam upoznat/a Nisam zainteresovan/a

P.3.

Da li vam je poznato ko su vijećnici u OV?

Da Ne

P.4.

Da li vam je poznato ko su vijećnici iz vaše MZ?

Da Ne

P.5.

Da li ste kad stupali u kontakt sa vijećnikom?

Da Ne

P.6.

Da li ste lako stupili u kontakt sa vijećnikom?

Da Ne

P.7.

Kako ocjenjujete rad OV-vijećnika?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P.8.

Da li smatrate da OV donosi odluke u interesu građana?

Da Ne

P.9.

Koji segment rada OV treba unaprijediti:

transparentnost u radu kvalitet donesenih odluka komunikaciju sa građanima

P.10.

Koje mehanizme komunikacije između vijećnika i građana je potrebno uspostaviti ili koristiti?

- Direktnan prenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica
- Redovni sastanci vijećnika sa građanima u OV

- Redovni sastanci vijećnika sa građanima u mjesnim zajednicama
- Redovni termini za komunikaciju predsjedavajuće/g OV sa građanima
- Internet komunikacija između građana i vijećnika

PRIJEDLOZI I SUGESTIJE

P.11. PRIJEDLOZI ZA UNAPREĐENJE RADA OV

Kraj anketiranja sati: _____ minuta: _____ ANKETAR _____