



Izvještaj

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI NOVI GRAD

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

Sarajevo, maj 2012. godine



građani i lokalna vlast
zajedno do boljih usluga



Centar za promociju civilnog društva

Open
Society Fund
Bosnia & Herzegovina



Fond
otvoreno društvo
Bosna i Hercegovina

IZVJEŠTAJ

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI NOVI GRAD SARAJEVO

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

Sarajevo, maj 2012. godine

SADRŽAJ

1. Izvršni sažetak.....	4
2. Ciljevi istraživanja.....	5
3. Metodologija i definicije.....	6
4. Rezultati istraživanja za Općinu Novi Grad.....	7
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
5. Zaključci istraživanja.....	24
5.1. Usluge sa kojima su građani najzadovoljniji.....	24
5.1. Usluge sa kojima su građani nezadovoljni.....	24
6. Lista 16 najlošijih usluga.....	25

1. Izvršni sažetak

Centar za promociju civilnog društva iz Sarajeva (CPCD) proveo je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama na području Općine Centar Sarajevo 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 Novi grad Sarajevo CPCD je direktno proveo istraživanje o stepenu zadovoljstva građana sa 16 javnih usluga u još pet općina u Kantonu Sarajevo (Stari grad, Novo Sarajevo, Centar, Vogošća 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, Derventa 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 Novi grad, koje predstavljamo, temelje se na provedenom anketiranju kojim je obuhvaćeno ukupno 996 građana/ki sa područja svih 26 mjesnih zajednica općine Novi grad. U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području općine Novi grad bilo je angažovano 6 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 lokalne vlasti u Općini Novi grad. Početak istraživanja bio je izuzetno medijski popraćen, a tokom cijelog mjeseca aprila Radio Kameleon emitirao je džingl o svrsi, ciljevima i razlozima istraživanja zadovoljstva građana javnim uslugama na lokalnom nivou, te pozivao građane da budu susretljivi prema anketarima.

Istraživanje je pokazalo da su građani Općine Novi grad najmanje zadovoljni javnim prevozom. Prosječna ocjena za ovu uslugu u cjelini je 2,24. Najlošije ocjenjena kategorija unutar nje je pouzdanost (poštivanje reda vožnje) sa prosječnom ocjenom 1,83, što je inače i najlošije ocjenjena kategorija unutar svih 16 usluga koje su bile predmet istraživanja. Kvalitet javnog prevoza građani su ocjenili sa prosječnom ocjenom 2,03, priodičnost (raspoloživost) prevoza sa 2,05, prevoz u večernjim časovima sa 2,09, cijenu sa 2,22. Jedina kategorija unutar ove usluge sa kojom su građani djelimično zadovoljni je dostupnost stajališta.

Druga javna usluga sa kojom građani nisu zadovoljni je održavanje zelenih površina i parkova to kada je u pitanju opšte stanje zelenih površina i parkova, lokacija i raspoloživost dječijih igrališta i sportskih terena, volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova. Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,63. Jedina kategorija sa

kojom su građani unutar ove usluge više nego djelimično zadovoljni je održavanje zelenih površina i parkova.

Treća usluga kojom su građani nezadovoljni je socijalna zaštita i to posebno kada je u pitanju pravednost (2,37). Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,59.

Također, građani/ke općine Novi grad nisu zadovoljni cijenom grobnog mjesta (2,06), te uslugom prevoza učenika srednjih škola (2,33)

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, dostupnošću osnovnih škola, urednošću u snabdjevanju i kvalitetom kolektivnog grijanja (osim cijenom grijanja kojom nisu ni djelimično zadovoljni), redovnošću u snabdjevanju vodom. Ove usluge su ocjenjene visokim ocjenama (između 4 i 5, dakle između zadovoljava i u potpunosti zadovoljava).

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 usluga, 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 građana¹ 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 domaćinstava² 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.³ Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnim uslugama na području općine Novi grad je proveo Centar za promociju civilnog društva. Ukupan broj mjesnih zajednica u općini Novi grad je 26. Ukupno je anketirano 996 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 1% . Anketirano je 41,93 % muških i 58,07% ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanja je učestvovalo 6 anketara i 2 kontrolora. **Ispitivanje je izvršeno u periodu 01.-30.04.2012. godine.**

¹ engl. *Citizens Report Card (CRC)* pristup

² Ovo ujedno predstavlja jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana sa aspekta njihovog obuhvata

³ **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).

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.

4.Rezultati istraživanja za Općinu Novi Grad

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:

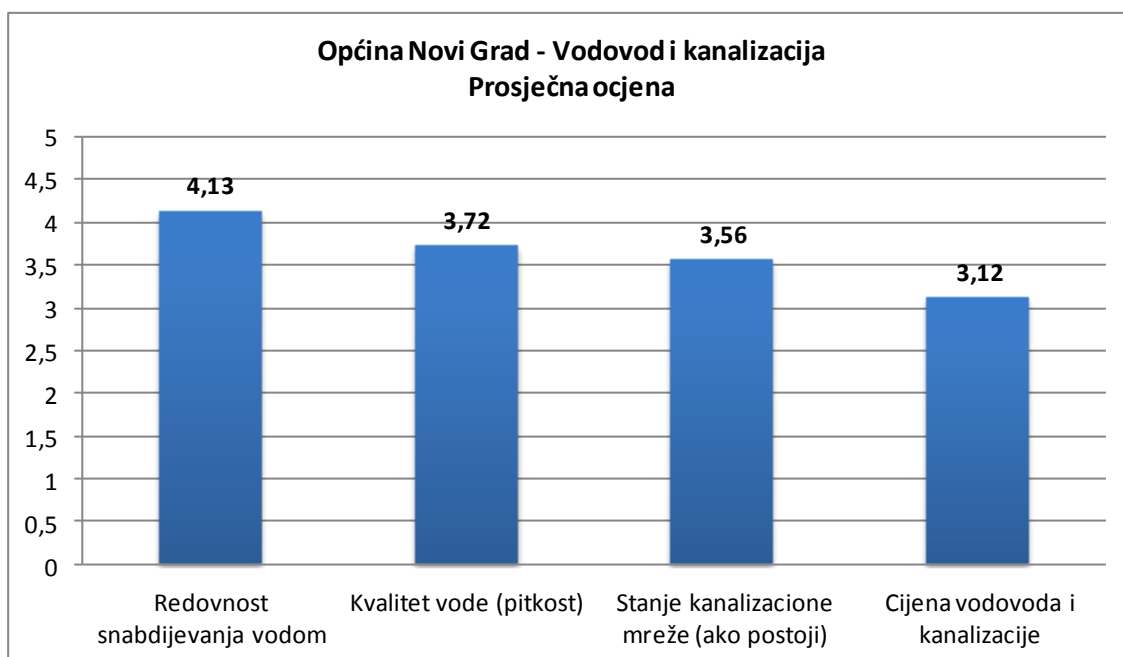
- 1 - uopće ne zadovoljava
- 2 - ne zadovoljava
- 3 - djelimično zadovoljava
- 4 – zadovoljava
- 5 – u potpunosti zadovoljava
- 0 – ne znam

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	936	828	888	906
BEZ ODGOVORA	4	6	4	4
NE ZNAM	2	108	50	32
PROSJEČNA OCJENA	4,13	3,72	3,56	3,12

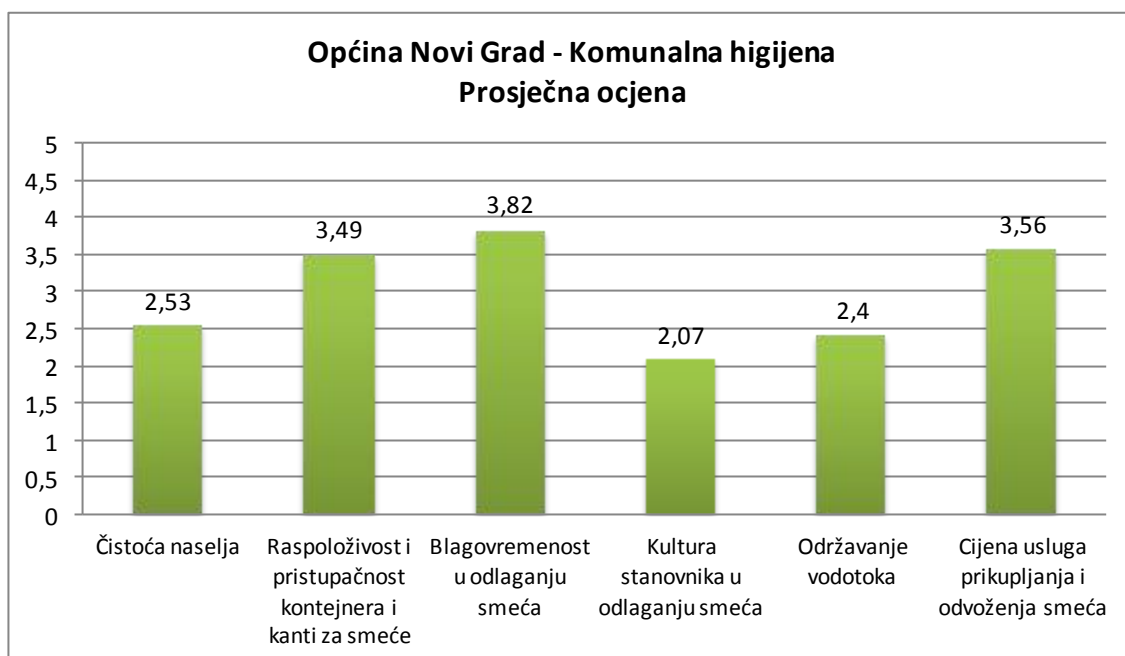


4.2. Komunalna higijena

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.

BEZ ODGOVORA	5	6	6	5	52	3
NE ZNAM	11	10	13	14	393	55
PROSJEČNA OCJENA	2,53	3,49	3,82	2,07	2,40	3,56

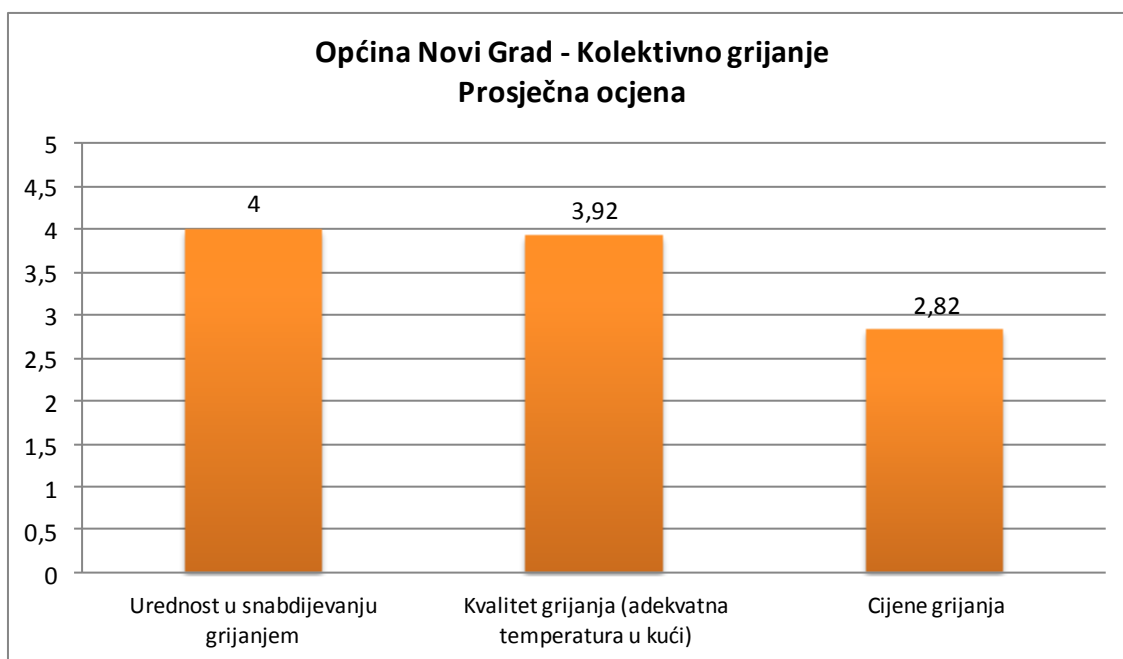


4.3. Kolektivno grijanje

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 u snabdjevanju grijanjem	Kvalitet grijanja (adekvatna temperatura u kući)	Cijene grijanja
ODGOVORA	578	580	569
BEZ ODGOVORA	308	308	312
NE ZNAM	56	54	61
PROSJEČNA OCJENA	4,00	3,92	2,82

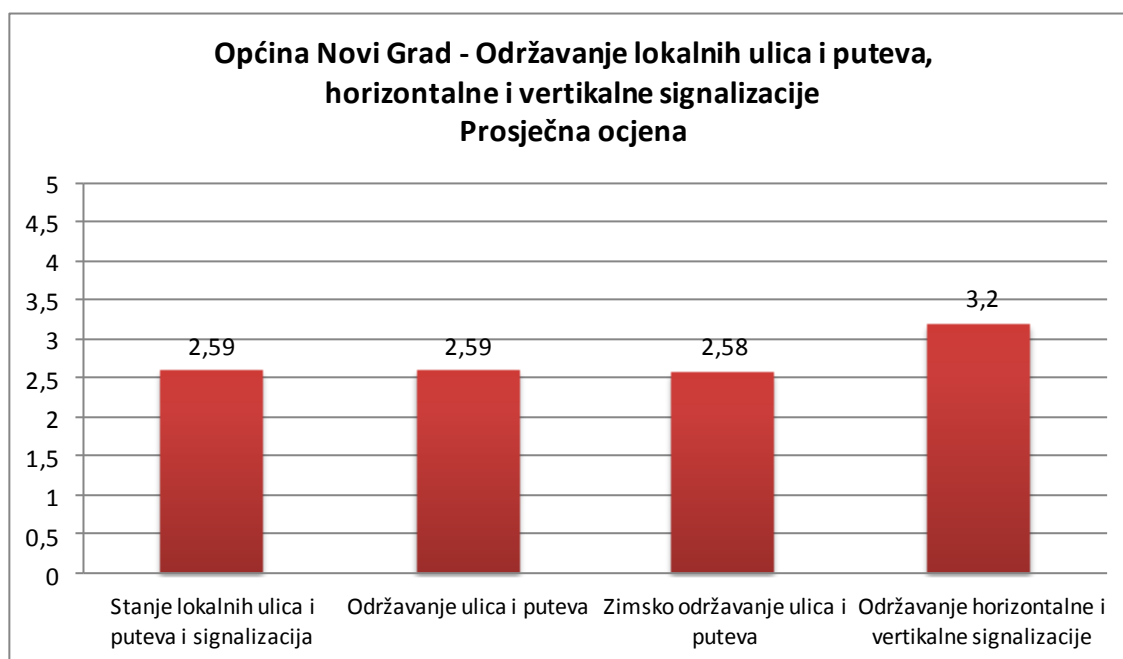


4.4.Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije

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	924	925	920	812
BEZ ODGOVORA	0	1	7	9
NE ZNAM	18	16	15	121
PROSJEČNA OCJENA	2,59	2,59	2,58	3,20

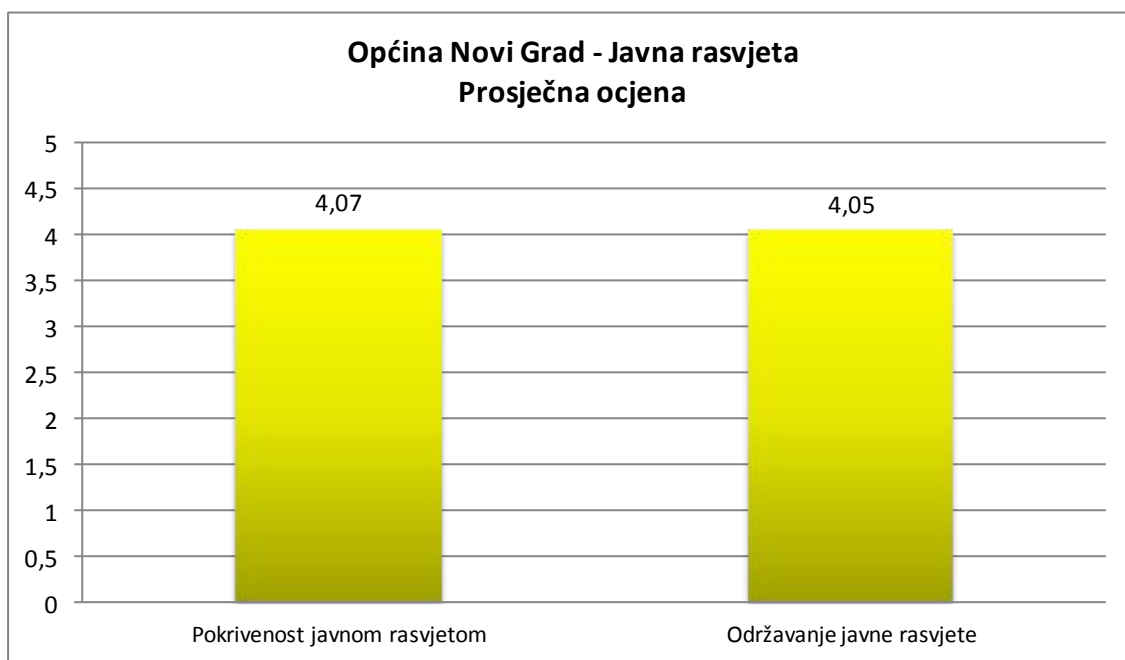


4.5. Javna rasvjeta

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	928	910
BEZ ODGOVORA	5	3
NE ZNAM	9	29
PROSJEČNA OCJENA	4,07	4,05

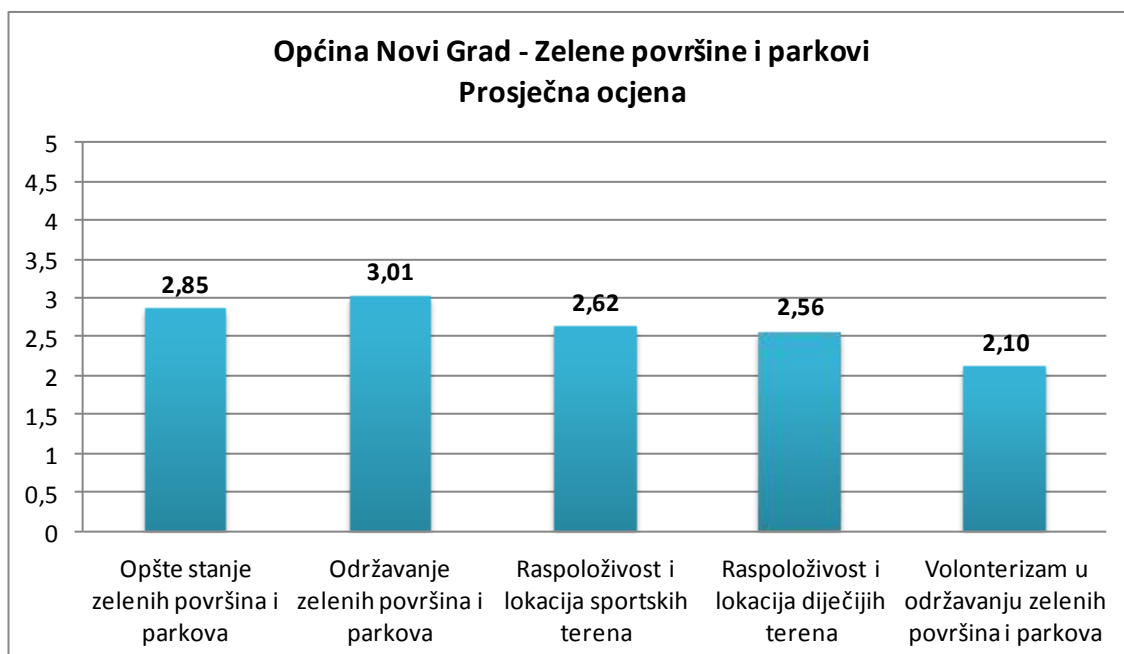


4.6. Zelene površine i parkovi

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	871	865	870	877	766
BEZ ODGOVORA	7	6	5	6	7
NE ZNAM	64	71	67	59	169
PROSJEČNA OCJENA	2,85	3,01	2,62	2,56	2,10

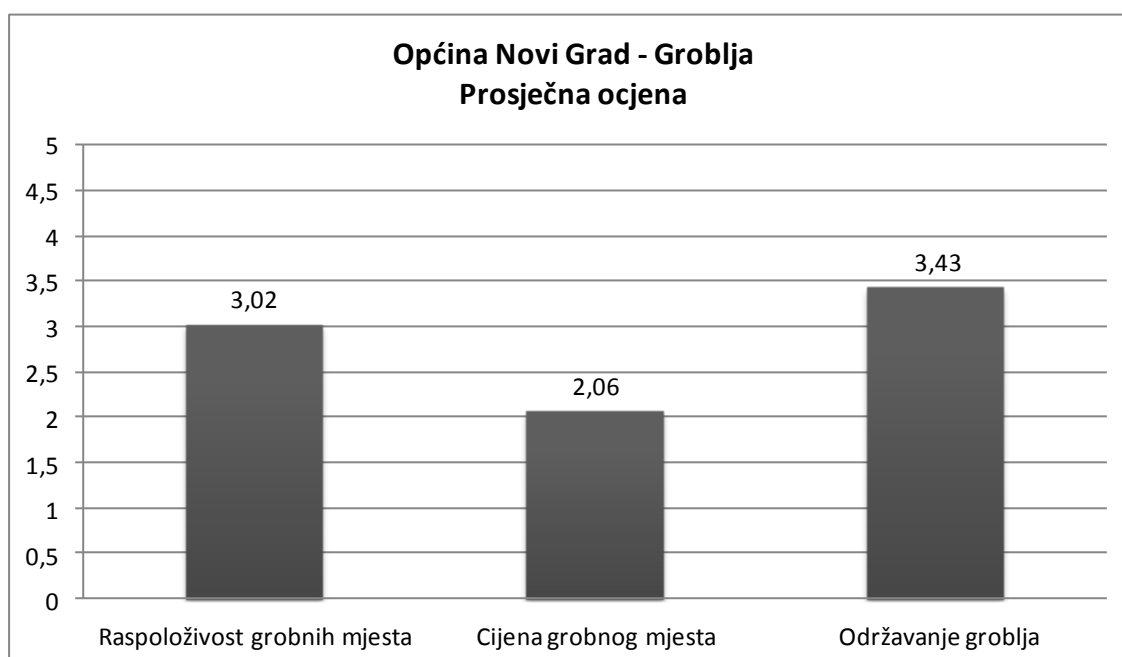


4.7. Groblja

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	443	452	475
BEZ ODGOVORA	36	33	34
NE ZNAM	463	457	433
PROSJEČNA OCJENA	3,02	2,06	3,43

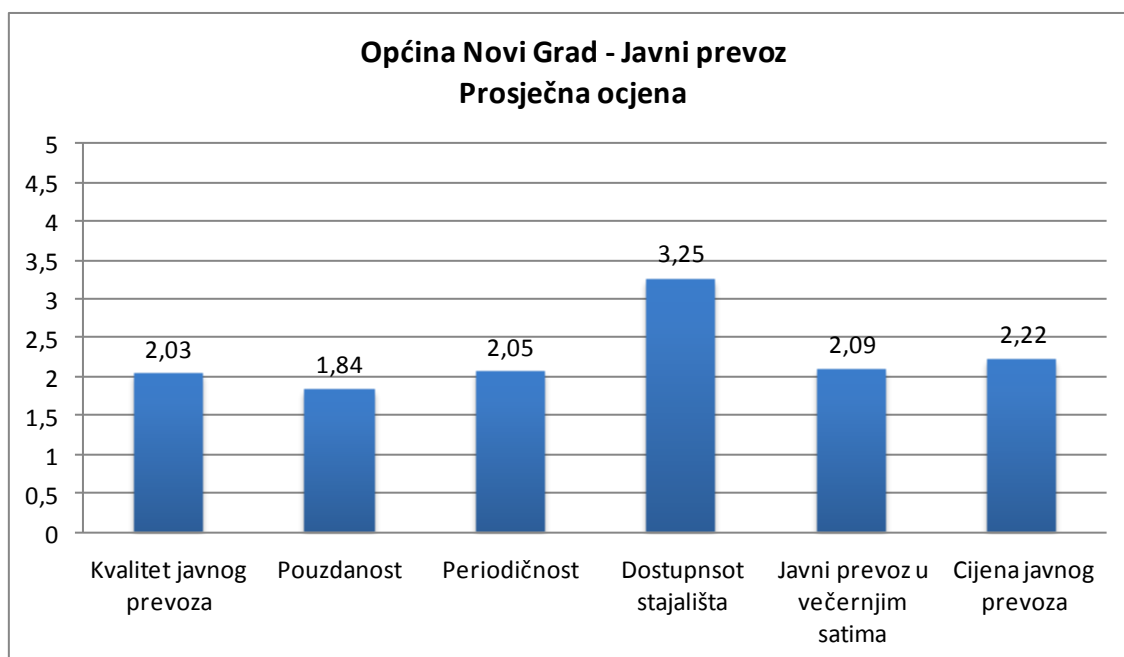


4.8. Javni prevoz

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	Dostupnsot stajališta	Javni prevoz u večernjim satima	Cijena javnog prevoza
ODGOVORA	873	863	852	867	747	855
BEZ ODGOVORA	6	4	7	13	7	5
NE ZNAM	63	75	83	62	188	82
PROSJEČNA OCJENA	2,03	1,84	2,05	3,25	2,09	2,22

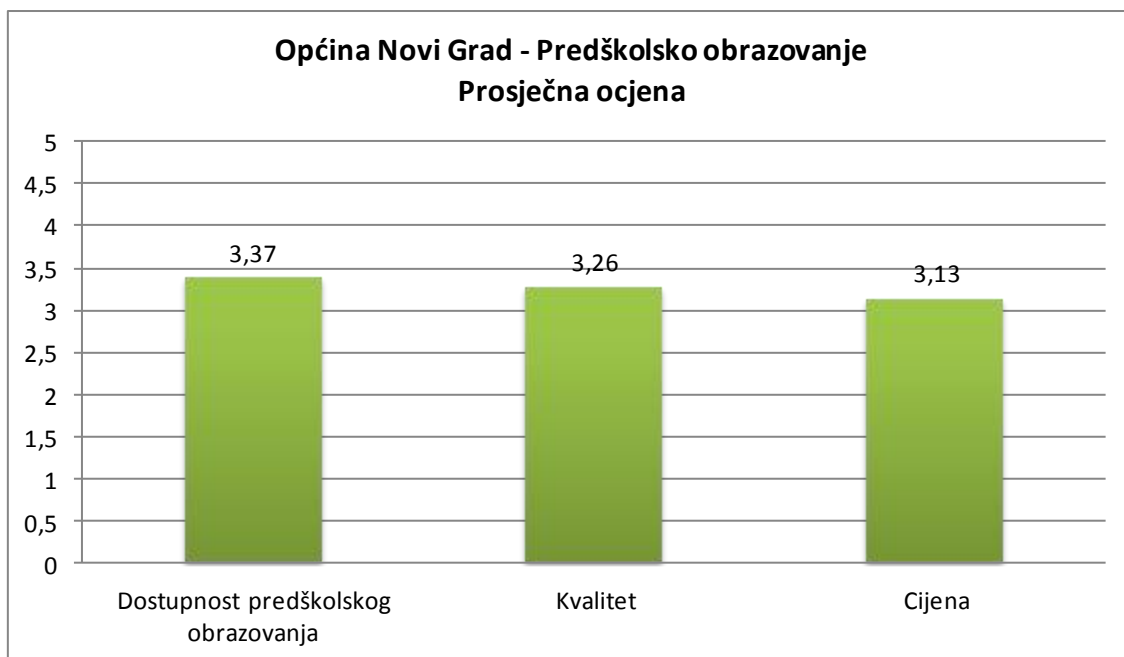


4.9. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

FREKVENCIJA	Dostupnost predškolskog obrazovanja	Kvalitet	Cijena
ODGOVORA	639	355	320
BEZ ODGOVORA	8	9	10
NE ZNAM	295	578	612
PROSJEČNA OCJENA	3,37	3,26	3,13

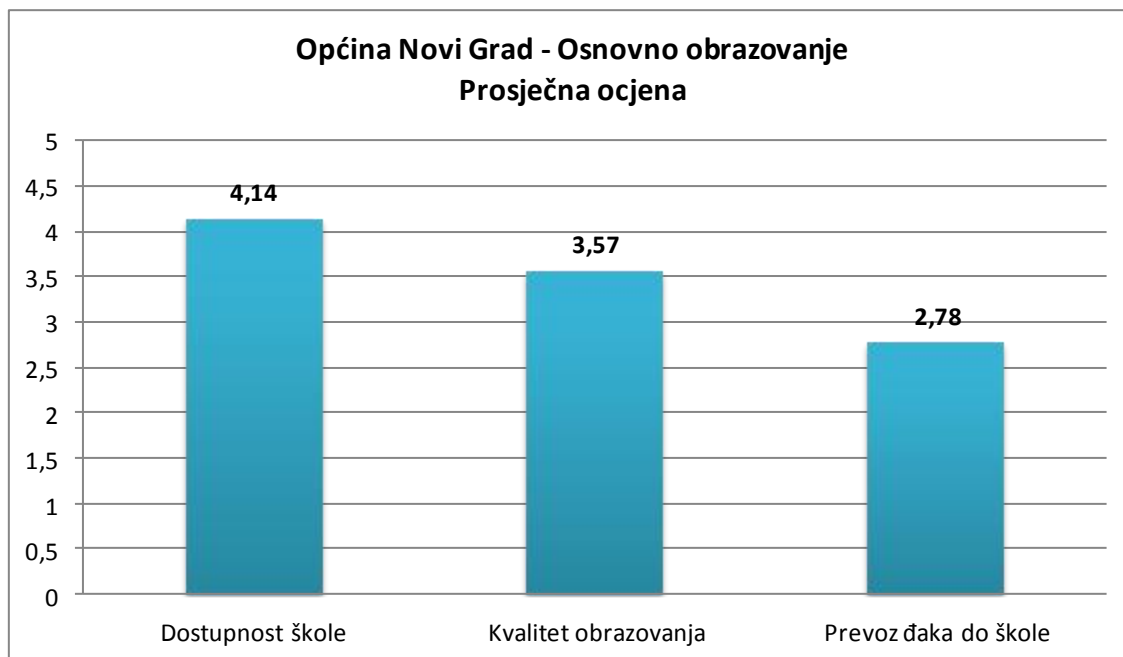


4.10.Osnovno obrazovanje

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	804	608	359
BEZ ODGOVORA	4	6	14
NE ZNAM	134	328	569
PROSJEČNA OCJENA	4,14	3,57	2,78

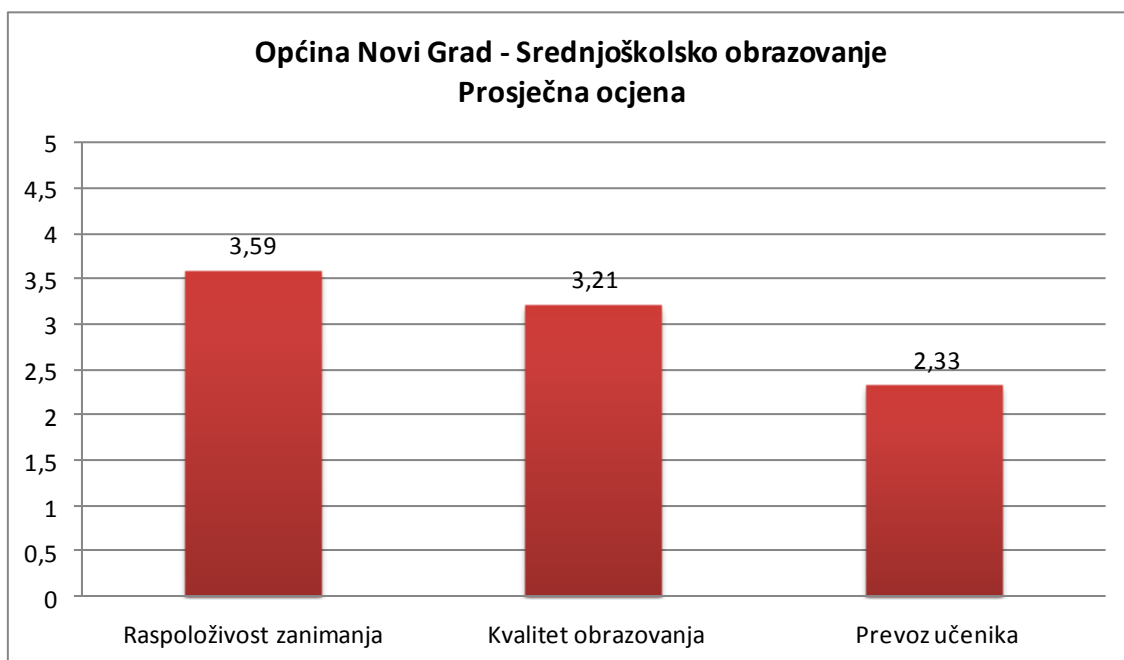


4.11.Srednjoškolsko obrazovanje

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	569	532	480
BEZ ODGOVORA	9	9	21
NE ZNAM	364	401	441
PROSJEČNA OCJENA	3,59	3,21	2,33

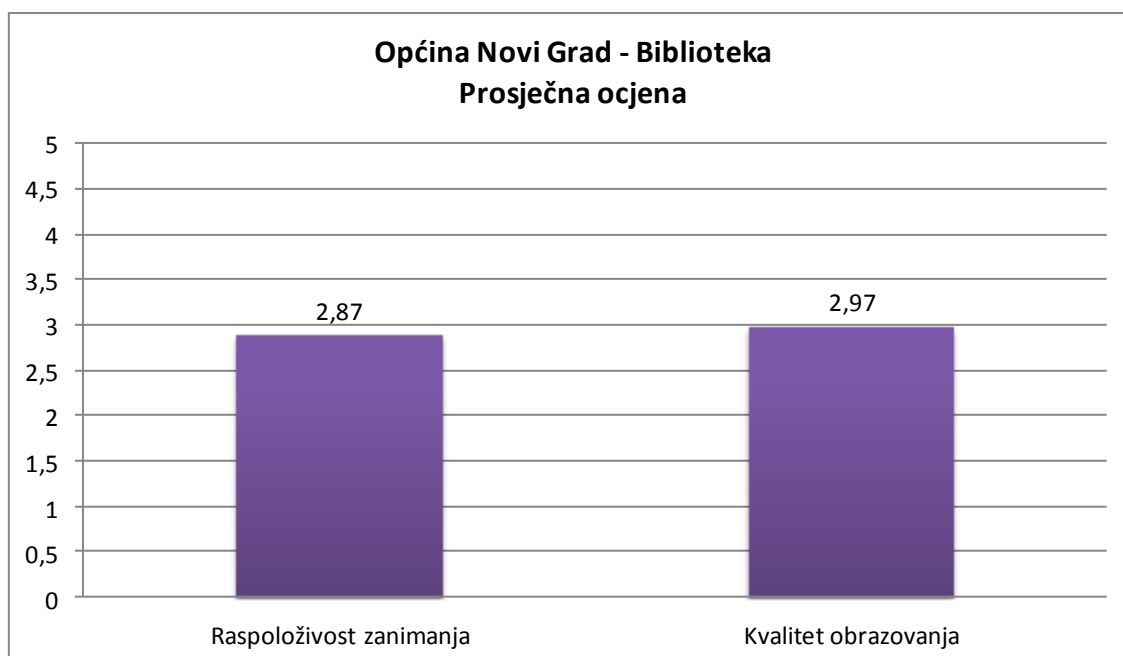


4.12. Biblioteka

U okviru ove kategorije ispituju se dvije usluge:

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

ODGOVORA	714	558
BEZ ODGOVORA	10	18
NE ZNAM	218	366
PROSJEČNA OCJENA	2,87	2,97

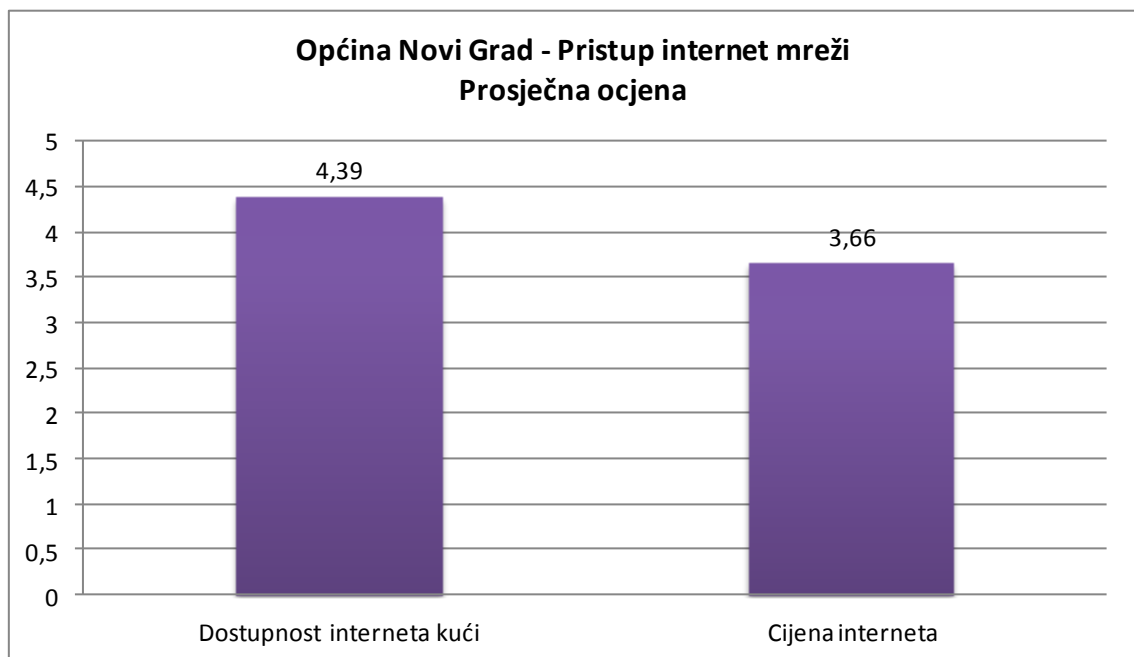


4.13.Pristup internet mreži

U okviru ove usluge ispituju se dvije karakteristike:

1. Dostupnost interneta kući,
2. Cijena interneta.

FREKVENCIJA	Dostupnost interneta kući	Cijena interneta
ODGOVORA	758	703
BEZ ODGOVORA	10	8
NE ZNAM	174	231
PROSJEČNA OCJENA	4,39	3,66

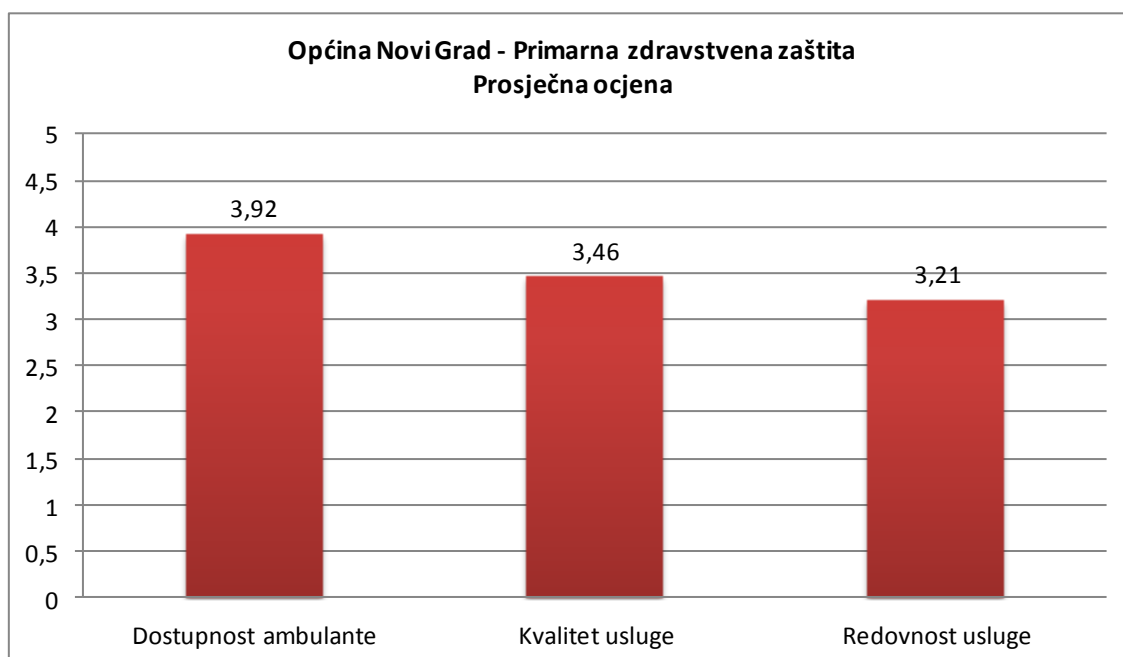


4.14. Primarna zdravstvena zaštita

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

1. Dostupnost ambulate/Doma zdravlja,
2. Kvalitet usluge,
3. Redovnost usluga (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluga).

FREKVENCIJA	Dostupnost ambulate	Kvalitet usluge	Redovnost usluge
ODGOVORA	912	879	824
BEZ ODGOVORA	5	4	6
NE ZNAM	25	59	112
PROSJEČNA OCJENA	3,92	3,46	3,21

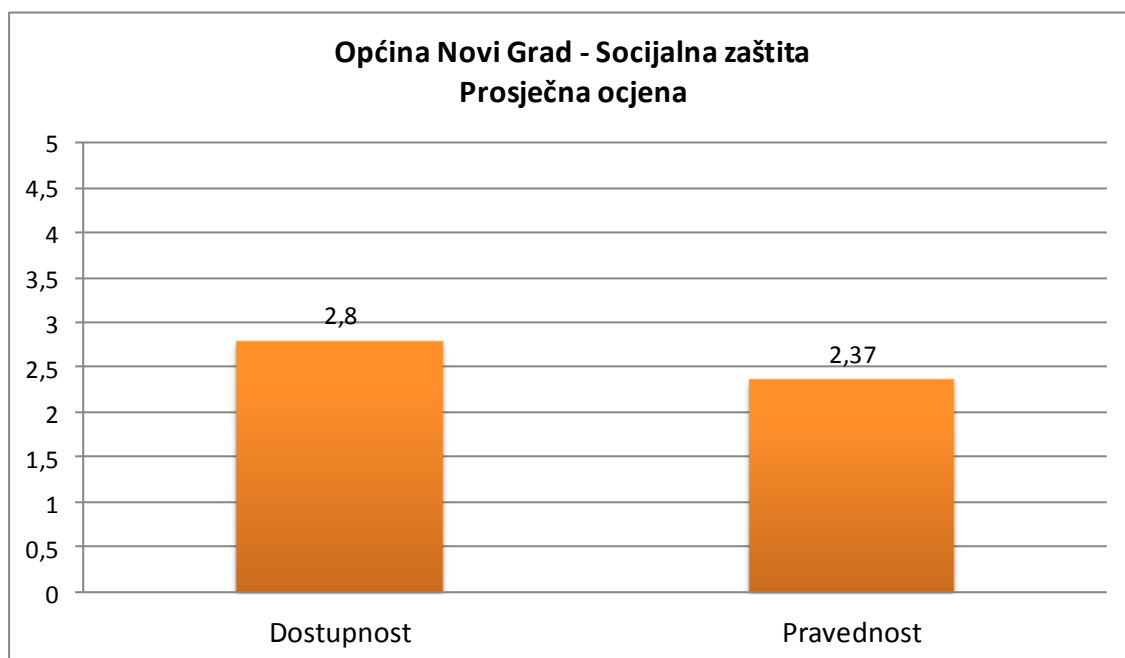


4.15. Socijalna zaštita

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

1. Dostupnost,
2. Pravednost.

FREKVENCIJA	Dostupnost	Pravednost
ODGOVORA	561	582
BEZ ODGOVORA	10	6
NE ZNAM	371	354
PROSJEČNA OCJENA	2,80	2,37

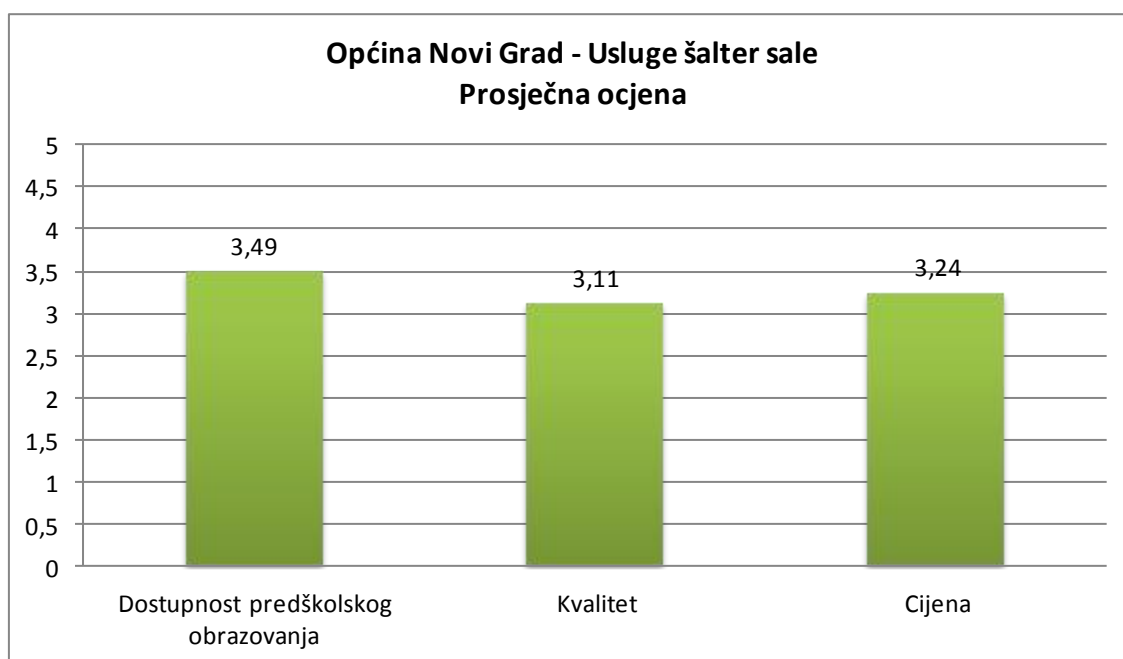


4.16. Usluge šalter sale

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

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

ODGOVORA	828	815	810
BEZ ODGOVORA	6	2	3
NE ZNAM	108	125	129
PROSJEČNA OCJENA	3,49	3,11	3,24



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, dostupnošću osnovnih škola, urednošću u snabdjevanju i kvalitetom kolektivnog grijanja (osim cijenom grijanja kojom nisu ni djelimično zadovoljni), redovnošću u snabdjevanju vodom. Ove usluge su ocjenjene visokim ocjenama (između 4 i 5, dakle između zadovoljava i u potpunosti zadovoljava).

5.1. Usluge sa kojima su građani nezadovoljni

- Istraživanje je pokazalo da su građani Općine Novi grad najmanje zadovoljni javnim prevozom. Prosječna ocjena za ovu uslugu u cjelini je 2,24. Najlošije ocjenjena kategorija unutar nje je pouzdanost (poštivanje reda vožnje) sa prosječnom ocjenom 1,83, što je inače i najlošije ocjenjena kategorija unutar svih 16 usluga koje su bile predmet istraživanja. Kvalitet javnog prevoza građani su ocijenili sa prosječnom ocjenom 2,03, priodičnost (raspoloživost) prevoza sa 2,05, prevoz u večernjim časovima sa 2,09, cijenu sa 2,22. Jedina kategorija unutar ove usluge sa kojom su građani djelimično zadovoljni je dostupnost stajališta.
- Druga javna usluga sa kojom građani nisu zadovoljni je održavanje zelenih površina i parkova to kada je u pitanju opšte stanje zelenih površina i parkova, lokacija i raspoloživost dječijih igrališta i sportskih terena, volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova. Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,63. Jedina kategorija sa kojom su građani unutar ove usluge više nego djelimično zadovoljni je održavanje zelenih površina i parkova.
- Treća usluga kojom su građani nezadovoljni je socijalna zaštita i to posebno kada je u pitanju pravednost (2,37). Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,59.
- Također, građani/ke općine Novi grad nisu zadovoljni cijenom grobnog mjesta (2,06), te uslugom prevoza učenika srednjih škola (2,33)

Novi Grad

Lista 16 najlošije ocjenjenih kategorija 16 javnih usluga

R.br.	Usluga	Prosjek
1	8_2 Javni prevoz Pouzdanost (poštivanje reda vožnje)	1,835
2	8_1 Javni prevoz Kvalitet javnog prevoza	2,033
3	8_3 Javni prevoz Periodičnost (raspoloživost) prevoza	2,053
4	7_2 Groblja Cijena grobnog mjesta	2,060
5	2_4 Komunalna higijena Kultura stanovnika u odlaganju smeća	2,067
6	8_5 Javni prevoz Javni prevoz u večernjim časovima	2,091
7	6_5 Zelene površine i parkovi Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	2,098
8	8_6 Javni prevoz Cijena javnog prevoza	2,216
9	11_3 Srednjoškolsko obrazovanje Prevoz učenika	2,325
10	15_2 Socijalna zaštita Pravednost	2,373
11	2_5 Komunalna higijena Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ	2,402
12	2_1 Komunalna higijena Čistoća naselja	2,532
13	6_4 Zelene površine i parkovi Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta	2,562
14	4_3 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Zimsko održavanje ulica i puteva	2,579

15	4_1 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj mjesnoj zajednici	2,588
16	4_2 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Održavanje ulica i puteva 2,591	