

impresum

SAŽETAK

Istraživanje o zadovoljstvu građana Mostara javnim uslugama provedeno je u okviru projekta „Pravo na grad“, kojeg provodi Mreža nevladinih organizacija „Naše društvo“, uz podršku Fonda Otvoreno društvo BiH.

Obzirom na to da su građani Mostara korisnici javnih usluga u nadležnosti lokalne uprave, jedna od obaveza Grada Mostara je i osiguravanje javnih usluga orijentisanih na kvalitet i dostupnost. Stoga je predmet ovog istraživanja zadovoljstvo građana postojećim javnim uslugama.

Osnovni cilj istraživanja bio je identificirati četiri prioritete usluge koje građani smatraju nedostatnim, u svrhu stavljanja stvarnih problema lokalne zajednice u fokus interesa javnosti.

Zadovoljstvo građana javnim uslugama analizirano je putem anketiranja, odnosno direktnim prikupljanjem podataka od građana, odlaskom anketara na kućnu adresu. Istraživanje je provelo Udruženje mladih psihologa. Anketirano je 607 ispitanika u 607 domaćinstava s gradskog područja Mostara. Terensko istraživanje provelo je pet anketara prethodno obučeni za provođenje terenskog istraživanja.

Rezultati istraživanja pokazuju da su najlošije ocijenjene usluge zelene površine (2,16), urbanizam i građenje (2,23), imovinsko-pravni poslovi i usluge (2,31), te privreda (2,38).

Gljučne riječi : zadovoljstvo građana, prioritete usluge, stvarni problemi lokalne zajednice.

ABSTRACT

The survey on the satisfaction of the citizens of Mostar with public services was conducted as part of the project „Entitled to the city“, which is implemented by the NGO Network „Our society“, with the support of the Open Society Fund. As the citizens of Mostar are users of public services under the jurisdiction of the local government, one of the obligations of the City of Mostar is the provision of public services oriented on quality and availability. Therefore, the subject of this research is the satisfaction of the citizens of Mostar with the current public services.

The main objective of the research was identifying four priority services which the citizens consider insufficient in order to place the actual issues of the local communi-

ty in the focus of public interest.

The satisfaction of the citizens with public services was analysed through a survey, i.e. direct data collection from citizens through face to face interviews. The research was conducted by the Association of young psychologist. Thereby, 607 respondents in 607 households were interviewed. The field, face to face, research was conducted by five previously trained interviewers.

The results of the research show that the lowest rated services are green space (2.16), urban planning and construction (2.23), property and legal affairs services (2.31) and economy (2.38).

Key words : satisfaction of citizens, priority services, actual issues of the local community

SADRŽAJ

O projektu	6
Uvod	7
METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA	
1.1. Predmet i cilj istraživanja	10
1.2. Uzorak istraživanja	10
1.3. Metode, tehnike i instrumenti	12
1.4. Vremenski okvir istraživanja	13
1.5. Postupak	13
ANALIZA I INTERPRETACIJA REZULTATA	
2.1. Pravne usluge, šalter sala	16
2.2. Imovinsko-pravni poslovi i usluge	17
2.3. Kultura	17
2.6. Odgoj, obrazovanje, mladi i sport	18
2.7. Socijalne i zdravstvene usluge	20
2.8. Urbanizam i građenje	19
2.9. Privreda	19
2.10. Infrastruktura grada	20
2.11. Vodovod i kanalizacija	21
2.12. Komunalna higijena	22
2.13. Javna rasvjeta	23
2.13. Zelene površine	24
2.14. Groblja	25
2.15. Javni prijevoz	25
2.16. Turizam	26
2.17. Biblioteke	27
2.18. Najviše i najniže ocijenjene usluge u nadležnosti Grada Mostara	28

ZAKLJUČAK

PRILOZI

O PROJEKTU

Projekat „Pravo na grad“ provodi Mreža nevladinih organizacija „Naše društvo“, uz podršku Fonda Otvoreno društvo BiH. Mreža „Naše društvo“ je mreža nevladinih organizacija iz Mostara koja je posvećena unaprijeđenju kvalitete života i ljudskih prava kroz proaktivan pristup u zagovaranju i promovisanju rješenja ključnih društvenih problema.

Projekat „Pravo na grad“ nastao je iz potrebe za iniciranjem promjena i stvaranjem temelja za konstruktivni dijalog između lokalne uprave i građana Mostara.

Glavni cilj projekta je unaprijediti kvalitetu življenja u Mostaru kroz donošenje ključnih razvojnih strategija utemeljenih na željama i potrebama građana. Da bi se isti ostvario neophodno je utvrditi polazne parametre, odnosno artikulirati želje građana u odnosu na javne usluge. Naime, za kreiranje razvojnih strategija važno je imati proaktivne i informisane građane, svjesne vlastite uloge u kreiranju javnih politika, kao i lokalnu upravu koja raspolaže informacijama o potrebama i željama građana. Iz toga proizilazi *specifični cilj projekta* koji podrazumijeva depolitizaciju i stavljanje stvarnih problema lokalne zajednice u fokus interesa javnosti. Na taj način osigurava se

temelj za bavljenje identificiranim problemima i potrebama građana, što će se manifestovati kroz bolju informisanost i edukovanost građana, te utvrđivanje stavova, želja i potreba građana vezano za unaprijeđenje kvalitete življenja u Gradu Mostaru

Projektne aktivnosti usmjerene su na ostvarivanje sljedećih *rezultata* :

- R1 : Artikulisana mišljenja i stavovi građana vezano za kvalitetu življenja u Gradu Mostaru.
- R2 : Građanima osiguran/omogućen pristupačniji i razumljiviji prikaz budžeta.
- R3 : Osigurana medijska prepoznatljivost projekta i problematike koju projekt tretira.

Kako bi se ostvario prvi rezultat, odnosno artikulirala mišljenja i stavovi građana vezana za kvalitetu življenja u Gradu Mostaru, neophodno je istraživanje javnog mijenja, te se u tu svrhu provodi „Istraživanje o zadovoljstvu građana Mostara javnim uslugama“. Naime, na taj način će se definisati četiri ključne usluge kojima su građani najmanje zadovoljni, odnosno oblasti koje su prioritetne za ulaganje i unaprijeđenje. Također, lokalna uprava će dobiti informacije o tome kojim uslugama su građani najviše zadovoljni, što može poslužiti i kao primjer dobre prakse u izradi strategija razvoja

UVOD

Grad Mostar je centar Hercegovine, njeno privredno i kulturno središte. Međutim, Mostar je i grad koji se trenutno nalazi u kompleksnoj političkoj situaciji. Naime, zadnji lokalni izbori održani su 2008. godine, a gradsko vijeće ne postoji od 2012. zbog neprovođenja Odluke Ustavnog suda BiH o izmjenama izbornog zakona. Ovakva politička situacija onemogućava ostvarivanje kvalitetnog odnosa između zvaničnih gradskih institucija i građana. Zbog toga dolazi do gotovo potpune isključenosti građana iz procesa praćenja i učešća u političkim procesima i odlukama. Takav odnos se najprije reflektuje na budžet Grada Mostara čije stavke nisu u skladu sa istinskim potrebama građana. Ovakvo stanje nosi niz negativnih posljedica, prije svega za brojne kulturne, socijalne i sportske ustanove, ali i građane i privrednike u gradu. Brojni projekti i razvojne mogućnosti propadaju zbog nepostojanja informacija, podataka, te loše komunikacije između gradske uprave i ostalih.

Obzirom na neinformisanost građana o budžetiranju javnih usluga, činjenice da lokalna uprava ne poznaje potrebe građana, kao i dobre prakse u drugim zajednicama u unaprijeđenju kvaliteta pružanja javnih usluga lokalnih organa, evidentno je da je za unaprijeđenje

rada i kvalitete usluga neophodno ispitivanje javnog mijenja. Naime, zadovoljstvo korisnika javnim uslugama je najbolji indikator za kreiranje javne politike koja će imati za cilj poboljšanje kvalitete života građana.

Rezultati koji će proizaći iz takve aktivnosti prikazat će stvarne potrebe građana, kao i njihov stav prema uslovima u kojima žive. Dobiveni rezultati bit će temelj za projekte usmjerene ka poboljšanju kvalitete života građana Mostara, kroz poboljšanje javnih usluga koje nudi Grad Mostar.

METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

1.1. Predmet i cilj istraživanja

Obzirom na to da su građani Mostara korisnici javnih usluga u nadležnosti lokalne uprave, jedna od obaveza Grada Mostara je i osiguravanje javnih usluga orijentisanih na kvalitet i dostupnost. Stoga je *predmet* ovog istraživanja zadovoljstvo građana postojećim javnim uslugama.

Osnovni *cilj* istraživanja je identificirati četiri prioritetne usluge koje građani smatraju nedostatnim, u svrhu stavljanja stvarnih problema lokalne zajednice u fokus interesa javnosti.

1.2. Uzorak istraživanja

Istraživanjem je obuhvaćen uzorak od 607 (N=607) građana Mostara. Pri tome, korišten je stratificirani slučajni uzorak. Stratificirani uzorak bira se tako da se osnovni skup najprije podijeli u slojeve (stratume) prema nekim svojstvima elemenata osnovnog skupa, a nakon toga se iz svakog bira jednostavni slučajni uzorak. Kod jednostavnog slučajnog uzorka, svaka jedinica ima jednaku mogućnost da bude izabrana u uzorak, što osigurava reprezentativnost istog.

U ovom istraživanju osnovni skup činilo je prethodno definisanih 607 ispitanika, građana Mostara. Uzorak ove veličine implicira 95% koeficijent pouzdanosti. Uzorak je stratificiran prema gradskim i prigradskim područjima, odnosno kvartovima, Mostara. Obzirom na to da je identificirano 23 kvarta u skladu sa

mjesnim zajednicama grada, ustanovljeno je da će u svakom kvartu, odnosno gradskom području, biti ispitano 26 ispitanika.

Kako bi ispitanici iz stratificiranog uzorka imali jednaku mogućnost odabira, odnosno kako bi se iskoristio jednostavni slučajni uzorak u okviru stratificiranog, korištena je metodologija svjetski priznate konsultantske istraživačke kompanije „Gallup“. Pomoću njihove metodologije ustanovljen je način odabira domaćinstava u područjima istraživanja, kao i način odabira ispitanika u odabranom domaćinstvu. Na taj način se osigurao jednostavni slučajni uzorak u već stratificiranom, reprezentativnom, uzorku.

Struktura korisnika usluga Grada Mostara, odnosno ispitanika posmatrala se prema sociodemografskim podacima. Naime, kako je vidljivo u Tabeli 1., uzorak je sačinjavalo 57% žena i 43% muškaraca.

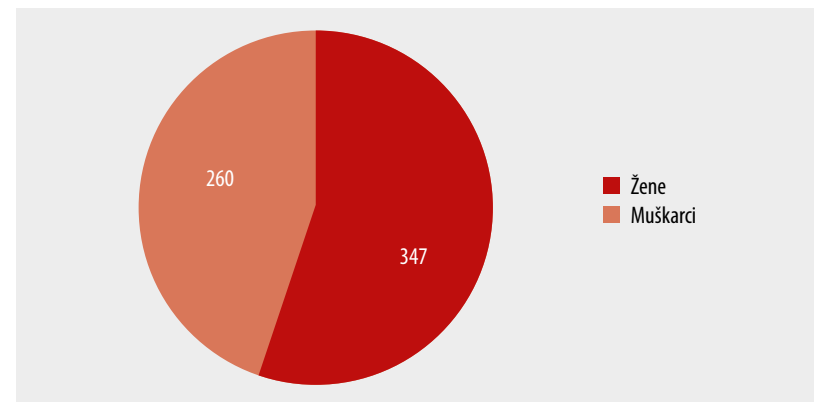


TABELA 1
STRUKTURA
ISPITANIKA
PREMA SPOLU

Također, istraživanjem su obuhvaćeni ispitanici različite dobi podijeljeni u sljedećih šest dobnih skupina:

- 18-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- preko 60

Najveći broj ispitanika, odnosno 24%, pripadalo je dobnj skupini između 21 i 30 godina.

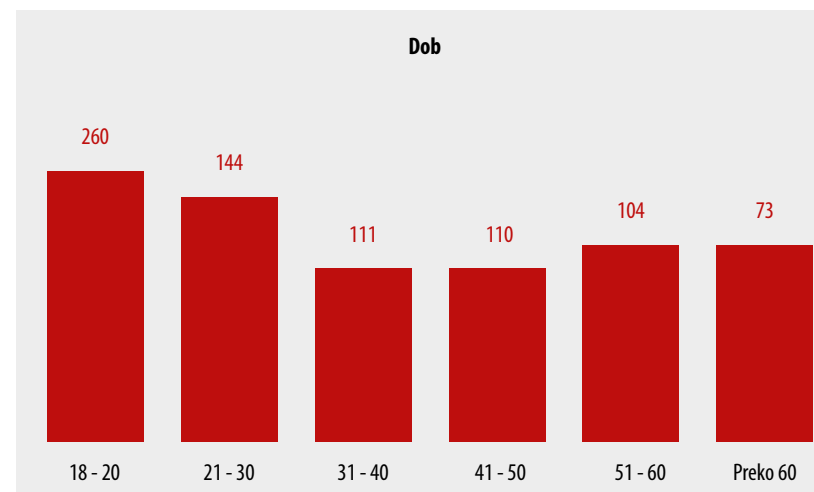
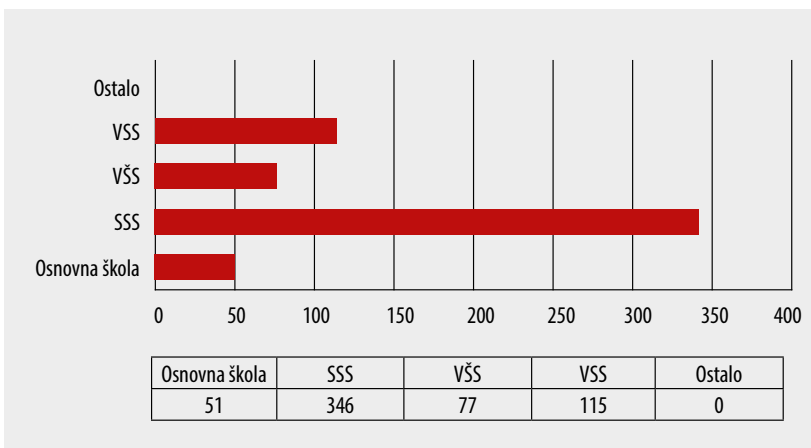


TABELA 2
STRUKTURA
ISPITANIKA
PREMA DOBI

TABELA 3.
STRUKTURA
ISPITANIKA
PREMA
ŠKOLSKOJ
SPREMI



Posljednji način razlikovanja ispitanika bila je školska sprema istih. Pri tome, čak 57% ispitanika bilo je srednje stručne spreme.

1.3. Metode, tehnike i instrumenti

Podaci su prikupljeni anketnim terenskim istraživanjem, namijenjenom otkrivanju i mjerenju karakteristika, stavova ili ponašanja članova društva. Korištena je survey metoda kojom se prikupljaju podaci kroz postavljanje pitanja i odgovaranje na njih. Metoda je veoma praktična, jer omogućava primjenu raznih mjernih instrumenata i postupaka obrade podataka.

Korišten je, dakle, postupak terenskog istraživanja, odnosno intervjua u kućanstvu. Intervju u kućanstvu je kvantitativna metoda istraživanja koja se zasniva na ličnom intervjuu ispitanika/ce u domaćinstvu. Intervju su vodili obučeni anketari, putem čitanja

pitanja iz anketnog upitnika i bilježenja odgovora ispitanika/ce.

Instrument korišten u istraživanju je anketni upitnik razvijen od strane Udruženja mladih psihologa. Anketni upitnik sadržavao je, pored osnovnih podataka o ispitaniku/ci (spol, dob, školska sprema), pitanja zatvorenog tipa s ponudjenim odgovorima intenziteta. Naime, ispitanici su imali zadatak da 63 stavke, odnosno javne usluge, ocijene na Likertovoj na skali od 1 do 5, uz sljedeće značenje:

- 1 - uopće ne zadovoljava,
- 2 - ne zadovoljava,
- 3 - djelomično zadovoljava,
- 4 - zadovoljava,
- 5 - u potpunosti zadovoljava.

Anketni upitnik sadrži 63 stavke, koje se odnose na šesnaest javnih usluga :

1. Pravne usluge, šalter sala,
2. Imovinsko-pravni poslovi i usluge,

3. Kultura,
4. Odgoj, obrazovanje, mladi i sport,
5. Socijalne i zdravstvene usluge,
6. Urbanizam i građenje
7. Privreda,
8. Infrastruktura Grada,
9. Vodovod i kanalizacija,
10. Komunalna higijena,
11. Javna rasvjeta,
12. Zelene površine,
13. Groblja,
14. Javni prijevoz,
15. Turizam,
16. Bilblioteke.

Navedene javne usluge identificirane su na osnovu nadležnosti pojedinih odjela Gradske uprave Grada Mostara, te je svaka isključivo u nadležnosti lokalne uprave ili postoji određena odgovornost lokalne uprave. Također, anketni upitnik predstavljen je djelatnicima Grada Mostara, u svrhu potvrđivanja nadležnosti za identificiranje usluge.

1.4. Vremenski okvir istraživanja

Istraživanje je provedeno u periodu februar/mart 2016. godine na području gradske i prigradske zone Mostara.

1.5. Postupak

Istraživanje je provedeno u periodu februar/mart 2016. godine na području gradske i prigradske zone Mostara putem terenskog istraživanja. Ispitanicima je naglašeno da se anketiranje provodi u svrhu

izrade istraživanja zadovoljstva građana Mostara javnim uslugama, te da će dobiveni podaci biti korišteni u istraživačke svrhe. Naglašeno je i da je ispunjavanje upitnika anonimno, uz potpuno poštivanje privatnosti ispitanika. Ukupno ispitivanje, odnosno prikupljanje podataka, u svakom domaćinstvu trajalo je oko 20 minuta.

Anketni upitnik je ispitaniku čitao obučeni anketar, uz bilježenje odgovora. Primjer upitnika nalazi se u prilogu (PRILOG 1.). Pored redovnog upitnika, anketari su imali pomoćni upitnik sa dodatnim objašnjenjima za pojedine stavke, u svrhu davanja dodatnih objašnjenja ispitanicima u slučaju javljanja nejasnoća.

**ANALIZA I
INTERPRETACIJA
REZULTATA**

Istraživanjem su obrađene 63 stavke, koje se odnose na šesnaest javnih usluga :

1. Pravne usluge, šalter sala,
2. Imovinsko-pravni poslovi i usluge,
3. Kultura,
4. Odgoj, obrazovanje, mladi i sport,
5. Socijalne i zdravstvene usluge,
6. Urbanizam i građenje,
7. Privreda,
8. Infrastruktura Grada,
9. Vodovod i kanalizacija,
10. Komunalna higijena,
11. Javna rasvjeta,
12. Zelene površine,
13. Groblja,
14. Javni prijevoz,
15. Turizam,
16. Bilblioteke.

Navedene javne usluge identificirane su na osnovu nadležnosti pojedinih odjela Gradske uprave Grada Mostara, te je svaka isključivo u nadležnosti lokalne uprave ili postoji određena odgovornost lokalne uprave. Analiza rezultata urađena je u skladu sa ovim uslugama pomoću čijih prosječnih ocijena su dobivene najbolje i najlošije ocijenjene usluge.

2.1. Pravne usluge, šalter sala

- Ispitivanje zadovoljstva građana pravnim uslugama provedeno je ispitivanjem sljedećih obilježja:
- Dostupnost savjetovanja i pravne pomoći građanima;

- Kvaliteta savjetovanja i pravne pomoći građanima;
- Dostupnost šalter sala za sve korisnike (matični uredi, izdavanje potvrda, uvjerenja i sl.);
- Brzina izdavanja potvrda i uvjerenja;
- Kvaliteta usluga šalter sala.

U Tabeli 4. navedene su prosječne ocjene svake stavke. Iz iste je vidljivo da su građani i građanke Mostara djelomično zadovoljni dostupnošću šalter sale, dok manje zadovoljstvo iskazuju dostupnošću i kvalitetom savjetovanja i pravne pomoći građanima, te brzinom izdavanja potvrda i uvjerenja, kao i cjelokupnom kvalitetom usluga šalter sala.



TABELA 4. PRAVNE USLUGE, ŠALTER SALA

Pravne usluge i šalter sala su na osnovu navedenih stavki i njihovih ocjena ocijenjene prosječnom ocjenom **2,61**, koja odražava djelomično zadovoljstvo ispitanika. Kada je u pitanju Grad Mostar, pravne usluge, odnosno usluge šalter sale u nadležnosti su *Odjela za organizaciju, pravne poslove, opću upravu, civilnu zaštitu i vatrogastvo, odnosno Službe za opću upravu i gradska područja.*

2.2. Imovinsko-pravni poslovi i usluge

Zadovoljstvo građana Mostara imovinsko-pravnim poslovima i uslugama ispitano je sljedećim stavkama, odnosno karakteristikama :

- Mogućnost rješavanja imovinsko-pravnih poslova;
- Brzina rješavanja imovinsko-pravnih poslova.

Ispitanici su izrazili nezadovoljstvo mogućnošću i brzinom rješavanja imovinsko-pravnih

poslova (Tabela 5.), a prosječna ocjena usluge koja se odnosi na imovinsko-pravne poslove i usluge iznosi **2,31** što istu čini jednom od najlošije ocijenjenih usluga. Navedena usluga je u nadležnosti *Odjela za finansije i nekretnine Grada Mostara, Službe za nekretnine*

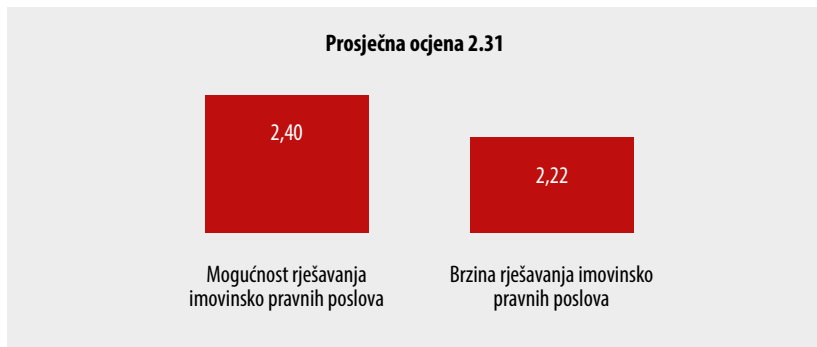
2.3. Kultura

Služba za kulturu, odnosno ispitana usluge iste, je jedna od mnogobrojnih koja pripada *Odjelu za društvene djelatnosti, u okviru Službe za kulturu.* Ista je ispitana pomoću sljedećih stavki :

- Dostupnost kulturnih dešavanja;
- Stanje gradskih kulturnih institucija;
- Kvalitet gradskih kulturnih dešavanja.

Kako je vidljivo u tabeli 5. prosječne ocjene ovih stavki ukazuju na to da građani iskazuju nezadovoljstvo stanjem gradskih kulturnih institucija (2,28).

TABELA 5.
IMOVINSKO
PRAVNI
POSLOVI I
USLUGE



Nešto su zadovoljniji dostupnošću i kvalitetom kulturnih dešavanja u Mostaru, čije ocjene izražavaju djelomično zadovoljstvo. Prosječna ocjena koju je, prema stavovima građana Mostara, dobila kultura je **2,44**, što ukazuje na nezadovoljstvo građana spomenutom uslugom.

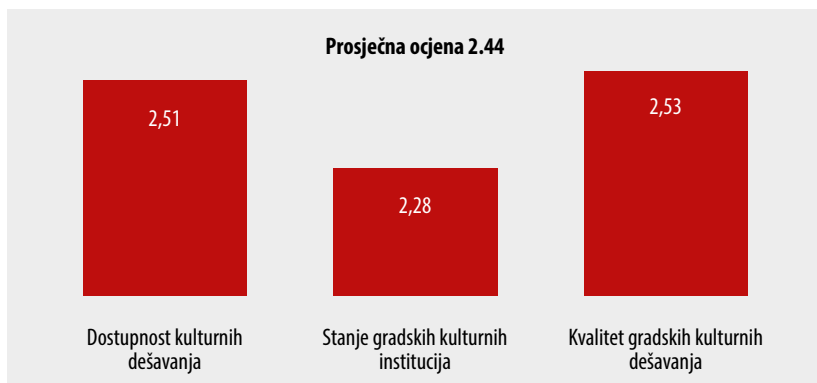
2.6. Odgoj, obrazovanje, mladi i sport

Sljedeća usluga u nadležnosti *Odjela za društvene djelatnosti* odnosi se na odgoj, obrazovanje, mlade i sport, te je u nadležnosti

Službe za odgoj, obrazovanje, mlade i sport. Kako bi se ista ispitala definisane su sljedeća obilježja za ispitivanje:

- Dostupnost predškolskog obrazovanja;
- Kvaliteta predškolskog obrazovanja;
- Zadovoljstvo infrastrukturom predškolskih ustanova;
- Cijena predškolskog obrazovanja;
- Dostupnost osnovnog obrazovanja;
- Kvaliteta osnovnog obrazovanja;

TABELA 6.
KULTURA



- Zadovoljstvo infrastrukturom osnovnoškolskih obrazovnih institucija;
- Dostupnost srednjoškolskog obrazovanja;
- Kvaliteta srednjoškolskog obrazovanja;
- Zadovoljstvo infrastrukturom srednjoškolskih obrazovnih institucija;
- Raspoloživost sportskih objekata;
- Raspoloživost sportskih / dječijih igrališta.
- Navedene stavke dobile su raznolike prosječne ocjene vidljive u Tabeli 7.

voljstvo dostupnošću predškolskog obrazovanja.

Kvaliteta obrazovanja na svim nivoima dobila je nešto nižu ocjenu, ukazujući na djelomično zadovoljstvo, kao i infrastruktura obrazovnih institucija. Građani su nezadovoljni raspoloživošću sportskih objekata (2,14) i sportskih/dječijih igrališta (2,02). Prosječna ocjena usluga koje se odnose na odgoj, obrazovanje, mlade i sport je **3,05**. Ovakva ocjena odražava djelomično zadovoljstvo ispitanika uslugama koje se odnose na odgoj, obrazovanje, mlade i sport.

Kako je vidljivo iz tabele 607 ispitanika/ca istaklo je zadovoljstvo dostupnošću osnovnog i srednjeg obrazovanja, a djelomično zado-

TABELA 7.
ODGOJ,
OBRAZOVANJE,
MLADI I SPORT



2.7. Socijalne i zdravstvene usluge

Odjel za društvene djelatnosti u okviru svog rada ima i *Službu za socijalne i stambene poslove, zdravstvo, raseljene osobe i izbjeglice*. Socijalne i zdravstvene usluge u nadležnosti Grada Mostara procijenjene su pomoću sljedećih stavki, odnosno obilježja :

- Dostupnost socijalnih usluga;
- Kvaliteta socijalnih usluga ;
- Dostupnost zdravstvenih usluga (Domovi zdravlja/ambulance);
- Kvaliteta zdravstvenih usluga;
- Infrastruktura zdravstvenih ustanova.

Iz Tabele 8. je vidljivo da su socijalne i zdravstvene usluge ocijenjene prosječnom ocjenom **2,62**. Pri tome, najniže je ocijenjena kvaliteta socijalnih usluga (2,21) koju prati i dostupnost istih (2,24). Nešto višu ocjenu građani Mostara dali su dostupnošću i kvaliteti zdravstvenih usluga, te infrastrukturi zdravstvenih ustanova, koje

ukazuju na djelomično zadovoljstvo spomenutim uslugama.

2.8. Urbanizam i građenje

Usluge vezane za urbanizam i građenje u nadležnosti su *Odjela za urbanizam i građenje, Službe za građevinske propise* Grada Mostara. Stavke iz anketnog upitnika kojima se ispitivalo zadovoljstvo ovim uslugama bile su :

- Brzina izdavanja urbanističkih saglasnosti, odobrenja za građenje i upotrebnih dozvola;
- Kvalitet izdavanja urbanističkih saglasnosti, odobrenja za građenje i upotrebnih dozvola.

Pri tome, ispitanici su usluge vezane za urbanizam i građenje ocijenili kao nezadovoljavajuće, s prosječnom ocjenom **2,23**. Obje stavke su ocijenjene nisko, te se može zaključiti da građani nisu zadovoljni brzinom i kvalitetom izdavanja urbanističkih saglasnosti, odobrenja za građenje i upotrebnih dozvola.

TABELA 8.
SOCIJALNE I
ZDRAVSTVENE
USLUGE

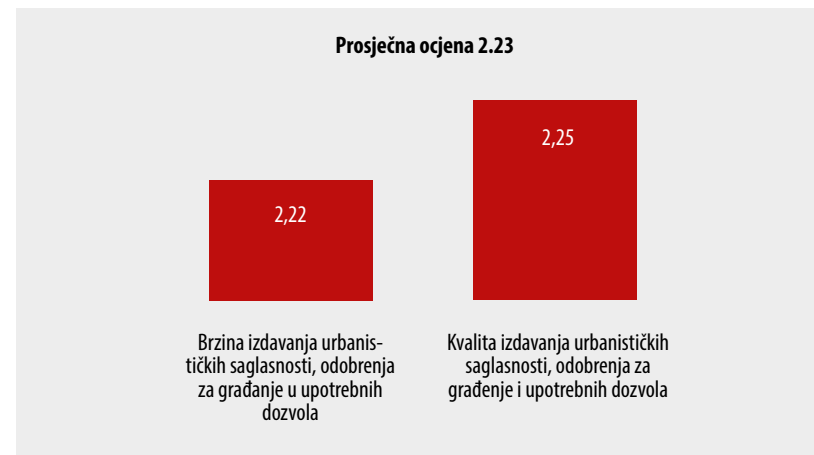
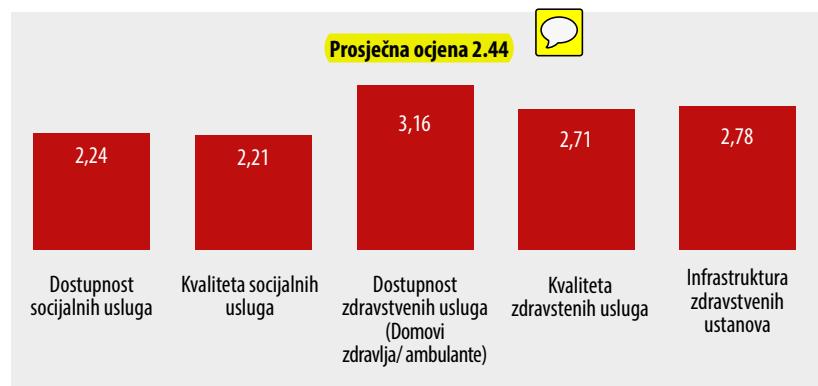


TABELA 9.
URBANIZAM I
GRAĐENJE

2.9. Privreda

Odjel za privredu, komunalne i inspeksijske poslove je gradski odjel koji broji najviše službi. Jedna od tih je *Služba za privredu* čije su usluge ispitane pomoću sljedećih stavki :

- Mogućnost registracije privrede i zanatstva;
- Brzina procedura registracije i savjetovanja privrede i zanatstva;
- Mogućnost dobivanja odobrenja za rad;
- Brzina dobivanja odobrenja za rad.

U Tabeli 10. vidljive su prosječne ocjene spomenutih stavki.

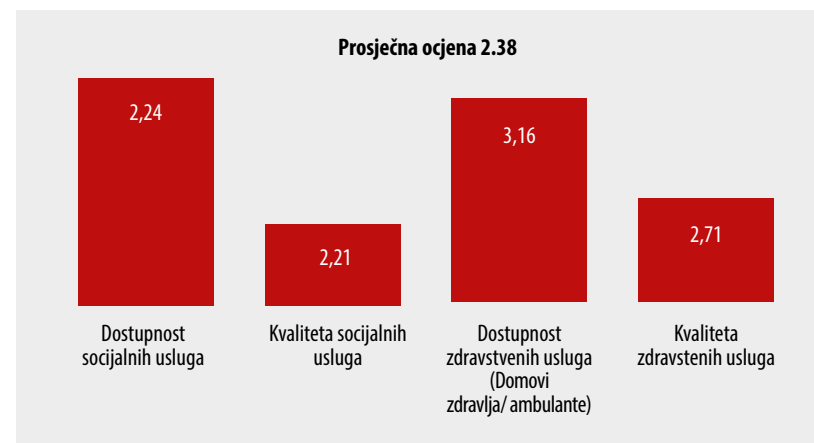


TABELA 10.
PRIVREDA

Prosječna ocjena usluga Službe za privredu je **2,38**, odnosno ocjena „ne zadovoljava“. Pri tome, ispitanici su najmanje zadovoljni brzinom procedura registracije i savjetovanja privrede i zanatstva (2,23). Brzina dobivanja odobrenja za rad je također nisko ocijenjena (2,27), dok su mogućnosti dobivanja istih nešto više ocijenjene. Međutim, može se zaključiti da su građani nezadovoljni brzinom procedura registracije i savjetovanja, što može imati negativan uticaj na motivaciju građana za ulaskom u samostalne privredne / poslovne poduhvate.

2.10. Infrastruktura grada

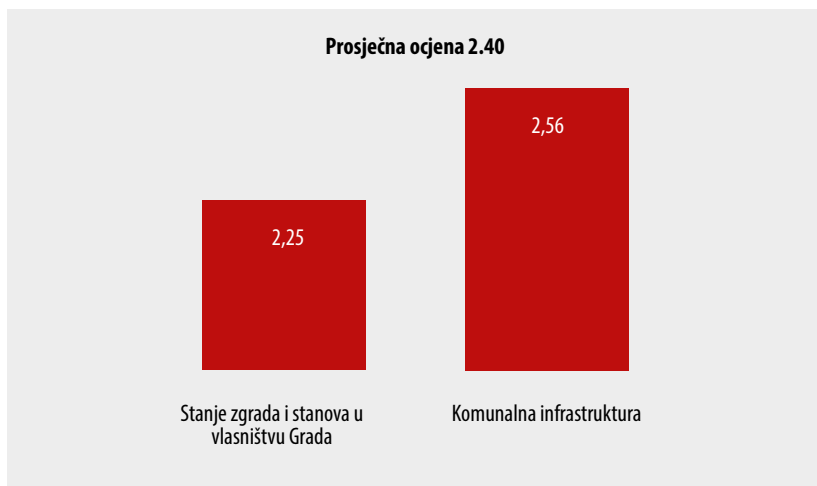
Infrastruktura grada Mostara je još jedna od usluga koja je u nadležnosti *Odjela za urbanizam i građevine*. Infrastruktura je ocijenjena

na osnovu sljedećih stavki, koje odražavaju nadležnosti *Službe za građenje i obnovu i Službe za građenje infrastrukturnih objekata* :

- Stanje zgrada i stanova u vlasništvu Grada;
- Komunalna infrastruktura (vodovod, odvodnja i pročišćavanje voda, javna rasvjeta, vertikalna promet na signalizacija-semafori, objekti za pregradu i uništavanje otpadaka, ceste, ulice, trgovi, javni parking prostori, nogostupi i pješачke staze, parkovi i travnjaci, groblja, objekti javne higijene, regulacija vodotoka i uređenje obala voda i vodnih površina i dr.).

U Tabeli 11. vidljive su prosječne ocijene ove dvije stavke.

TABELA 11. INFRASTRUKTURA GRADA



Ispitanici su iskazali nezadovoljstvo infrastrukturom grada koju su ocijenili prosječnom ocjenom **2,40**. Pri tome, stanje zgrada i stanova u vlasništvu Grada ocijenjeno je kao nezadovoljavajuće (2,25), dok su ispitanici komunalnom infrastrukturom djelomično zadovoljni (2,56).

2.11. Vodovod i kanalizacija

Ispitivanje usluga vodovoda i kanalizacije, koje su u nadležnosti *Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove, odnosno Službe za komunalne poslove i okolinu*, podrazumijeva ispitivanje sljedećih obilježja, odnosno stavki :

- Snabdjevanje pitkom vodom;
- Kvalitet vode;

- Kvalitet odvodnje i pročišćavanja oborinskih i otpadnih voda;
- Stanje kanalizacijske mreže ;
- Cijena vodovoda i kanalizacije.

Prosječne ocijene ovih stavki vidljive su u Tabeli 12. Naime, prosječna ocjena usluga vodovoda i kanalizacije je **2,83** što ukazuje na djelomično zadovoljstvo ispitanika istim. Međutim, stanje kanalizacijske mreže (2,32), te kvalitet odvodnje i pročišćavanja oborinskih i otpadnih voda (2,31) ocijenjeni su kao nezadovoljavajući. Ispitanici su iskazali djelomično zadovoljstvo cijenom vodovoda i kanalizacije (2,64), kvalitetom vode (3,25), dok su bili zadovoljni snabdjevanjem pitkom vodom (3,60).

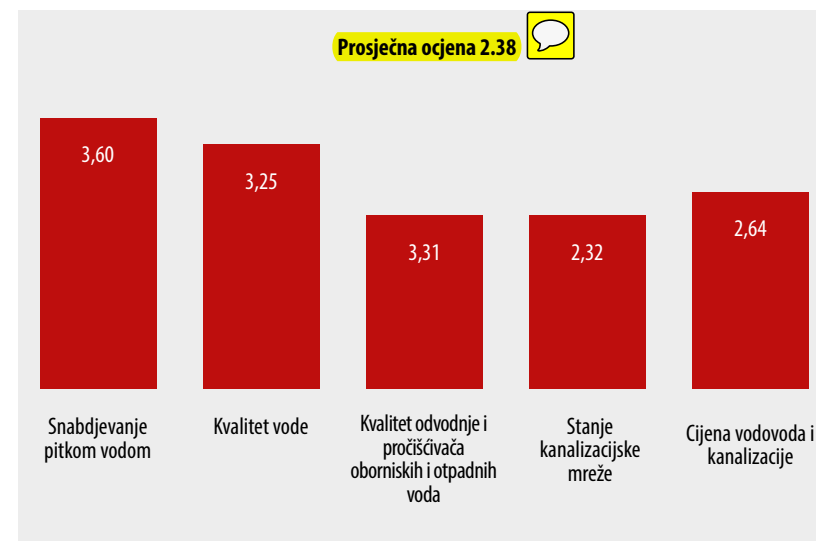


TABELA 12. VODOVOD I KANALIZACIJA

2.12. Komunalna higijena

Komunalna higijena u nadležnosti je *Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove, Službe za komunalne poslove i okolinu*, te je kao usluga defnisana sljedećim obilježjima :

- Dostupnost mjesta za odlaganje otpada;
- Odvoz smeća;
- Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća;
- Cijena prikupljanja i odlaganja smeća;
- Održavanje lokalnih ulica i puteva;
- Stanje lokalnih cesta i ulica;
- Održavanje lokalnih cesta i ulica;
- Kvalitet održavanja čistoće na javnim površinama.

Ispitanici, građani/ke Mostara, iskazali su djelomično zadovoljstvo ovom uslugom, koja je dobila prosječnu ocjenu **2,47**. Pri tome su održavanje (1,90) i stanje(1,94) lokalnih cesta i ulica dobile najnižu ocjenu, praćene kvalitetom održavanja čistoće na javnim površinama (1,96), što ukazuje na nezadovoljstvo građana istim. Ostale stavke dobile su prosječne ocjene, izražavajući djelomično zadovoljstvo građana.

TABELA 13.
KOMUNALNA
HIGIJENA



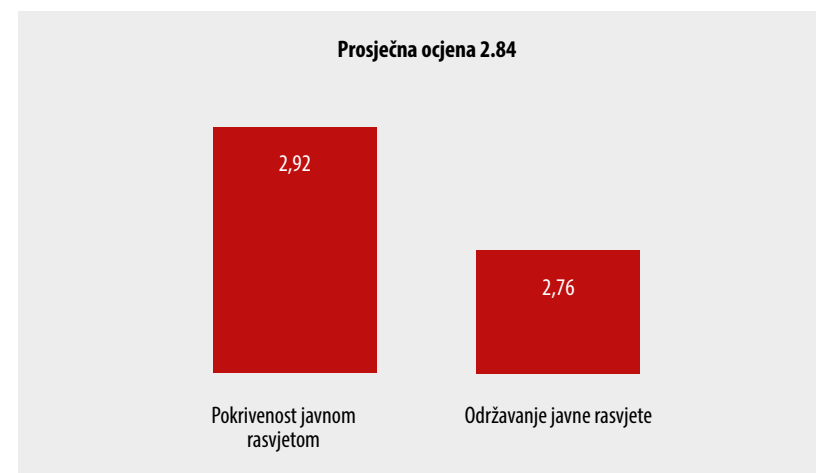
2.13. Javna rasvjeta

Ispitanici su izrazili djelomično zadovoljstvo javnom rasvjetom, usluge u nadležnosti *Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove, odnosno Službe za komunalne poslove i okolinu*. Ista je istraživana pomoću sljedeće dvije stavke:

- Pokrivenost javnom rasvjetom;
- Održavanje javne rasvjete.

Kako je vidljivo u Tabeli 14. javna rasvjeta ocijenjena je prosječnom ocjenom **2,84** što ukazuje na djelomično zadovoljstvo ispitanika istom.

TABELA
14. JAVNA
RASVJETA



2.13. Zelene površine

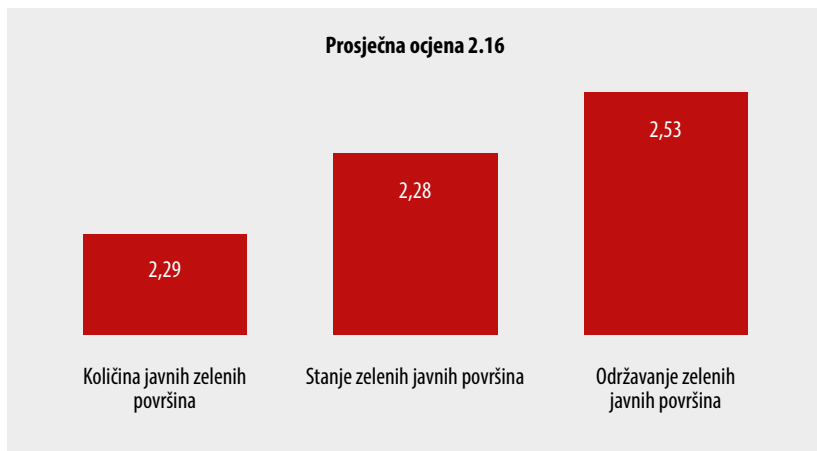
Zelene površine je usluga koja je procjenjivana pomoću sljedećih stavki :

- Količina zelenih javnih površina;
- Stanje zelenih javnih površina;
- Održavanje zelenih javnih površina.

Zelene površine u nadležnosti su *Službe za komunalne poslove i okolinu*, koja pripada *Odjelu za privredu, komunalne i inspeksijske poslove*.

Zelene površine ocijenjene su kao nezadovoljavajuće s prosječnom ocjenom **2,16**. Pri tome je najniže ocijenena količina zelenih površina (2,07), koju prate stanje (2,18) i održavanje istih (2,24).

TABELA 15. ZELENE POVRŠINE



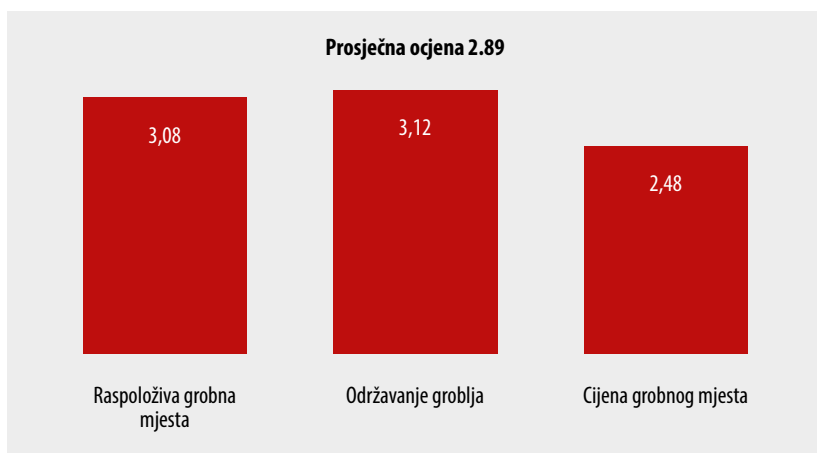
2.14. Groblja

Usluge koje se odnose na groblja, a u nadležnosti su *Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove, Službe za komunalne poslove i okolinu*, procijenjivani su sljedećim stavkama :

- Raspoloživost grobnih mjesta;
- Održavanje groblja;
- Cijena grobnog mjesta.

Pri tome, kako je vidljivo u Tabeli 16., ispitanici su djelomično zadovoljni spomenutom uslugom, iskazujući prosječnu ocjenu **2,89**. Pri tome su sve tri stavke ocijenjene kao djelomično zadovoljavajuće.

TABELA 16. GROBLJA



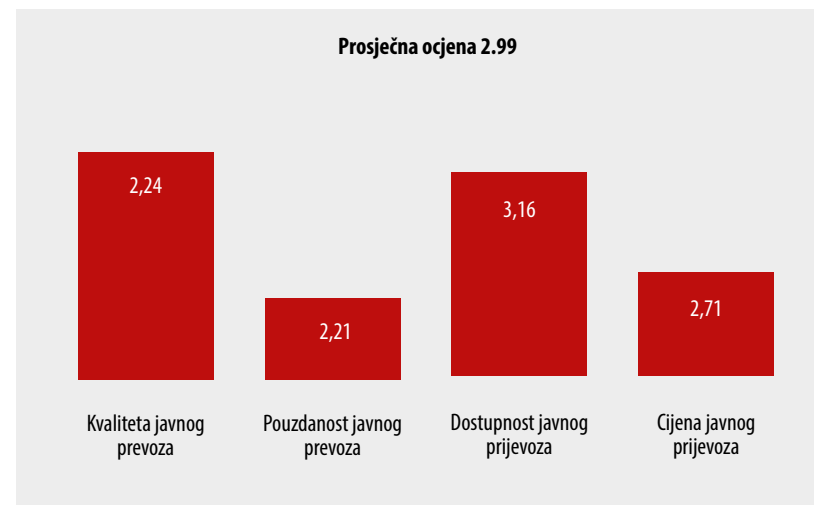
2.15. Javni prijevoz

Zadovoljstvo građana uslugama javnog prevoza, istraživane su pomoću sljedećih obilježja, odnosno stavki:

- Kvalitet javnog prijevoza;
- Pouzdanost javnog prijevoza;
- Dostupnost javnog prijevoza;
- Cijena javnog prijevoza.

Usluge javnog prijevoza, u nadležnosti *Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove - Služba za komunalne poslove i okolinu*, dobile su prosječnu ocjenu **2,99**. Pri tome je svaka od navedenih stavki ocijenjena kao djelomično zadovoljavajuća.

TABELA 17. JAVNI PRIJEVOZ



2.16. Turizam

Ispitanici su iskazali djelomično zadovoljstvo turističkom ponudom Mostara (2,90), dok nisu zadovoljni provođenjem mjera za unaprijeđenje turizma (2,32). Turizam kao usluga dobila je prosječnu ocjenu 2,61 što ukazuje na djelomično zadovoljstvo građana Mostara istim. Turizam koji je u nadležnosti *Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove, odnosno Službe*

za privredu, procijenjen je pomoću sljedećih stavki :

- Turistička ponuda;
- Provođenje mjera za unaprijeđenje turizma.

TABELA 18.
TURIZAM



2.17. Biblioteke

Biblioteke Mostara, čiji je osnivač *Grad Mostar*, u ovom istraživanju procijenjivane su pomoću sljedećih stavki :

- Dostupnost biblioteke;
- Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke.

Biblioteke su dobile prosječnu ocjenu **3,09** koja je i najveća dodeljena ocjena u ovom istraživanju.

TABELA 19.
BIBLIOTEKE

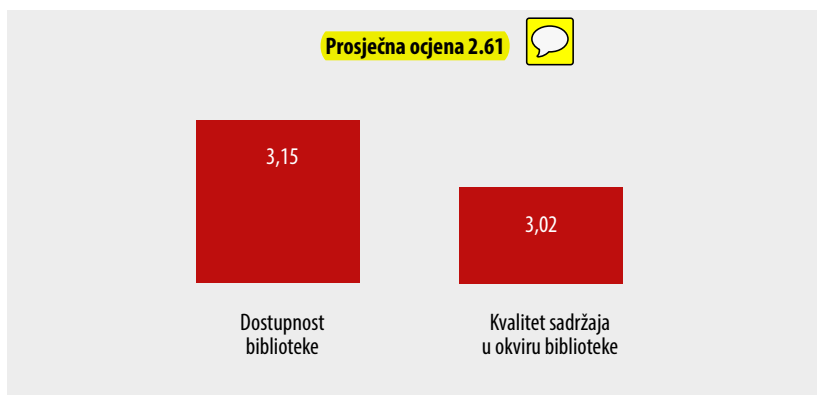


Tabela 19. Biblioteke

2.18. Najviše i najniže ocijenjene usluge u nadležnosti Grada Mostara

U Tabeli 20. nalazi se prikazi svih usluga procijenjivanih u ovom istraživanju, poredanih od najniže do najviše ocijenjenih.

Tabela 20. Prikaz prosječnih ocjena: od najniže ocijenjenih do najviše ocijenjenih

Usluga	Ocjena
Zelene površine	2.16
Urbanizam I građenje	2.23
Imovinsko-pravni poslovi i usluge	2.31
Privreda	2.38
Infrastruktura Grada	2.40
Kultura	2.44
Komunalna higijena	2.47
Pravne usluge, šalter sala	2.61
Turizam	2.61
Socijalne i zdravstvene usluge	2.62
Vodovod i kanalizacija	2.83
Javna rasvjeta	2.84
Groblja	2.89
Javni prijevoz	2.99
Odgoj, obrazovanje, mladi i sport	3.05
Biblioteke	3.09

TABELA 20. PRIKAZ PROSJEČNIH OCJENA: OD NAJNIŽE OCIJENJENIH DO NAJVIŠE OCIJENJENIH

U Tabeli 21. navedene su četiri najbolje ocijenjene usluge u nadležnosti Grada Mostara prema procjeni 607 ispitanika, građana Mostara.

Kako je vidljivo iz tabele, naložije ocijenjena usluga su zelene površine kojoj su ispitanici dali prosječnu ocjenu 2,16. Ista je praćena uslugama urbanizam i građenje (2,23), imovinsko-pravni poslovi i usluge (2,31), te privreda (2,38). Ocjene ovih usluga odražavaju nezadovoljstvo ispitanika istim.

Istraživanjem su definisane i najbolje ocijenjene usluge u nadležnosti Grada Mostara, navedene u Tabeli 22.

Najvišu ocjenu ispitanici su dali uslugama biblioteke koja je ocijenjena prosječnom ocjenom 3,09. Ista je praćena uslugama odgoja, obrazovanja, mladih i sporta (3,05), javnim prijevozom (2,99), te grobljima (2,89).

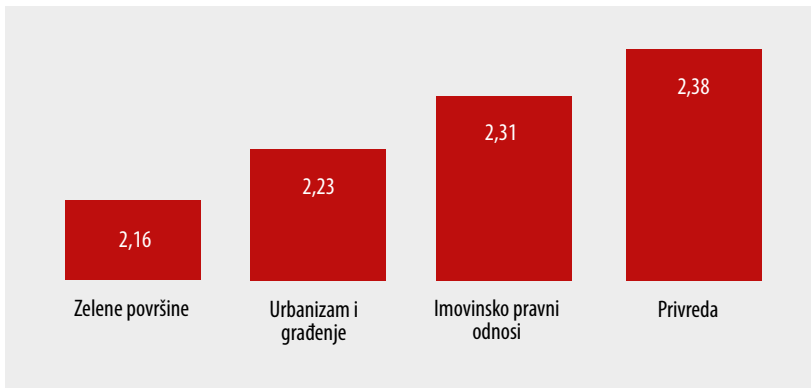


TABELA 21.
NAJNIŽE
OCIJENJENE
USLUGE

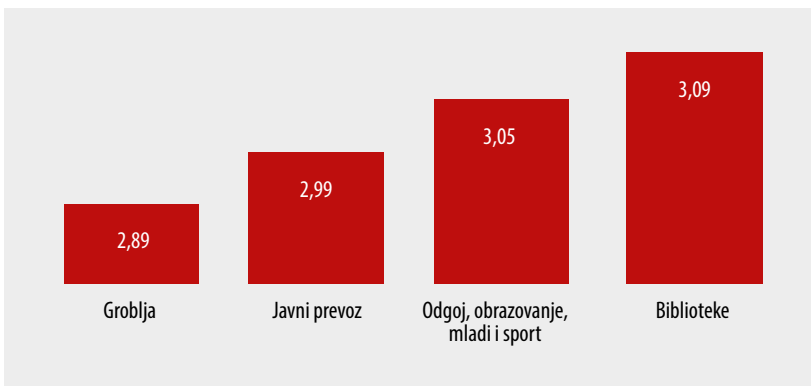


TABELA 22.
NAJVIŠE
OCIJENJENE
USLUGE

ZAKLJUČAK

Rezultati Istraživanja o zadovoljstvu građana Mostara javnim uslugama izdiferencirali su četiri najlošije ocijenjene usluge koje građani smatraju nedostatnim. Te usluge su :

- Zelene površine (2,16),
- Urbanizam i građenje (2,23),
- Imovinsko-pravni poslovi i usluge (2,31),
- Privreda (2,38).

U svrhu stavljanja stvarnih problema lokalne zajednice u fokus interesa javnosti navedene usluge mogu se definisati kao oblasti, u skladu sa nadležnostima odjela i službi kojima pripadaju, koje će služiti kao temelj za projekte usmjerene ka poboljšanju kvalitete života građana Mostara, kroz poboljšanje javnih usluga koje nudi Grad Mostar. Naime, uzme li se u obzir u čijoj su nadležnosti najlošije ocijenjene usluge iz ovog istraživanja, vidljivo je da se dvije (zelene površine i privreda) nalaze u nadležnosti **Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove**. Pri tome, zelene površine u nadležnosti su *Službe za komunalne poslove i okolinu*, dok je privreda u nadležnosti *Službe za privredu*. U skladu s navedenim, može se zaključiti da je neophodno ulagati u oblast komunalne privrede, grane privrede koja se bavi komunalno-uslužnim djelatnostima, a čiji je osnovni zadatak podmirivanje osnovnih potreba stanovništva u sredini u kojoj žive. Naime, ne-

zadovoljstvo građana brzinom procedura registracije i savjetovanja privrede i zanatstva može imati značajan negativan uticaj na motivaciju građana za ulaskom u samostalne privredne / poslovne poduhvate. Zelene površine, s druge strane, imaju značajan uticaj i na razvoj privrede. Naime, niz istraživanja ukazuje na značaj koje zelene površine imaju u vrijednosti poslovnih objekata, privlačnost investitorima, te razvoj turizma kao jedne od ekonomski najunosnijih grana. Također, neupitne su estetske i zdravstvene konotacije koje ulaganje u zelene površine sa sobom nosi. Također, čini se značajnim i kreirati projekte i strategije koje će olakšati provođenje spomenutih procedura, te se baviti motivacijom građana za ulazak u samostalne poslovne poduhvate. Projekti iz oblasti poduzetništva bi pri tome mogli igrati značajnu ulogu.

Usluga urbanizam i građenje je također jedna od najlošije ocijenjenih a u nadležnosti je **Odjela za urbanizam i građenje**, odnosno *Službe za građevinske propise*. Građani su u ovom istraživanju iskazali nezadovoljstvo brzinom i kvalitetom izdavanja urbanističkih saglasnosti, odobrenja za građenje i upotrebnih dozvola. Ovakvi stavovi također mogu imati negativan uticaj na motivaciju građana za ulaskom u samostalne privredne / poslovne poduhvate, koji ovise i o

prostornim uređenjima i rješenjima. Projekti koji bi utjecali na pojednostavljivanje ovih procedura, uz naglasak na ekonomski značaj, mogle bi u ovom polju biti od velike koristi.

Posljednja najlošije ocijenjena usluga, odnosno imovinsko-pravni poslovi i usluge, u skladu je sa navedenim. Naime, ova usluga, u nadležnosti **Odjela za finansije i nekretnine** Grada Mostara, *Službe za nekretnine*, ukazuje na nezadovoljstvo ispitanika procedurama koje se odnose na imovinsko-pravne poslove. Uzme li se u obzir da je navedena služba nadležna i za izdavanje poslovnih prostora u vlasništvu Grada, postaje jasno da i to igra značajnu ulogu u ekonomsko-investicijskoj poziciji Mostara. Stoga bi i ovdje akcije, aktivnosti i zagovaranja u oblasti poduzetništva mogle igrati značajnu ulogu.

Pored usluga, koje su ocjenjivane pomoću seta stavki, značajno se osvrnuti i na najlošije ocijenjene pojedinačne stavke, neovisno o uslugama kojima pripadaju. Naime, tri najlošije ocijenjene stavke u ovom istraživanju su:

- Održavanje lokalnih cesta i ulica (1,90);
- Stanje lokalnih cesta i ulica (1,94);
- Kvalitet održavanja čistoće na javnim površinama (1,96).

Svaka od ove tri najlošije ocijenjene stavke u nadležnosti je **Odjela za privredu, komunalne i inspeksijske poslove**. Ovakav rezultat govori u prilog potrebi za razvojem komunalne privrede, uz naglasak na održavanje javnih površina, te lokalnih cesta i ulica. Naime, evidentno je da su građani Mostara, pored zelenih površina, imovinsko-pravnih procedura i urbanizmom i građenjem u gradu, nezadovoljni i stanjem lokalnih cesta i ulica, te čistoćom javnih površina. Moglo bi se zaključiti da i ovakvo stanje ima negativan uticaj na estetiku i funkcionalnost samog grada, što bi se također moglo dovesti u vezi sa ekonomsko-investicijskom pozicijom Mostara.

U ovom istraživanju su, pored najlošijih, definisane i najbolje ocijenjene usluge u nadležnosti Grada Mostara. Najbolje ocijenjene usluge bile su :

- Biblioteke (3,09),
- Odgoj, obrazovanje, mladi i sport (3,05),
- Javni prijevoz (2,99),
- Groblja (2,89).

Značajno je primjetiti da čak i najviše ocijenjene usluge građani smatraju samo djelomično zadovoljavajućim. Moglo bi se raspravljati o tome zašto je to tako, te da li se radi o dezinformisanosti, tek jedva zadovoljavajućim stanjem u raznim oblastima koje su od značaja za Mostar ili nečem drugom, ali

je ključno napomenuti da ovako male razlike između bolje i lošije ocijenjenih usluga govore o neupitnom nedostatku novih projekata, strategija, poduhvata, zakonodavnih legislativa i investicija.

Pri tome, početna tačka je neophodna i neizmjereno značajna komunikacija između lokalnih vlasti i građana, koja je nažalost do sada, zbog nepogodne političke situacije, bila manjkava. Ovakva komunikacija, koja se zasniva na informisanosti lokalnih vlasti o potrebama građana, ali i informisanosti građana o načinima rada institucija, može imati jako vrijedne pozitivne efekte na uključenost građana u procese praćenja i učešća u političkim procesima i odlukama. Na taj način bi se doprinjelo stvaranju pogodnije klime u gradu, koja je od ključnog značaja za brojne projekte i razvojne mogućnosti.

PRILOZI

PRILOG 1

Istraživanje o zadovoljstvu građanima Mostara javnim uslugama

Poštovani/a pred Vama se nalazi upitnik kojim se istražuje zadovoljstvo građana Mostara uslugama u nadležnosti Grada Mostara. Istraživanje provodi Mreža nevladinih organizacija „Naše Društvo“, uz podršku Open Society Fund-a, u okviru projekta „Pravo na Grad“.

Molimo Vas za saradnju i iskrenost prilikom odgovaranja. Ispunjavanje upitnika je anonimno i dobiveni podaci će se koristiti isključivo u istraživačke svrhe.

Spol: Ž M

Starost :

- a) 18 – 20
- b) 21 – 30
- c) 31 – 40
- d) 41 – 50
- e) 51 – 60
- f) Preko 60

Školska sprema

- a) Osnovna škola
- b) SSS
- c) VŠS
- d) VSS
- e) Ostalo

Molim Vas da ocijenite zadovoljstvo sljedećim uslugama, koje su u nadležnosti Grada Mostara, na skali od 1 do 5, uz sljedeće značenje:

- 1 - uopće ne zadovoljava,
- 2 - ne zadovoljava,
- 3 - djelomično zadovoljava,
- 4 – zadovoljava,
- 5 – u potpunosti zadovoljava

Br.	Usluge	1	2	3	4	5
1.	Dostupnost savjetovanja i pravne pomoći građanima					
2.	Kvaliteta savjetovanja i pravne pomoći građanima					
3.	Dostupnost šalter sala za sve korisnike (matični uredi, izdavanje potvrda, uvjerenja i sl.)					
4.	Brzina izdavanja potvrda i uvjerenja					
5.	Kvaliteta usluga šalter sala					
6.	Mogućnost rješavanja imovinsko-pravnih poslova					
7.	Brzina rješavanja imovinsko-pravnih poslova					
8.	Dostupnost kulturnih dešavanja					
9.	Stanje gradskih kulturnih institucija					
10.	Kvalitet gradskih kulturnih dešavanja					
11.	Dostupnost predškolskog obrazovanja					
12.	Kvaliteta predškolskog obrazovanja					
13.	Zadovoljstvo infrastrukturom predškolskih ustanova					
14.	Cijena predškolskog obrazovanja					
15.	Dostupnost osnovnog obrazovanja					
16.	Kvaliteta osnovnog obrazovanja					
17.	Zadovoljstvo infrastrukturom osnovnoškolskih obrazovnih institucija					
18.	Dostupnost srednjoškolskog obrazovanja					
19.	Kvaliteta srednjoškolskog obrazovanja					

Br.	Usluge	1	2	3	4	5
20.	Zadovoljstvo infrastrukturom srednjoškolskih obrazovnih institucija					
21.	Raspoloživost sportskih objekata					
22.	Raspoloživost sportskih / dječijih igrališta					
23.	Dostupnost socijalnih usluga					
24.	Kvaliteta socijalnih usluga					
25.	Dostupnost zdravstvenih usluga (Domovi zdravlja/ ambulante)					
26.	Kvaliteta zdravstvenih usluga					
27.	Infrastruktura zdravstvenih ustanova					
28.	Brzina izdavanja urbanističkih saglasnosti, odobrenja za građenje i upotrebnih dozvola					
29.	Kvalitet izdavanja urbanističkih saglasnosti, odobrenja za građenje i upotrebnih dozvola					
30.	Mogućnost registracije privrede i zanatstva					
31.	Brzina procedura registracije i savjetovanja privrede i zanatstva					
32.	Mogućnost dobivanja odobrenja za rad					
33.	Brzina dobivanja odobrenja za rad					
34.	Stanje zgrada i stanova u vlasništvu Grada					
35.	Komunalna infrastruktura (vodovod, odvodnja i pročišćavanje voda, javna rasvjeta, vertikalna promet na signalizacija-semafori, objekti za preradu i uništavanje otpadaka, ceste, ulice, trgovci, javni parking prostori, nogostupi i pješačke staze, parkovi i travnjaci, groblja, objekti javne higijene, regulacija vodotoka i uređenje obala voda i vodnih površina i dr.),					

Br.	Usluge	1	2	3	4	5
36.	Snabdjevanje pitkom vodom					
37.	Kvalitet vode					
38.	Kvalitet odvodnje i pročišćavanja oborinskih i otpadnih voda					
39.	Kvalitet održavanja čistoće na javnim površinama					
40.	Stanje kanalizacijske mreže					
41.	Cijena vodovoda i kanalizacije					
42.	Dostupnost mjesta za odlaganje otpada					
43.	Odvoz smeća					
44.	Redovnosti blagovremenost u odvozu smeća					
45.	Cijena prikupljanja i odlaganja smeća					
46.	Stanje lokalnih cesta i ulica					
47.	Održavanje lokalnih cesta i ulica					
48.	Pokrivenost javnom rasvjetom					
49.	Održavanje javne rasvjete					
50.	Količina zelenih javnih površina					
51.	Stanje zelenih javnih površina					
52.	Održavanje zelenih javnih površina					
53.	Raspoloživost grobnih mjesta					
54.	Održavanje groblja					
55.	Cijena grobnog mjesta					
56.	Kvalitet javnog prijevoza					
57.	Pouzdanost javnog prijevoza					
58.	Dostupnost javnog prijevoza					

