

OPĆINA TRAVNIK



**IZVJEŠTAJ O ISTRAŽIVANJU
ZADOVOLJSTVA GRAĐANA PRUŽANJEM
KOMUNALNIH USLUGA**

APRIL/MAJ 2012

SADRŽAJ

	strana
SAŽETAK	2
Nacrt istraživanja	2
Definicija uzorka	2
Organizacija i procesiranje podataka	3
Analiza podataka i izvještavanje	4
Dodatak A - Upitnik	10

1. SAŽETAK

Ovo istraživanje predstavlja istraživanje mišljenja građana o pružanju komunalnih usluga u općini Travnik. Istraživanje je provedeno u svim MZ sa područja općine Travnik. Anketa je provedena u periodu od april/maj 2012. godine. Anketu je provodilo 14 uposlenih u općini Travnik. Dva operatora su pripremila i unijela podatke u odgovarajuće datoteke. Kontrola i monitoring rada anketara i provodjenja ankete uradjena je interno od strane GAP-a.

Detaljni rezultati ovog istraživanja su dati u ovom Izvještaju. Rezultati će dati sliku vezano za komunalne usluge u općini Travnik, te dati smjernice za poduzimanje mjera vezanih za unapređenje komunalnih usluga.

2. Nacrt istraživanja

U okviru GAP projekta u općini Travnik formiran je tim od po dva uposlena iz svake službe za provođenje ankete istraživanja zadovoljstva građana komunalnim uslugama. Za sve anketare je prethodno obezbjeđen poseban trening iz oblasti tehnike i tehnologije istraživanja javnog mnjenja. Osnovni cilj razvoja nacrta istraživanja je da se analizira i ustanovi najefikasniji pravac u dobijanju sveobuhvatnih i pouzdanih podataka koje bi općina koristila u svom daljem radu.

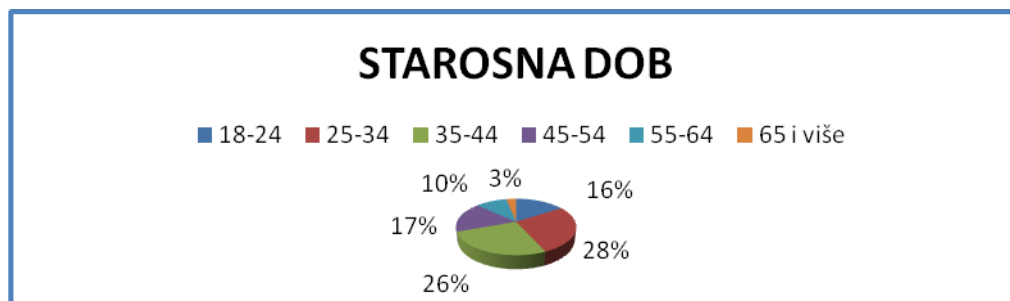
Tim je razvio upitnik za građane korišten u ovom istraživanju koji se nalaze u Dodatku A ovog izvještaja.

3. Definicija uzorka

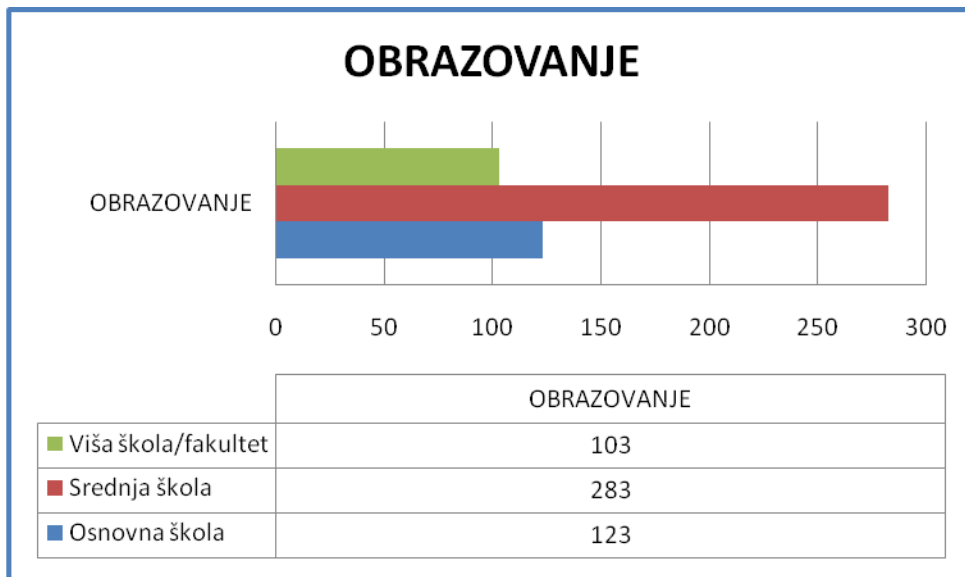
Koristeći individualne upitnike, obavljani su intervjui i telefonski pozivi sa građanima u svakoj od 34 MZ, starosne dobi od 18-24;25-34;35-44;45-54;65 i više godina, zaposleni, nezaposleni, domaćice, učenik-student, penzioner, poslodavac, građani sa osnovnom, srednjom i višom školom/fakultetom. Učešće navedenih skupina je prikazano na dijagramima (slika 1.2.3.).

Ankete su obavljene u periodu od april/maj 2012. godine.

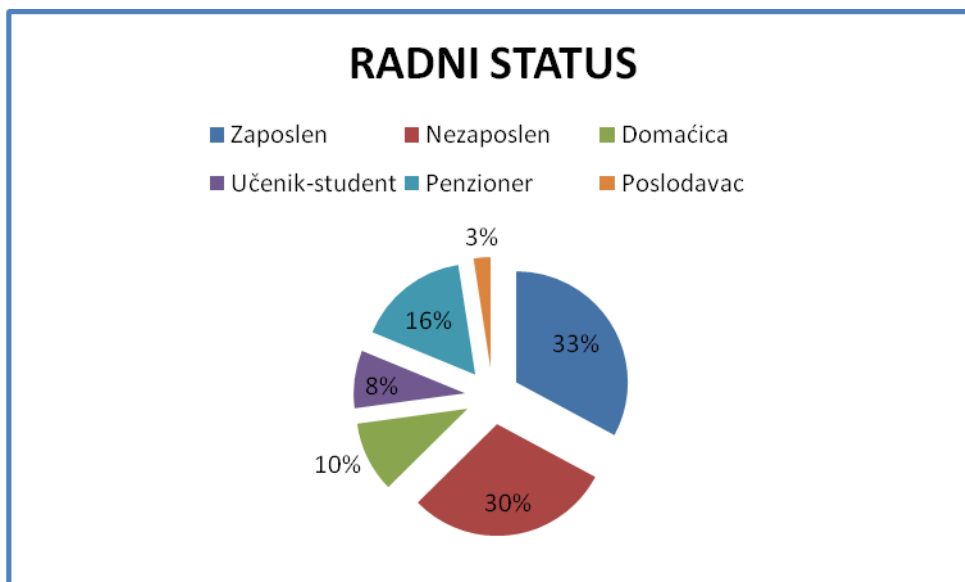
Uzorak je predstavljao 600 obavljenih razgovora i popunjenih upitnika sa građanima, Učesnici u anketi su bili građani izabrani po metodi slučajnog izbora iz svake mjesne zajednice.



Slika 1.



Slika 2.



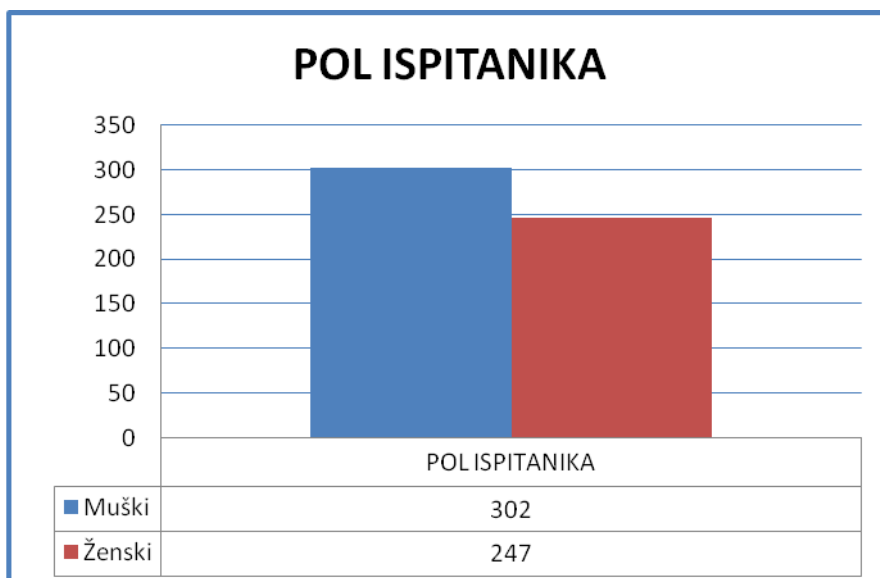
Slika 3.

4. Organizacija i obrada podataka

Tokom ankete građana, ukupno je intervjuisano preko 600 građana. Obradjeno je oko 562 podataka.

Jedan broj građana je odbio učešće. Prema tome, od svih kontaktiranih građana, oko devedeset procenata je uzelo učešće u anketi.

Od svih ispitanika, 50,3 % su bili osobe muškog pola, a 49,7 % ženskog pola. Nisu primjećena u analizi značajnija odstupanja u stavu u zavisnosti od polne strukture ispitanika starosne dobi.



Slika

4.

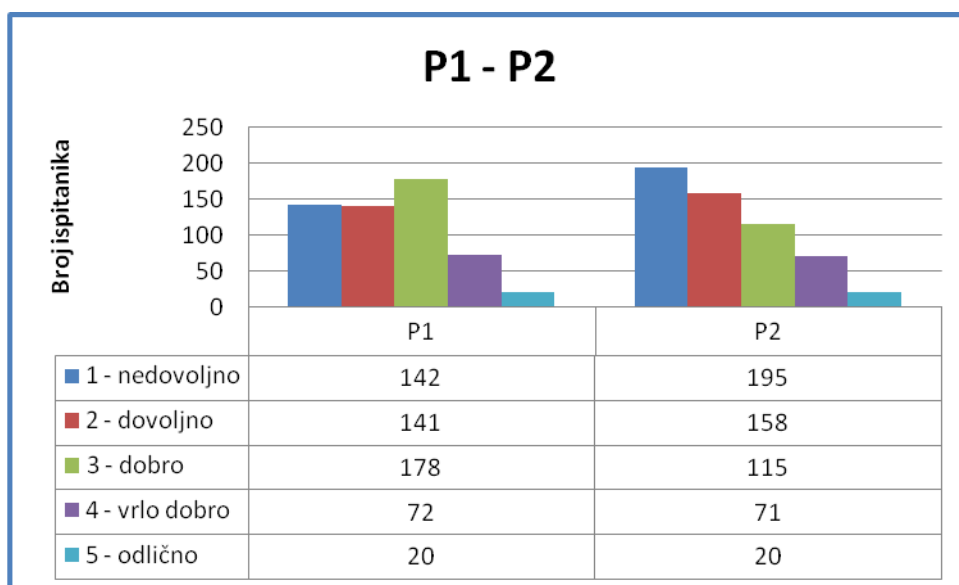
5. Analiza podataka i rezultati

ZADOVOLJSTVO GRADJANA SA PRUŽANJEM KOMUNALNIH USLUGA U OPĆINI TRAVNIK

Rezultati odgovora na pitnja koja se odnose na kvalitet pružanja općenito komunalnih usluga u općini Travnik i u pojedinim MZ su prikazana na slici broj 5.:

P 1. Kako općenito ocjenjujete kvalitet komunalnih usluga u općini Travnik?

P 2. Kako općenito ocjenjujete kvalitet komunalnih usluga u vašoj mjesnoj zajednici/naselju?



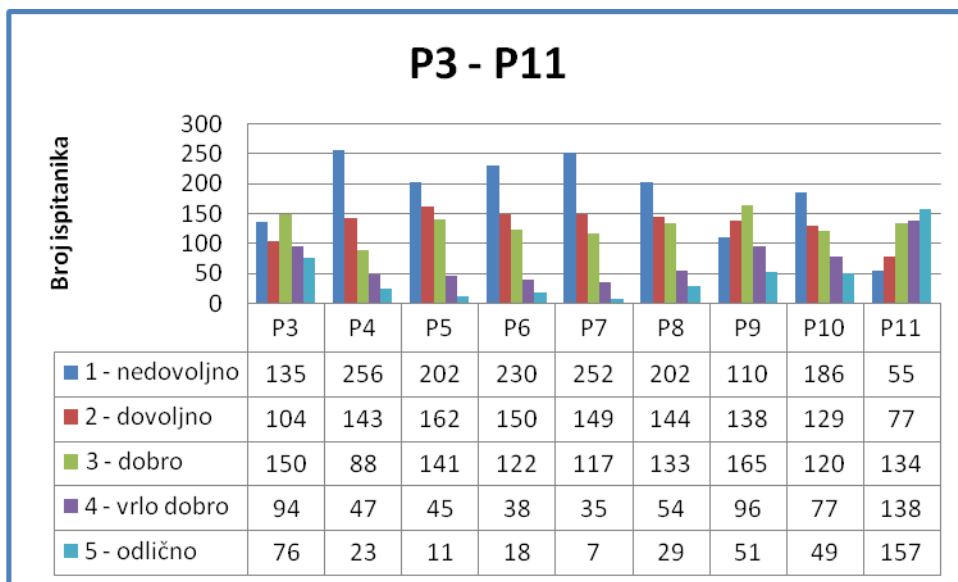
Slika 5

Razmatrajući dobivene rezultate na gore postavljena pitanja može se konstatovati da je naveći broj odgovora nedovoljan, dovoljan i zadovoljan, što predstavlja da građani općine Travnik nisu zadovoljni pružanjem komunalnih usluga općenito u općini Travnik, kao ni u MZ u kojoj žive.

Pitanja prikazana na grafikonu (slika br. 6.), a koja se odnose na izražavanje zadovoljstava građana o pojedinačnim uslugama i to :

1. Vodosnabdijevanja?
2. Odvodnje otpadnih voda?

3. Čišćenjem i održavanjem javnih površina?
4. S javnim parkiralištima?
5. Održavanjem lokalnih puteva ljeti (saniranje oštećenja i udarnih rupa, signalizacija,...)?
6. Održavanjem lokalnih puteva zimi?
7. Javnim prijevozom?
8. Javnom rasvjetom?
9. Elektrosnabdijevanjem?

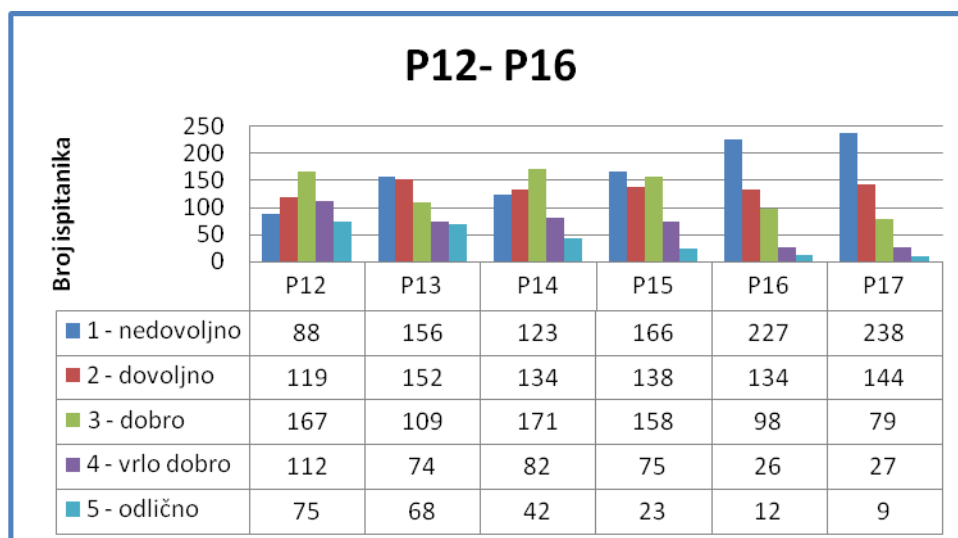


Slika 6

Analizirajući navedenu sliku ustanovljeno je da su građani naročito nezadovoljstvo izrazili za komunalne usluge:

- odvodnje otpadnih voda,
- čišćenjem i održavanjem javnih površina,
- javnim parkiralištima,
- održavanjem lokalnih puteva ljeti.

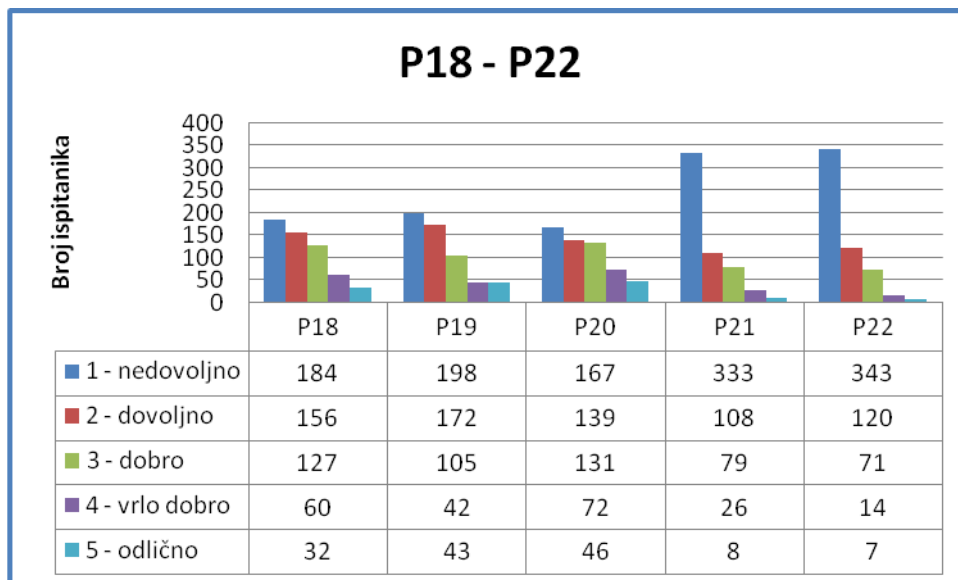
Ovo istraživanje je takođe uspostavilo inicijalne podatke po pojedinačnim aspektima usluge vodosnabdijevanja (P 12. Kvalitet vode?, P 13. Cijenu vode?, P 14. Pouzdanost snabdijevanja?, P 15. Brzinu otklanjanja kvarova?, P 16. Održavanjem lokalnih puteva ljeti (saniranje oštećenja i udarnih rupa, signalizacija,...))



Slika 7

Rezultati su prezentovani na slijedećem dijagramu (Slika 7.) i prema podacima najveće nezadovoljstvo je u cijeni vode i brzini otklanjanja kvarova na vodovodnoj mreži.

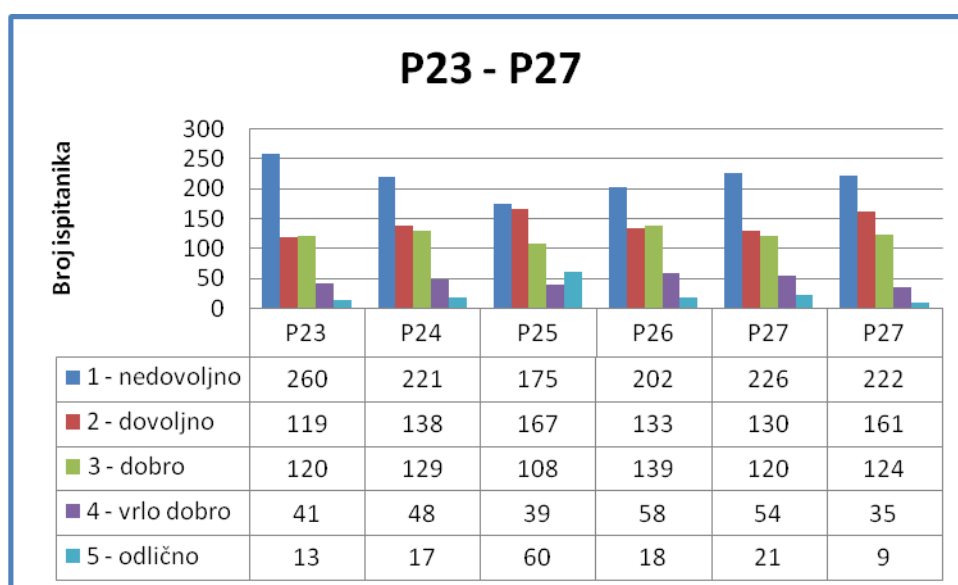
Na dijagramu (slika 8.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge održavanja otpada (P 18. Redovnošću odvoženja otpada?, P 19. Cijenom odvoženja otpada?, P 20. Danom odvoženja otpada?, P 21. Brojem kontejnera za otpad?, P 22. Lokacijom za skupljanje glomaznog otpada?)



Slika 8

Prema podacima je izraženo da su građani izrazili nezadovoljstvo: sa danom odvoženja otpada, brojem kontejnera i lokacijom za sakupljanje glomaznog otpada.

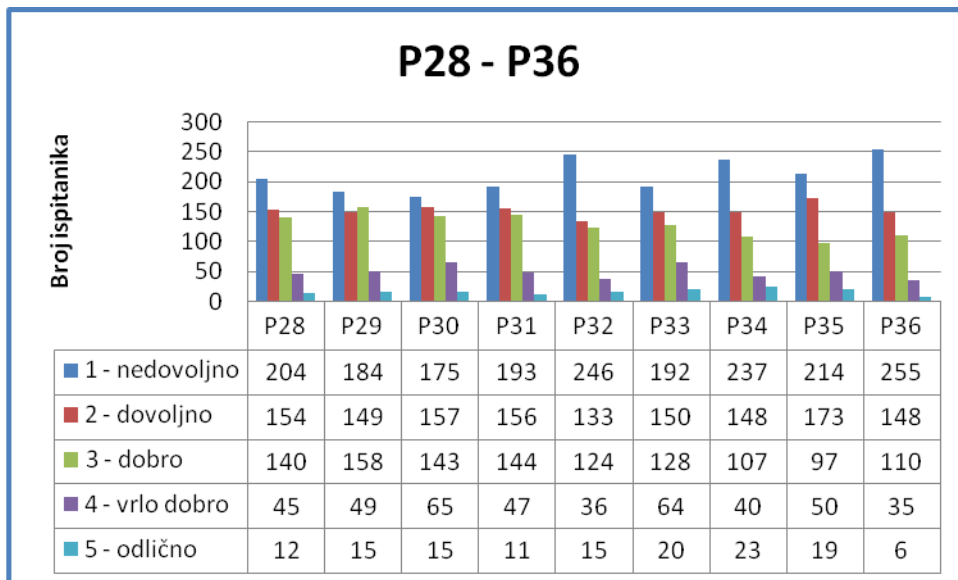
Na dijagramu (slika 9.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge javnih parkirališta (P 23. Brojem parking mjesta?, P 24. Dostupnost parkiralištu?, P 25. Cijenom parkinga?, P 26. Lokacijom parkirališta?, P 27. Uređenost parkirališta?, P 27. Trenutnom podjelom na zone parkiranja?)



Slika 9

Prema podacima je izraženo da su građani nezadovoljni brojem parking mjesta, cijenom parkinga, lokacijom parkirališta, uređenosti parkinga i podjelom na zone parkinga.

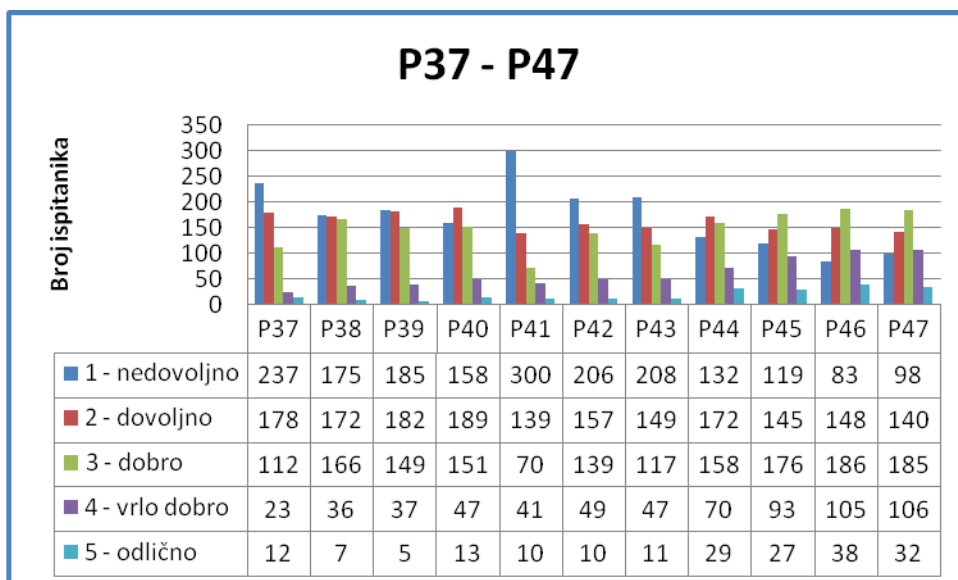
Na dijagramu (slika 10.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge čišćenja i održavanja javnih površina (P 28. Čistoćom ulica?, P 29. Čistoćom pločnika-trotoara?, P 30. Čistoćom zelenih površina?, P 31. Uređenost zelenih?, P 32. Brojnost korpi za otpatke?, P 33. Učestalost pražnjenja korpi za otpatke?, P 34. Uklanjanjem snijega i leda sa javnih površina?, P 35. Posipanje javnih površina protiv poledice?, P 36. Uklanjanje pijeska komunalnog porijekla sa javnih površina?)



Slika 10.

Prema podacima je izraženo da su građani dovoljno zadovoljni čistoćom ulica, čistoćom pločnika, zelenih površina, a da su nezadovoljni sa brojem korpi za otpatke, učestalosti pražnjenja korpi za otpatke, uklanjanjem snijega i leda sa javnih površina.

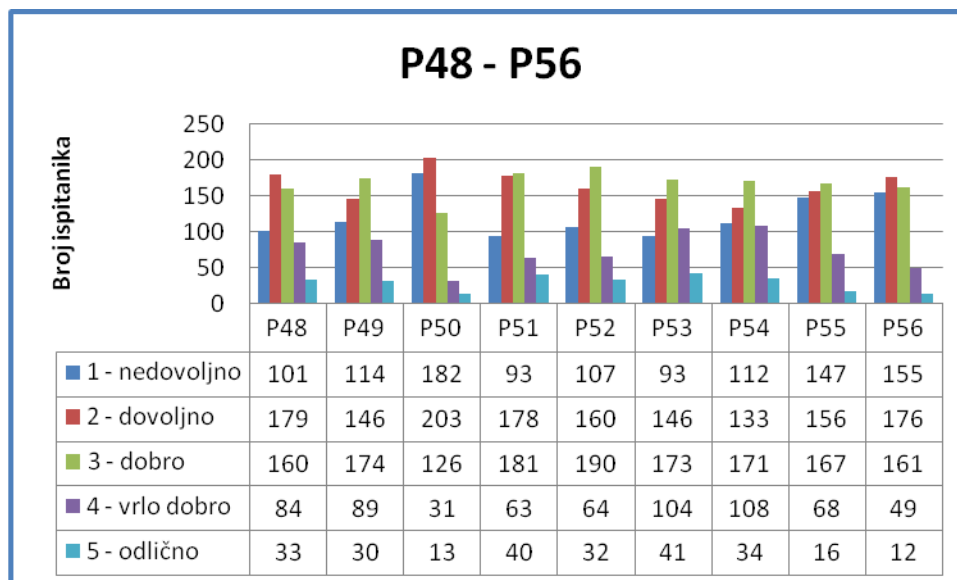
Na dijagramu (slika 11.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge čišćenja i održavanja javnih puteva (P 37. Kvalitetom lokalnih puteva?, P 38. Stanjem vertikalne signalizacije na lokalnim putevima?, P 39. Stanjem horizontalne signalizacije na lokalnim putevima?, P 40. Održavanjem saobraćajne signalizacije?, P 41. Brzinom popravljanja oštećenja i udarnih rupa na lokalnim putevima?, P 42. Kvalitetom čišćenja snijega i leda sa lokalnih puteva?, P 43. Pravovremenošću čišćenja snijega i leda sa lokalnih puteva?, P 44. Kvalitetom i održavanjem regionalnih puteva?, P 45. Zimskim održavanjem regionalnih puteva?, P 46. Kvalitetom i održavanjem magistralnih puteva?, P 47. Zimskim održavanjem magistralnih puteva?)



Slika 11.

Prema podacima je izraženo da su građani izrazili nezadovoljstvo kvalitetom lokalnih puteva, brzinom popravljanja oštećenja i udarnih rupa na lokalnim putevima, manje nezadovoljstvo su izrazili za održavanje i čišćenje regionalnih i magistralnih puteva.

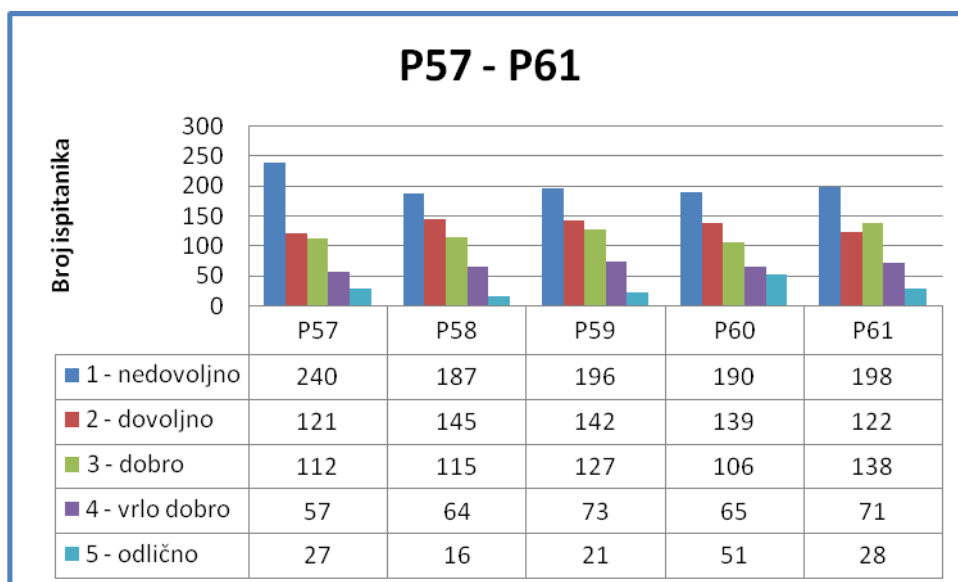
Na dijagramu (slika 12.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge javnog prijevoza (P 48. Voznim redom (odgovara li potrebama)?, P 49. Pridržavanjem voznog reda?, P 50. Cijenom javnog prijevoza?, P 51. Lokacijama stajališta?, P 52. Sigurnost vožnje u javnom prijevozu?, P 53. Profesionalnost vozača?, P 54. Ljubaznost vozača?, P 55. Čistoća vozila?, P 56. Udobnost vozila?)



Slika 12.

Prema podacima je izraženo da su građani izrazili manje nezadovoljstvo na sve aspekte javnog prijevoza (vozni red, cijenu javnog prijevoza, lokaciju stajališta, sigurnosti vožnje, profesionalnosti i ljubaznosti vozača, čistoći vozila, udobnosti vozila).

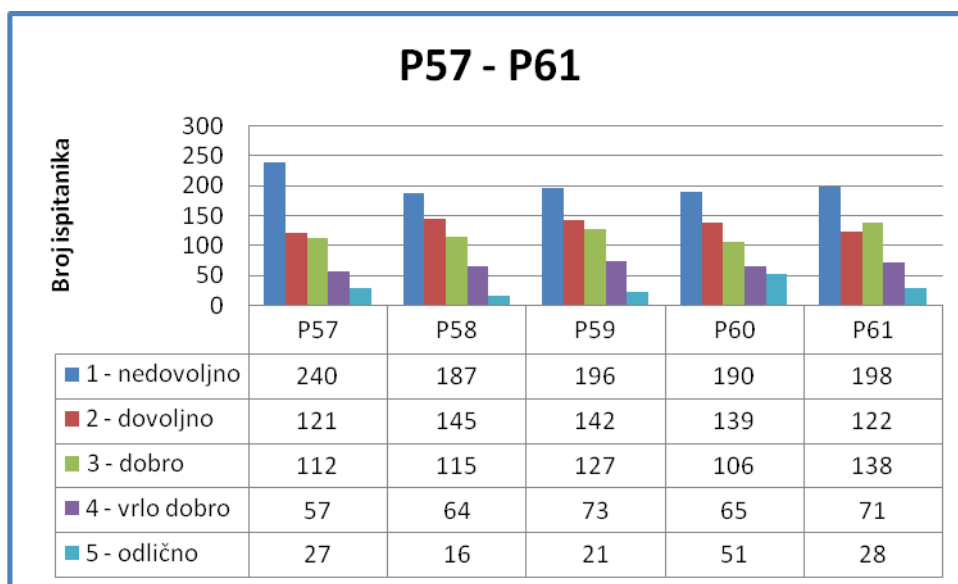
Na dijagramu (slika 13.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge javne rasvjete (P 57. Brojnost rasvjetnih stubova?, P 58. Jačina osvijetljenosti?, P 59. Brzina otklanjanja kvarova?, P 60. Način finansiranja rasvjete?, P 61. Pokrivenost područja Općine javnom rasvjetom?)



Slika 13.

Prema podacima je izraženo nezadovoljstvo na brojnost rasvjetnih stubova, jačinu osvijetljenosti, način finansiranja javne rasvjete.

Na dijagramu (slika 14.) prikazani su inicijalni podaci po pojedinačnim aspektima usluge elektrosnadbijevanja (P 57. Brojnost rasvjetnih stubova?, P 58. Jačina osvijetljenosti?, P 59. Brzina otklanjanja kvarova?, P 60. Način finansiranja rasvjete?, P 61. Pokrivenost područja Općine javnom rasvjetom?)



Slika 14.

Prema podacima je izraženo da su građani uglavnom zadovoljni uslugama elektrosnadbijevanja, jedino su izrazili nezadovoljstvo sa cijenom električne energije.

DODATAK A

UPITNIK ZA GRAĐANE

Upitnik za istraživanje zadovoljstva građana komunalnim uslugama

- D1. Pol ispitanika: M Ž
- D2. Starosna dob: 1) 18-24 2) 25-34 3) 35-44 4) 45-54 5) 55-64
6) 65 i više
- D3. Obrazovanje: 1) Osnovna škola 2) Srednja škola 3)
Viša škola/fakultet
- D4. Radni status: 1) Zaposlen 2) Nezaposlen 3) Domaćica 4) Učenik-
student 5) Penzioner
- 6) Poslodavac
- D5. Mjesna zajednica: _____ (101 - 134)

Na sljedeća pitanja o kvalitetu pruženih komunalnih usluga ispitanik treba odgovoriti tako što će kao korisnik, iste ocijeniti ocjenama od 1 do 5, (kao u školi) - zaokruživanjem ocjena.

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 1. Kako općenito ocjenjujete kvalitet komunalnih usluga u općini Travnik?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 2. Kako općenito ocjenjujete kvalitet komunalnih usluga u vašoj mjesnoj zajednici/naselju?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite takođe davanjem ocjene o svakoj od pojedinačnih usluga?

P 3. Vodosnabdijevanja?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 4. Odvodnje otpadnih voda?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 5. Čišćenjem i održavanjem javnih površina?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 6. S javnim parkiralištima?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 7. Održavanjem lokalnih puteva ljeti (saniranje oštećenja i udarnih rupa, signalizacija,...)?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 8. Održavanjem lokalnih puteva zimi?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 9. Javnim prijevozom?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 10. Javnom rasvjetom?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 11. Elektrosnabdijevanjem?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite takođe davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima usluge vodosnabdijevanja?

P 12. Kvaliteta vode?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 13. Cijene vode?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 14. Pouzdanost snabdijevanja?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 15. Brzinom otklanjanja kvarova?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 16. Održavanjem lokalnih puteva ljeti (saniranje oštećenja i udarnih rupa, signalizacija,...)?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 17. Održavanjem lokalnih puteva ljeti (saniranje oštećenja i udarnih rupa, signalizacija,...)?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima usluge odvoženja otpada?

P 18. Redovnošću?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 19. Cijenom?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 20. Danom odvoženja otpada?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 21. Brojem kontejnera za otpad?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 22. Lokacijom za skupljanje glomaznog otpada?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima usluge javnih parkirališta?

P 23. Brojem parking mjesta?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 24. Dostupnost parkiralištu?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 25. Cijenom parkinga?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 26. Lokacijom parkirališta?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 27. Uređenost parkirališta?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 27. Trenutnom podjelom na zone parkiranja?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima čišćenja i održavanja javnih površina?

P 28. Čistoćom ulica?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 29. Čistoćom pločnika-trotoara?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 30. Čistoćom zelenih površina?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 31. Uređenost zelenih površina?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 32. Brojnost korpi za otpatke?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 33. Učestalost pražnjenja korpi za otpatke?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 34. Uklanjanjem snijega i leda sa javnih površina?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 35. Posipanje javnih površina protiv poledice?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 36. Uklanjanje pijeska komunalnog porijekla sa javnih površina?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima čišćenja i održavanja javnih puteva?

P 37. Kvalitetom lokalnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 38. Stanjem vertikalne signalizacije na lokalnim putevima?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 39. Stanjem horizontalne signalizacije na lokalnim putevima?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 40. Održavanjem saobraćajne signalizacije?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 41. Brzinom popravljanja oštećenjai udarnih rupa na lokalnim putevima?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 42. Kvalitetom čišćenja snijega i leda sa lokalnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 43. Pravovremenošću čišćenja snijega i leda sa lokalnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 44. Kvalitetom i održavanjem regionalnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 45. Zimskim održavanjem regionalnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 46. Kvalitetom i održavanjem magistralnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 47. Zimskim održavanjem magistralnih puteva?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima usluge javnog prijevoza?

P 48. Voznim redom (odgovara li potrebama)?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 49. Pridržavanjem voznog reda?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 50. Cijenom javnog prijevoza?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 51. Lokacijama stajališta?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 52. Sigurnost vožnje u javnom prijevozu?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 53. Profesionalnost vozača?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 54. Ljubaznost vozača?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 55. Čistoća vozila?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 56. Udobnost vozila?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima usluge javne rasvjete?

P 57. Brojnost rasvjetnih stubova?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 58. Jačina osvijetljenosti?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 59. Brzina otklanjanja kvarova?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 60. Način finansiranja rasvjete?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 61. Pokrivenost područja Općine javnom rasvjetom?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

Molimo Vas da svoje zadovoljstvo izrazite davanjem ocjene o pojedinačnim aspektima usluge elektroabdijeavanja?

P 62. Pouzdanost opskrbe?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 63. Kvalitet opskrbe (napon)?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 64. Cijena električne energije?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 65. Brzina otklanjanja kvarova?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

P 66. Stanje elektro mreže?

1 - nedovoljno 2 - dovoljno 3 - dobro 4 - vrlo dobro 5 - odlično

HVALA!