



Centar za promociju civilnog društva

Open
Society Fund
Bosnia & Herzegovina



Fond
otvoreno društvo
Bosna i Hercegovina



Centar za edukaciju mladih

IZVJEŠTAJ

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH USLUGA U OPĆINI TRAVNIK

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

Sarajevo, maj 2012. godine

1. Izvršni sažetak

Udruženje Centar za edukaciju mladih iz Travnika provelo je istraživanje o zadovoljstvu građana javnim uslugama na području Općine Travnik u okviru realizacije projekta "Monitoring lokalnih usluga: organizacije civilnog društva (OCD), građani i lokalne vlasti zajedno do boljih usluga" Centra za promociju civilnog društva iz Sarajeva (CPCD). Aktivnosti na ovom projektu je inicirao i finansijski podržao Fond otvoreno društvo BiH.

Centar za promociju civilnog društva, u saradnji sa devet partnerskih NVO, proveo je istraživanje stepena zadovoljstva građana uslugama na lokalnom nivou u 11 općina: Zenica, Visoko, Brčko distrikata BiH, Prijedor, Bosanska Krupa, Tuzla, Živinice, Zvornik, Travnik, Teslić i Srebrenik, te direktno u 6 općina u Kantonu Sarajevo: Stari grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi grad, Vogošća i Ilidža.

Isto istraživanje provele su i nevladine organizacije LDA iz Mostara i MDPi iz Doboja u općinama: Mostar, Jablanica i Konjic, odnosno, Maglaj, Gračanica, Modriča, Dreventa, 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 Travnik, koje predstavljamo, temelje se na provedenom anketiranju kojim su obuhvaćena 742 građanina/ke (u isto toliko domaćinstava) sa područja 34 mjesne zajednice Općine Travnik. U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području Općine Travnik bilo je angažovano 10 anketara/ki, koji 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 činjenici da je putem lokalnih medija najavljen početak anketiranja, a građani pozvani na susretljivost prema anketarima.

Najlošiju prosječnu ocjenu za sve kategorije unutar 16 javnih usluga građani/ke Općine Travnik dali su za javni prevoz u večernjim satima 1,92. Druga loše ocijenjena kategorija unutar ove usluge je cijena javnog prevoza (2,08), dok su sa svim drugim kategorijama javnog prevoza građani/ke djelimično zadovoljni.

Javna usluga sa kojom građani/ke skoro u cjelosti nisu zadovoljni je „Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije“, gdje su dali ukupnu prosječnu ocjenu 2,55. Jedina kategorija unutar ove javne usluge sa kojom su građani djelimično zadovoljni je zimsko održavanje ulica i puteva (3,00).

Također, građani/ke nisu zadovoljni cijenom kolektivnog grijanja, te su dali prosječnu ocjenu 1,93.

Kada je u pitanju komunalna higijena građani/ke su nezadovoljni održavanjem vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama (2,0), kulturom stanovnika u odlaganju smeća (2,32), te cijenom prikupljanja i odlaganja smeća (2,67).

Za predškolsko obrazovanje građani/ke Općine Travnik dali su ukupnu prosječnu ocjenu 2,77, što znači da su manje od djelimično zadovoljni dostupnošću, kvalitetom i cijenom predškolskog obrazovanja.

Međutim, postoje javne usluge sa kojima su građani skoro u potpunosti zadovoljni. Rezultati istraživanja pokazuju da su građani najzadovoljniji sljedećim uslugama: raspoloživošću grobnih mjesta, njihovom cijenom i održavanjem grobalja, dostupnošću osnovnih škola, te dostupnošću interneta u kući. 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 uslug, 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 Travnik je proveo Centar za promociju civilnog društva, u saradnji sa uduženjem Centar za edukaciju mladih iz Travnika. Ukupan broj mjesnih zajednica u Općini Travnik je 78. Ukupno su anketirana 742 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 1%. Anketirano je 61%% muških i 39 % ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanja učestvovalo je 10 anketara i 2 kontrolora. Ispitivanje je izvršeno u periodu 01.-30.04.2012. godine.

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.

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).

4.Rezultati istraživanja za Općinu Travnik

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:

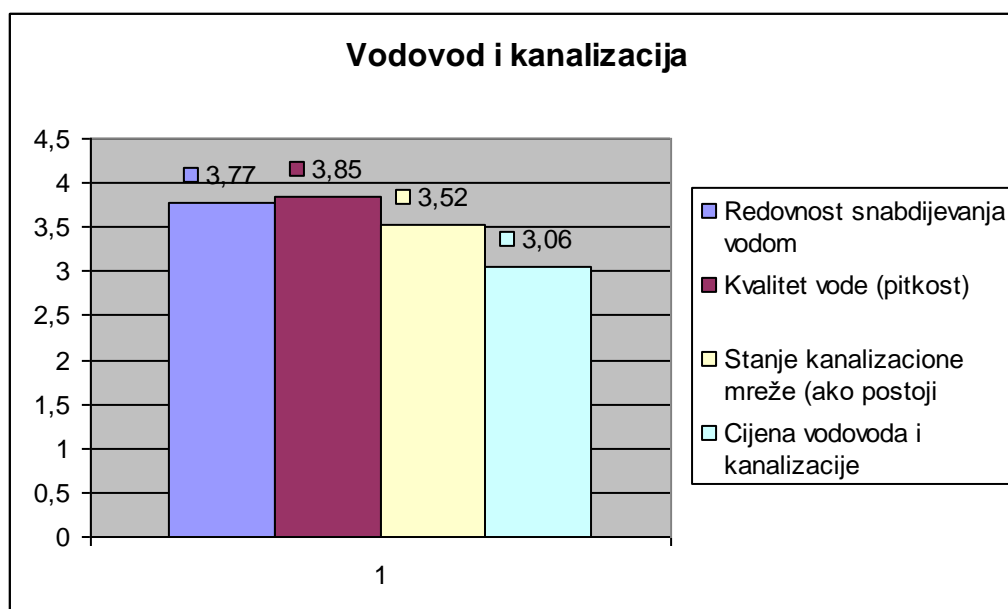
- 1 - uopće ne zadovoljava
- 2 - ne zadovoljava
- 3 - djelimično zadovoljava
- 4 – zadovoljava
- 5 – u potpunosti zadovoljava
- 0 – ne znam

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	506	505	492	487
BEZ ODGOVORA	233	233	233	233
NE ZNAM	1	2	15	20
PROSJEČNA OCJENA	3,77	3,85	3,52	3,06

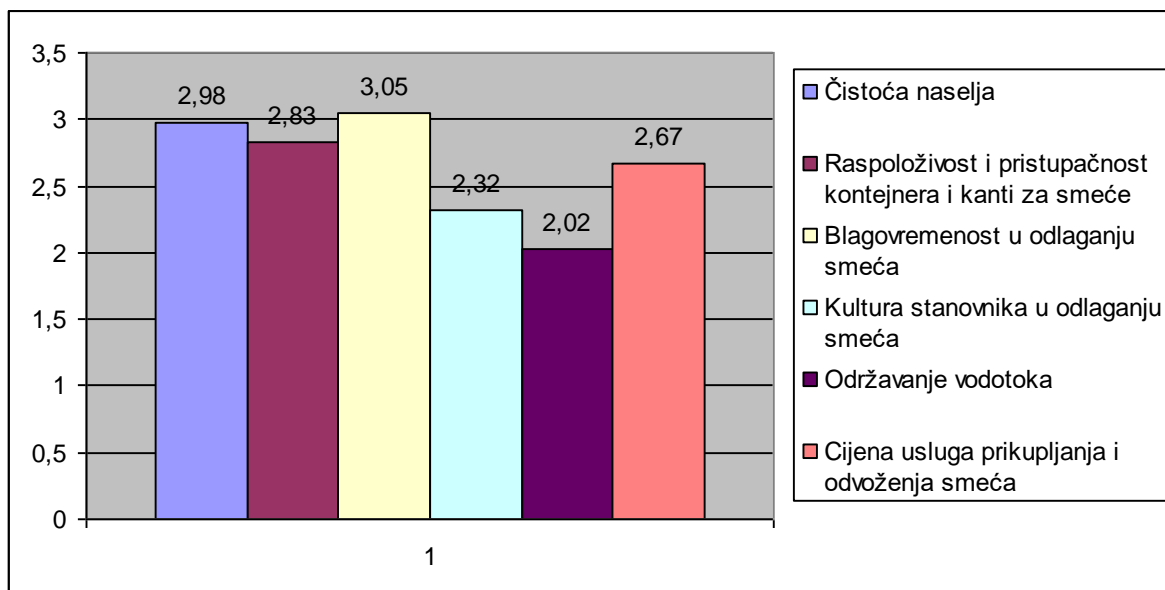


4.2. Komunalna higijena

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

FREKVENCIJA	Čistoća naselja	Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti za smeće	Blagovremenost u odlaganju smeća	Kultura stanovnika u odlaganju smeća	Održavanje vodotoka	Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća
ODGOVORA	736	736	735	738	732	717
BEZ ODGOVORA	2	0	0	1	0	1
NE ZNAM	2	4	5	1	8	22
PROSJEČNA OCJENA	2,98	2,83	3,05	2,32	2,02	2,67

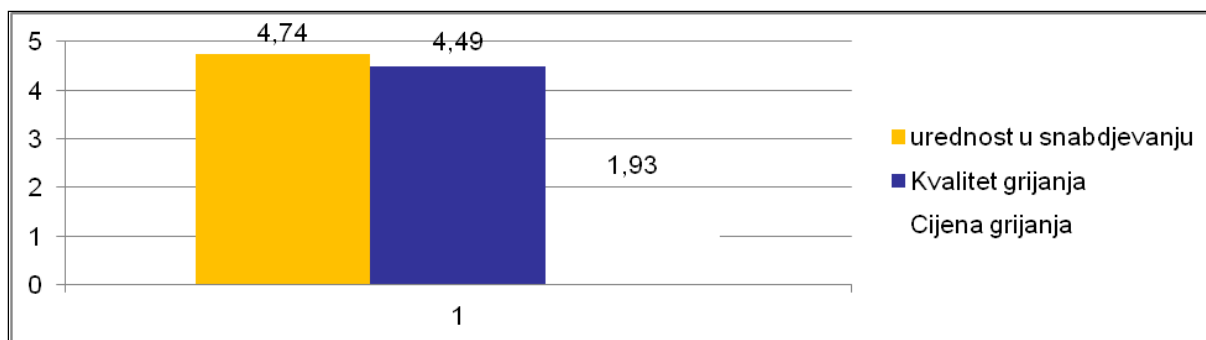


4.3. Kolektivno grijanje

U okviru ispitivanja zadovoljstva građana uslugama kolektivnog grijanja, ispitivane su sljedeće karakteristike:

- Urednost u snabdjevanju grijanjem
- Kvalitet grijanja
- Cijena grijanja

Frekvencija	Urednost u snabdjevanju grijanjem				Kvalitet grijanja				Cijena grijanja			
	Odg	NZ	BO	PO	Odg	NZ	BO	PO	Odg	NZ	BO	PO
742	58	3	681	4,74	59	3	680	4,49	59	3	680	1,93

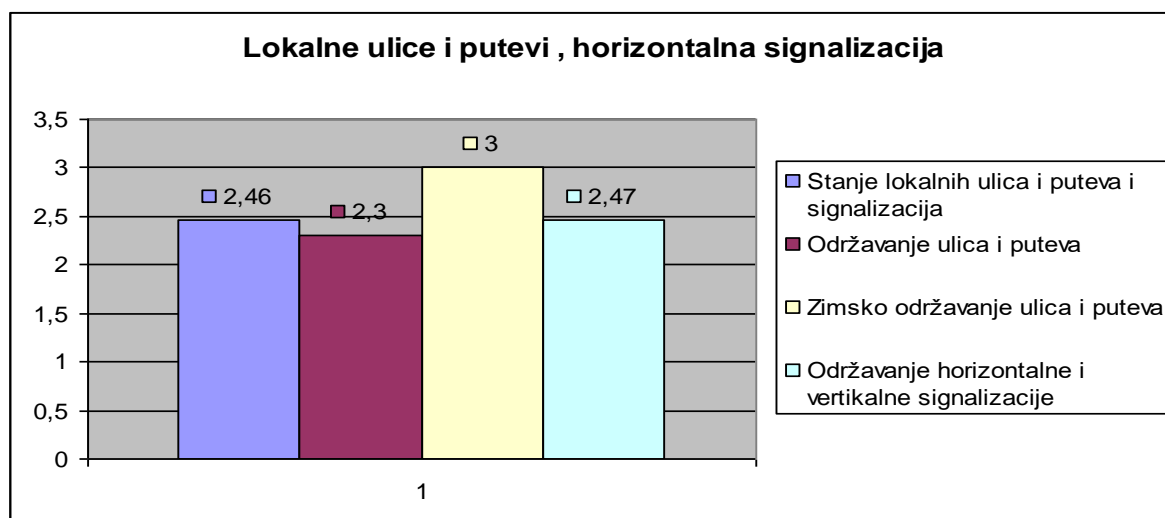


4.4. Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije

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	738	740	738	736
BEZ ODGOVORA	2	0	2	2
NE ZNAM	0	0	0	2
PROSJEČNA OCJENA	2,46	2,30	3,00	2,47

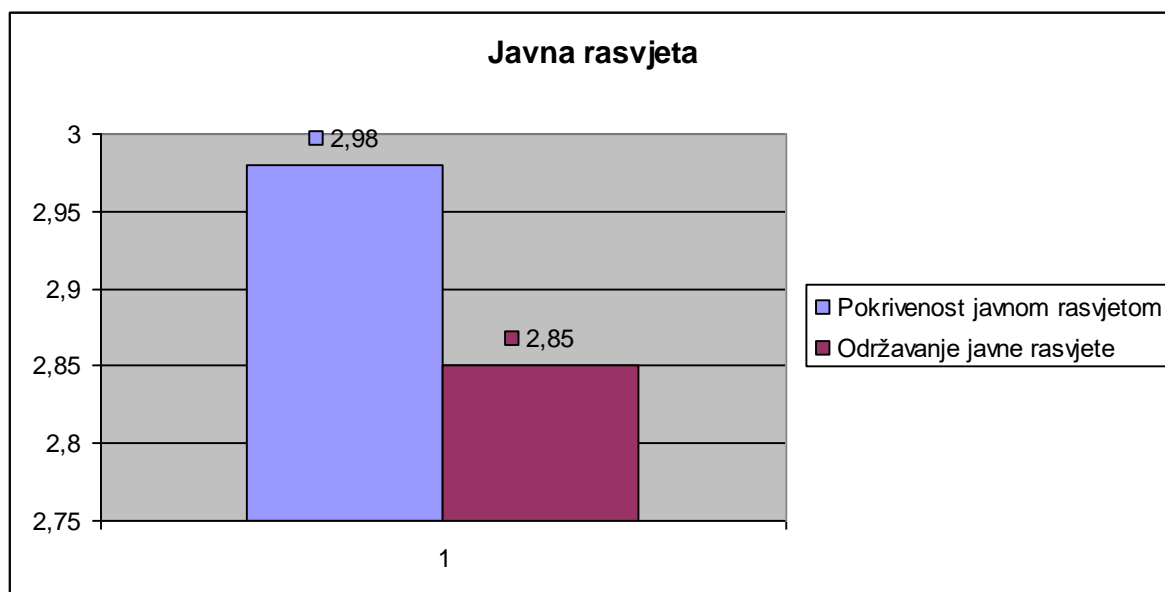


4.5. Javna rasvjeta

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	739	739
BEZ ODGOVORA	1	1
NE ZNAM	0	0
PROSJEČNA OCJENA	2,98	2,85

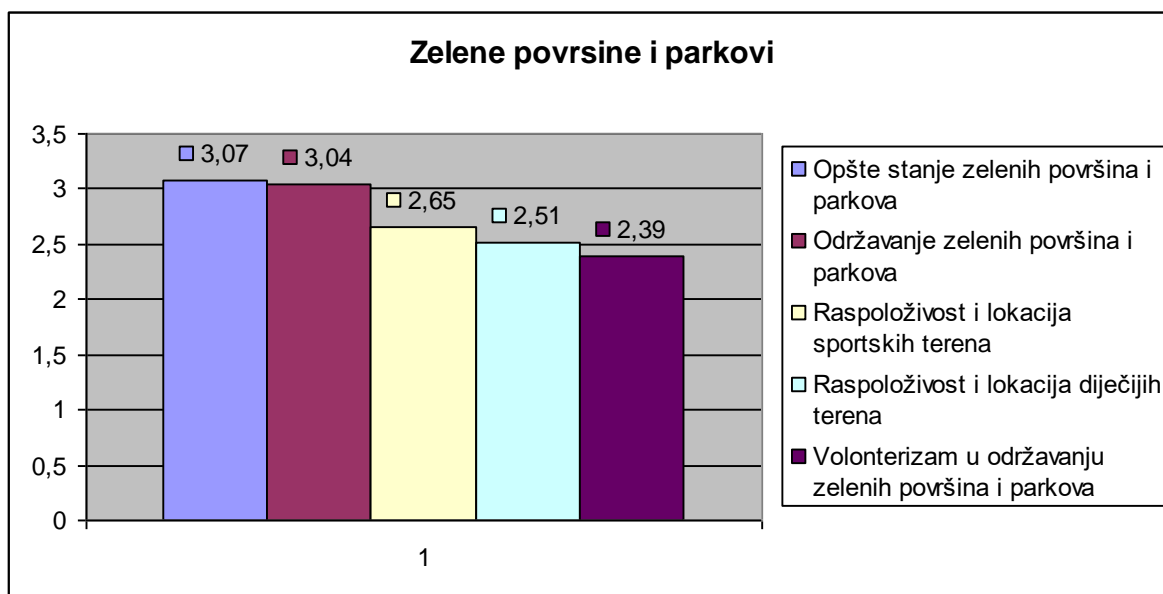


4.6. Zelene površine i parkovi

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	737	738	736	737	733
BEZ ODGOVORA	2	1	3	1	2
NE ZNAM	1	1	1	2	5
PROSJEČNA OCJENA	3,07	3,04	2,65	2,51	2,39

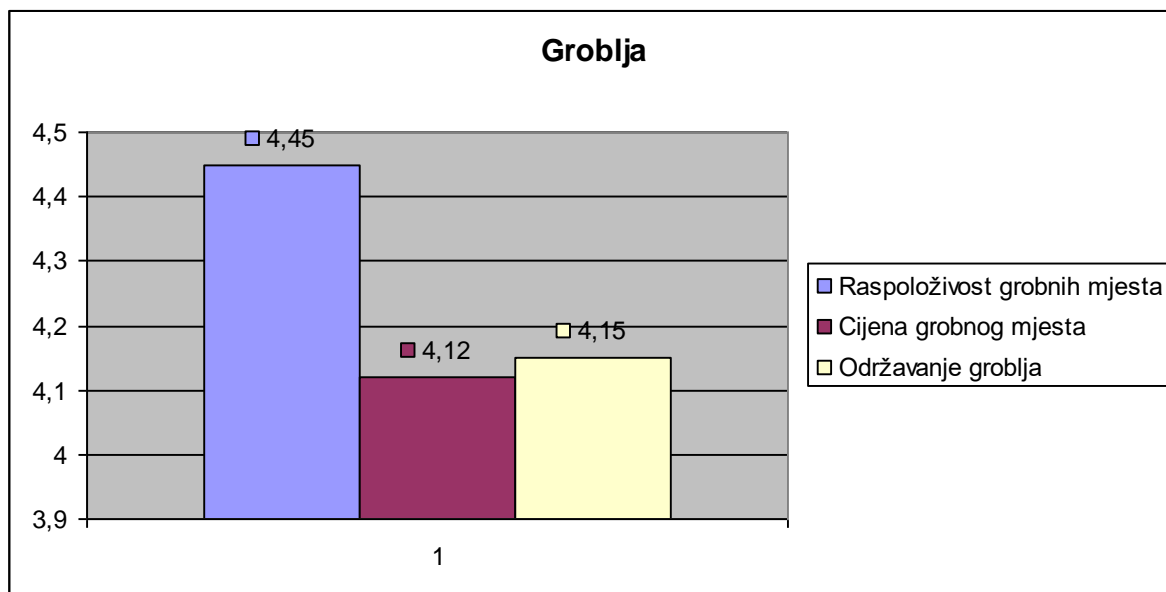


4.7. Groblja

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	720	697	731
BEZ ODGOVORA	0	0	1
NE ZNAM	20	43	8
PROSJEČNA OCJENA	4,45	4,12	4,15

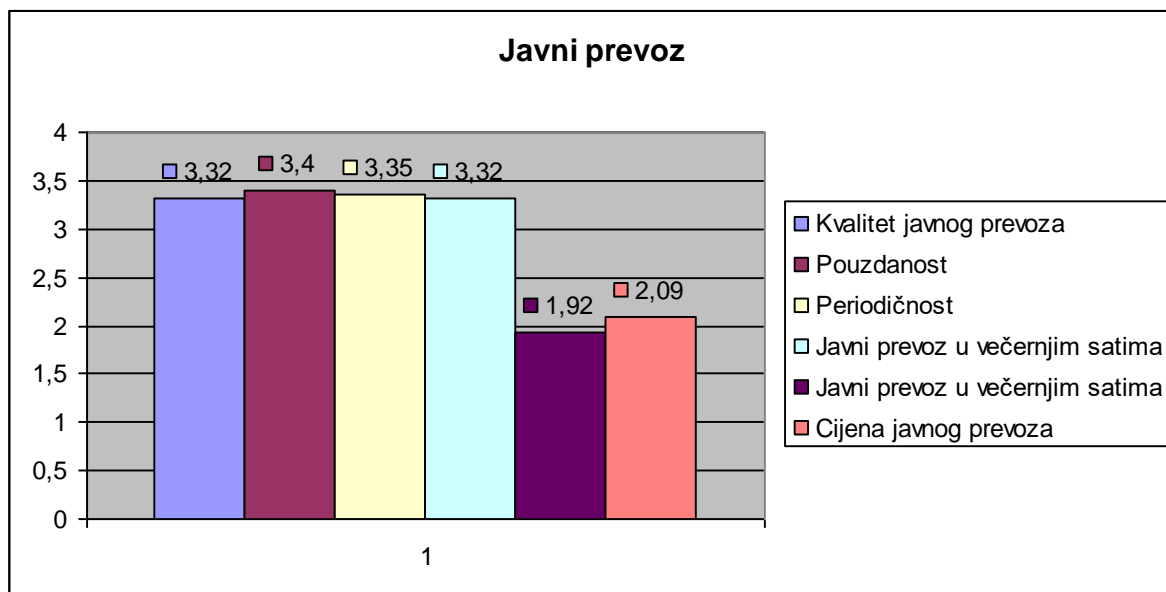


4.8. Javni prevoz

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	Dostupnost stajališta	Javni prevoz u večernjim satima	Cijena javnog prevoza
ODGOVORA	737	738	737	739	734	738
BEZ ODGOVORA	1	0	1	0	1	1
NE ZNAM	2	2	2	1	5	1
PROSJEČNA OCJENA	3,32	3,40	3,35	3,32	1,92	2,09

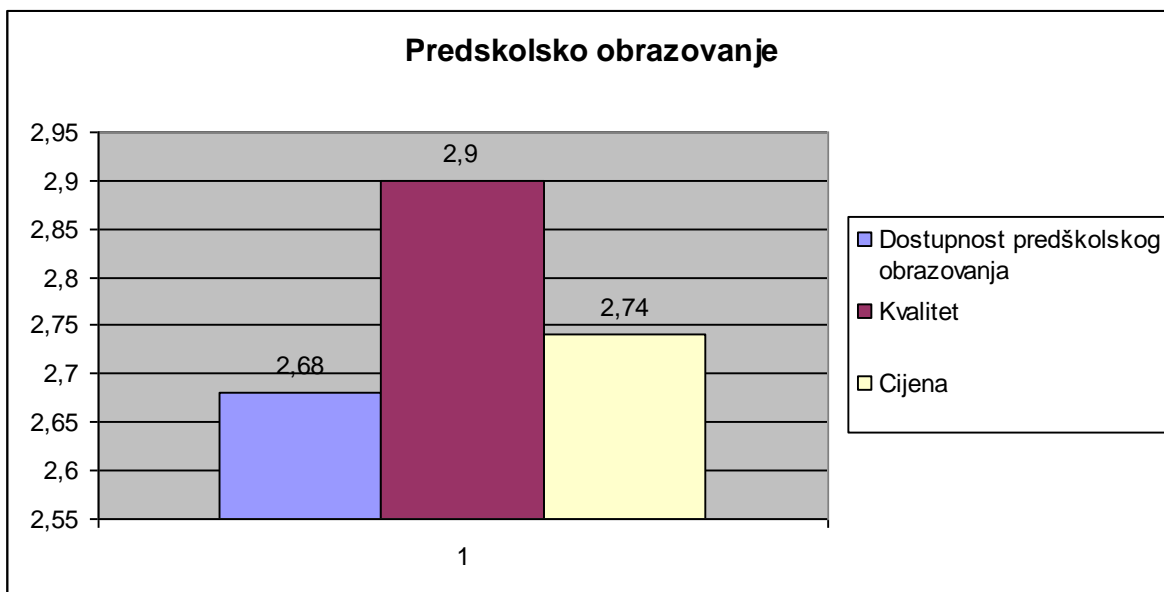


4.9. Predškolsko obrazovanje

U okviru ove kategorije ispitane su tri karakteristike:

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

FREKVENCIJA	Dostupnost predškolskog obrazovanja	Kvalitet	Cijena
ODGOVORA	696	671	652
BEZ ODGOVORA	2	0	2
NE ZNAM	42	69	86
PROSJEČNA OCJENA	2,68	2,90	2,74

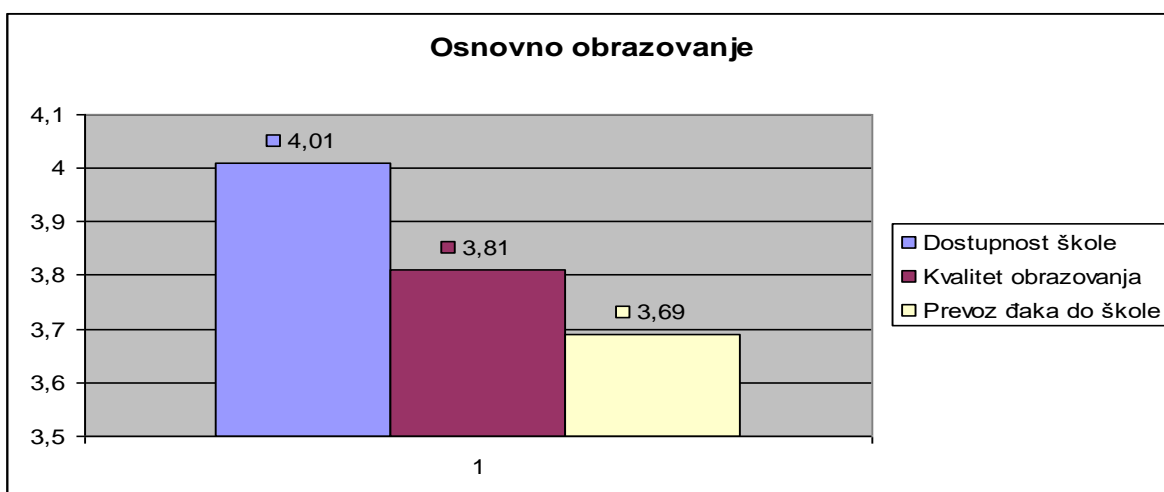


4.10. Osnovno obrazovanje

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	731	731	683
BEZ ODGOVORA	3	2	2
NE ZNAM	6	7	55
PROSJEČNA OCJENA	4,01	3,81	3,69

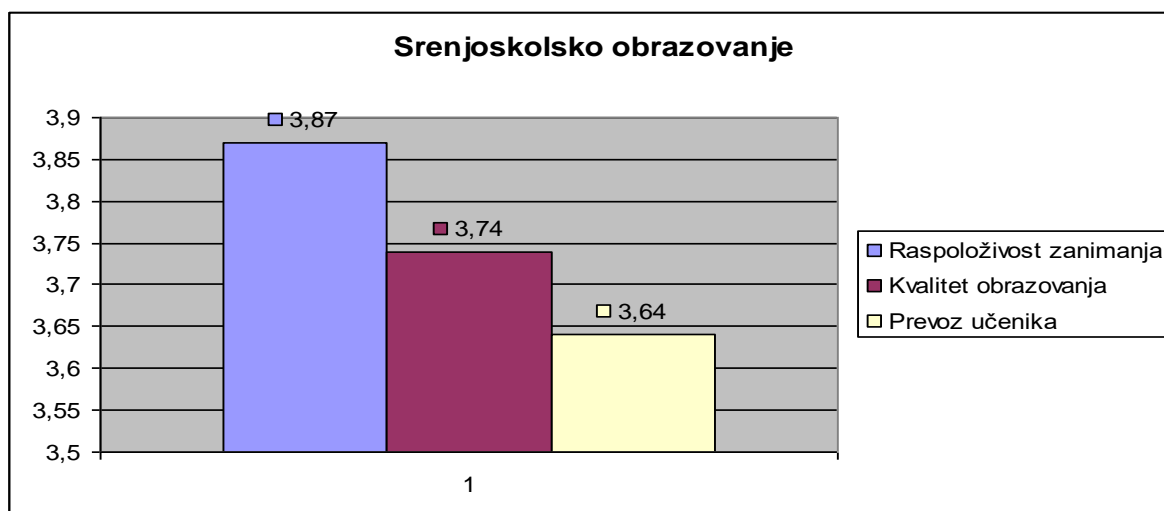


4.11.Srednjoškolsko obrazovanje

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	730	732	686
BEZ ODGOVORA	3	1	3
NE ZNAM	7	7	51
PROSJEČNA OCJENA	3,87	3,74	3,64

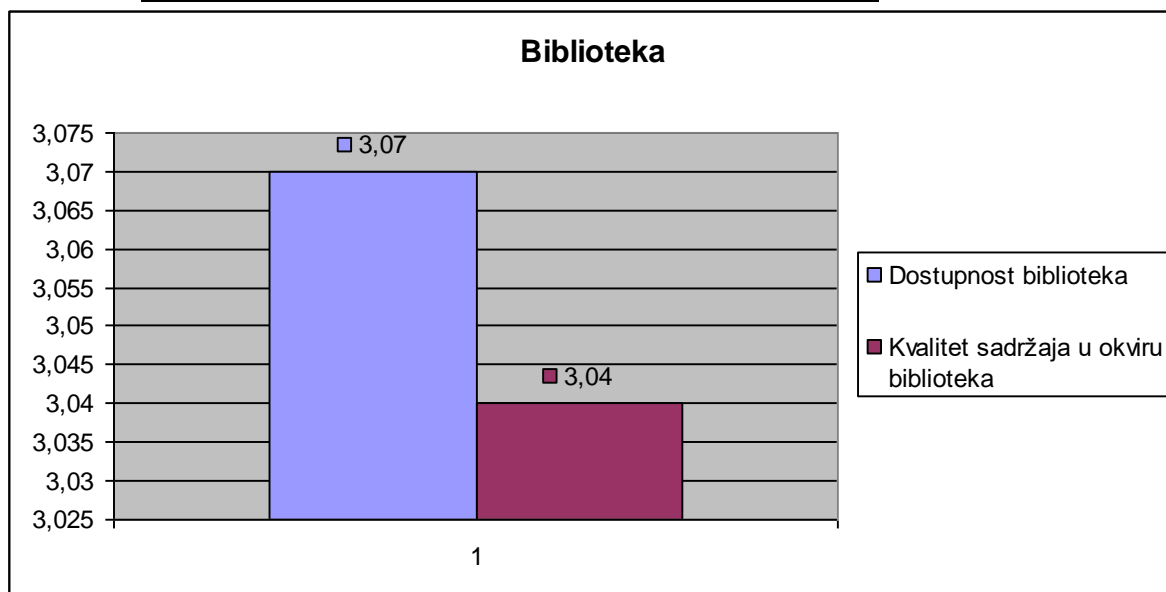


4.12.Biblioteka

U okviru ove kategorije ispituju se dvije usluge:

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

FREKVENCIJA	Dostupnost biblioteka	Kvalitet sadržaja u okviru biblioteka
ODGOVORA	735	707
BEZ ODGOVORA	0	0
NE ZNAM	5	33
PROSJEČNA OCJENA	3,07	3,04



4.13. Pristup internet mreži

U okviru ove usluge ispituju se dvije karakteristike:

1. Dostupnost interneta kući,
2. Cijena interneta.

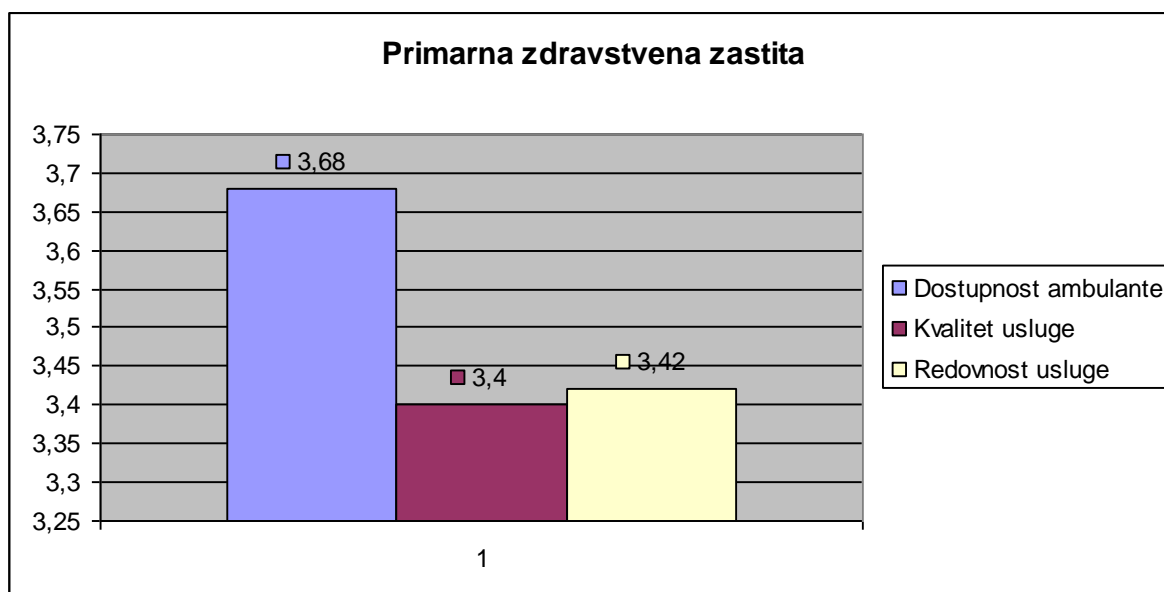
FREKVENCIJA	Dostupnost interneta kući	Cijena interneta
ODGOVORA	723	720
BEZ ODGOVORA	4	2
NE ZNAM	13	18
PROSJEČNA OCJENA	4,46	3,61

4.14. Primarna zdravstvena zaštita

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

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

FREKVENCIJA	Dostupnost ambulante	Kvalitet usluge	Redovnost usluge
ODGOVORA	739	737	722
BEZ ODGOVORA	0	0	1
NE ZNAM	1	3	17
PROSJEČNA OCJENA	3,68	3,40	3,42

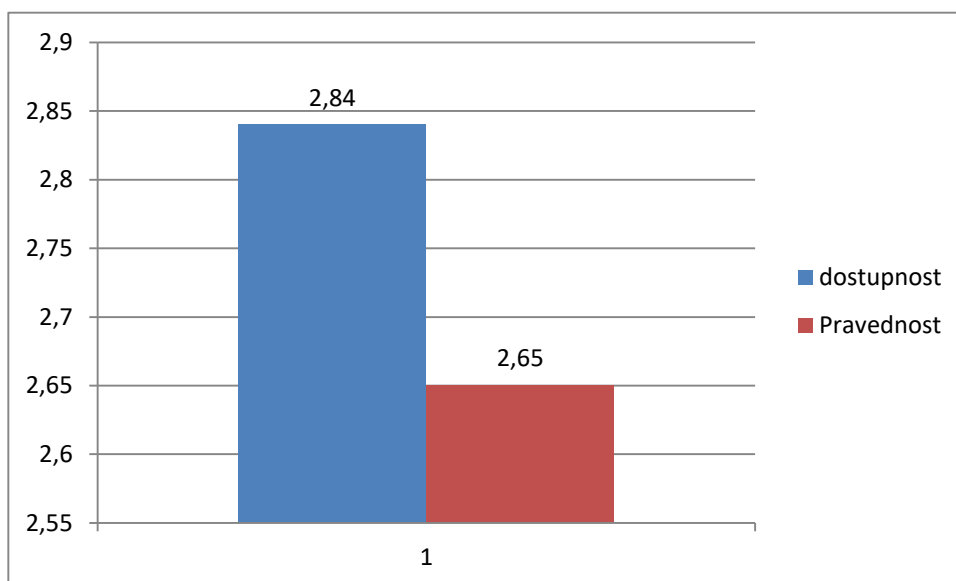


4.15.Socijalna zaštita

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

1. Dostupnost,
2. Pravednost.

FREKVENCIJA	Dostupnost	Pravednost
ODGOVORA	698	684
BEZ ODGOVORA	2	4
NE ZNAM	40	52
PROSJEČNA OCJENA	2,84	2,65

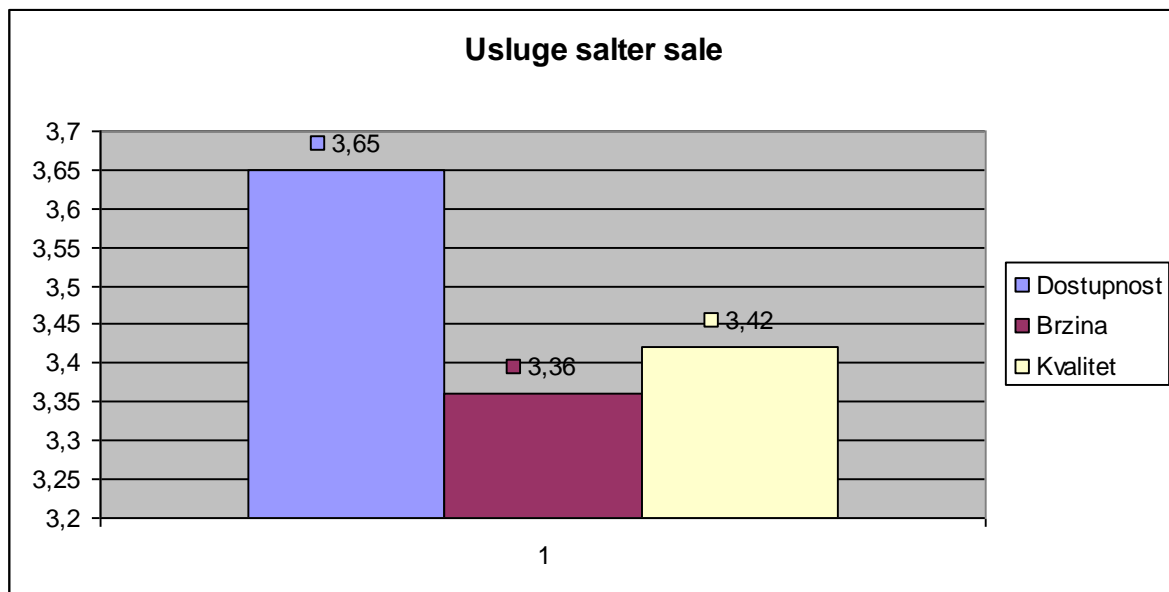


4.16.Usluge šalter sale

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

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

FREKVENCIJA	Dostupnost	Brzina	Kvalitet
ODGOVORA	733	732	730
BEZ ODGOVORA	1	2	1
NE ZNAM	6	6	9
PROSJEČNA OCJENA	3,65	3,36	3,42



5. Zaključci istraživanja

5.1. Usluge sa kojima su građani najzadovoljniji

Rezultati istraživanja pokazuju da su građani Općine Travnik najzadovoljniji sljedećim uslugama: raspoloživošću grobnih mjesta, njihovom cijenom i održavanjem grobalja, dostupnošću osnovnih škola, te dostupnošću interneta u kući. 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

- Rezultati istraživanja za Općinu Travnik, koje predstavljamo, temelje se na provedenom anketiranju kojim su obuhvaćena 742 građanina/ke (u isto toliko domaćinstava) sa područja 34 mjesne zajednice Općine Travnik. U istraživanju zadovoljstva građana/ki na području Općine Travnik bilo je angažovano 10 anketara/ki, koji 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 činjenici da je putem lokalnih medija najavljen početak anketiranja, a građani pozvani na susretljivost prema anketarima.

- Najlošiju prosječnu ocjenu za sve kategorije unutar 16 javnih usluga građani/ke Općine Travnik dali su za javni prevoz u večernjim satima 1,92. Druga loše ocijenjena kategorija unutar ove usluge je cijena javnog prevoza (2,08), dok su sa svim drugim kategorijama javnog prevoza građani/ke djelimično zadovoljni.
- Javna usluga sa kojom građani/ke skoro u cjelosti nisu zadovoljni je „Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije“, gdje su dali ukupnu prosječnu ocjenu 2,55. Jedina kategorija unutar ove javne usluge sa kojom su građani djelimično zadovoljni je zimsko održavanje ulica i puteva (3,00).
- Također, građani/ke nisu zadovoljni cijenom kolektivnog grijanja, te su dali prosječnu ocjenu 1,93.
- Kada je u pitanju komunalna higijena građani/ke su nezadovoljni održavanjem vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama (2,0), kulturom stanovnika u odlaganju smeća(2,32), te cijenom prikupljanja i odlaganja smeća (2,67).
- Za predškolsko obrazovanje građani/ke Općine Travnik dali su ukupnu prosječnu ocjenu 2,77, što znači da su manje od djelimično zadovoljni dostupnošću, kvalitetom i cijenom predškolskog obrazovanja.

Lista 16 najlošijih usluga

R.br.	Usluga	Prosjek
1	8_5 Javni prevoz Javni prevoz u večernjim časovima	1,920
2	3_3 Kolektivno grijanje (ako postoji) Cijena grijanja	1,932
3	2_5 Komunalna higijena Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ	2,020
4	8_6 Javni prevoz Cijena javnog prevoza	2,087
5	4_2 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Održavanje ulica i puteva	2,304
6	2_4 Komunalna higijena Kultura stanovnika u odlaganju smeća	2,322
7	6_5 Zelene površine i parkovi Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	2,392
8	4_1 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj mjesnoj zajednici	2,463
9	4_4 Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	2,469
10	6_4 Zelene površine i parkovi Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta	2,510
11	15_2 Socijalna zaštita Pravednost	2,648
12	6_3 Zelene površine i parkovi Raspoloživost i lokacija sportskih terena	2,654
13	2_6 Komunalna higijena Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	2,671
14	9_1 Predškolsko obrazovanje Dostupnost predškolskog obrazovanja	2,680
15	9_3 Predškolsko obrazovanje Cijena	2,739
16	2_2 Komunalna higijena Dostupnost mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri)	2,827