

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Unsko-sanski kanton
Općina Bosanska Krupa
Jedinstveni općinski organ uprave Općine Bosanska Krupa



Broj: 10-45-7773/20
Bosanska Krupa, 19.1.2021. godine

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

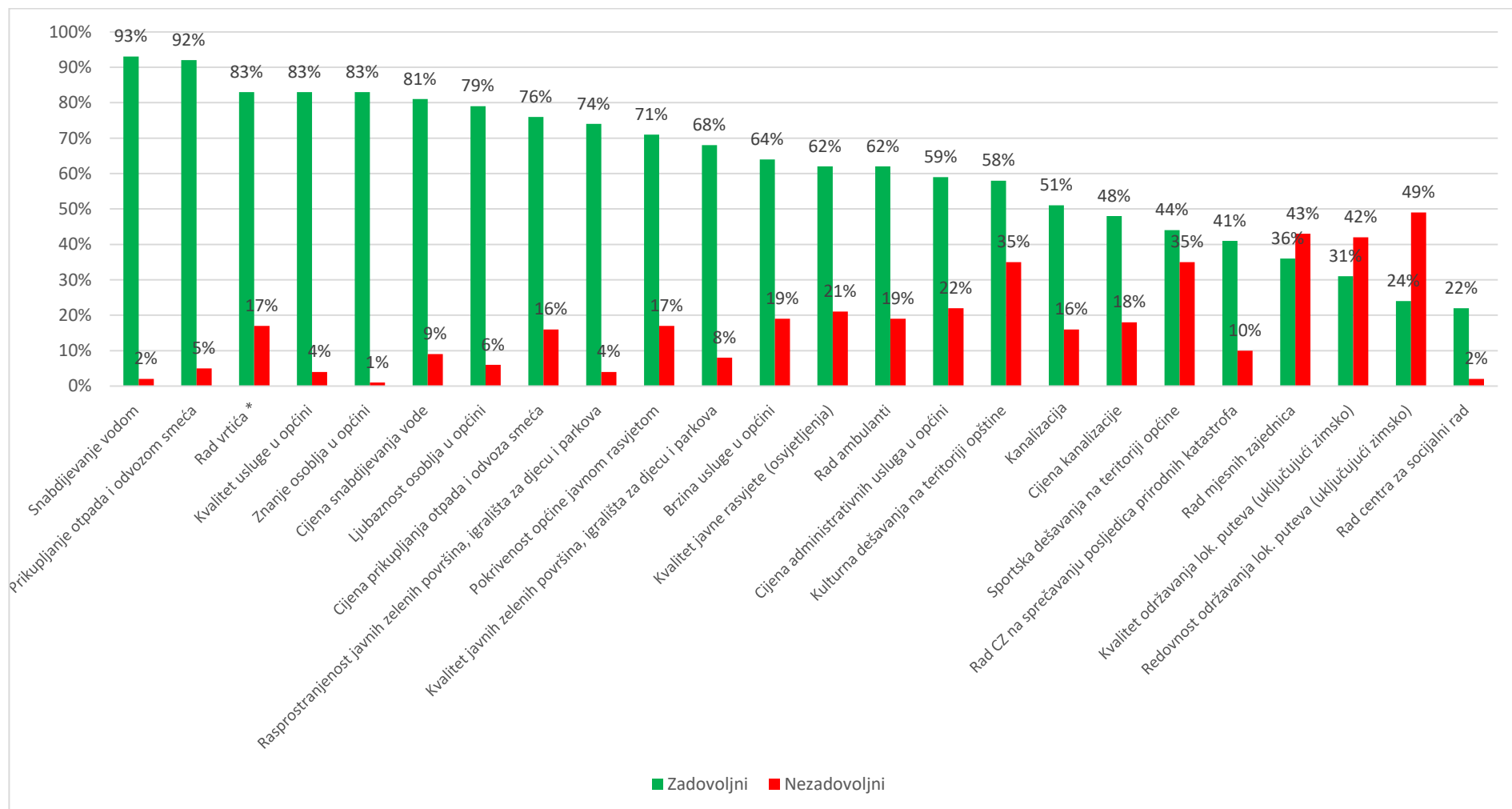
Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost JLS, a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama. Anketa je anonimna i sprovedena metodom slučajnog uzorka.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u decembru 2020. godine i januaru 2021. godine i to na uzorku od 300 građana i građanki.

Sam proces je osmišljen tako da se anketiranje izvrši pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Međutim, zbog trenutne epidemiološke situacije uzrokovane pandemijom virusa COVID-19 i preporučenih mjera prevencije, anketa je provedena većinom putem telefonskih poziva koji su nasumično odabrani i ispred JKP „10. Juli“ Bosanska Krupa.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca. Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2020. godine



<p>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</p> <p><i>(75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Snabdijevanje vodom	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 1% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet usluge u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića *	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Cijena snabdijevanja vode	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</p> <p><i>(između 50 % i 74% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom)</i></p>	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	74% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<i>zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI <i>(između 25 % i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Cijena kanalizacije	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	31% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	24% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 49% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	22% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

U narednoj tabeli prikazane su usluge po stepenu zadovoljstva ispitanih osoba sa procentom zadovoljnih (sumarno vrlo zadovoljni i zadovoljni) i nezadovoljnih (sumarno nezadovoljni i vrlo nezadovoljni), kao i rezultati koji se odnose na informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi, kao i uključenost ispitanika u javne rasprave i debate dobiveni nakon sumiranja rezultata ankete provedene u decembru 2020. godine i januaru 2021. godine.

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica	76% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 19% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Redovni termini za komunikaciju Načelnika sa građanima	50% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 39% da ne postoje ili da nisu upoznati
	Internet komunikacija između građana i službi	40% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 52% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati
	Pristup informacijama	35% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 35% nije informisano ili nije zainteresovano
	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	24% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 65% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	13% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 21% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 66% nije upoznato

	Uključenost u javne rasprave i debate	13% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 59% nije uključivalo
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	9% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 86% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	3% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 97% odgovorilo negativno.
	Rješavanje žalbi	2% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 3% odgovorilo da nije riješila, dok je 95% odgovorilo da se nije žalilo.

Služba za upravljanje razvojem