

## REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

### Bosanska Krupa

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u decembru 2022 i januaru 2023 i to na uzorku od 300 građana i građanki.

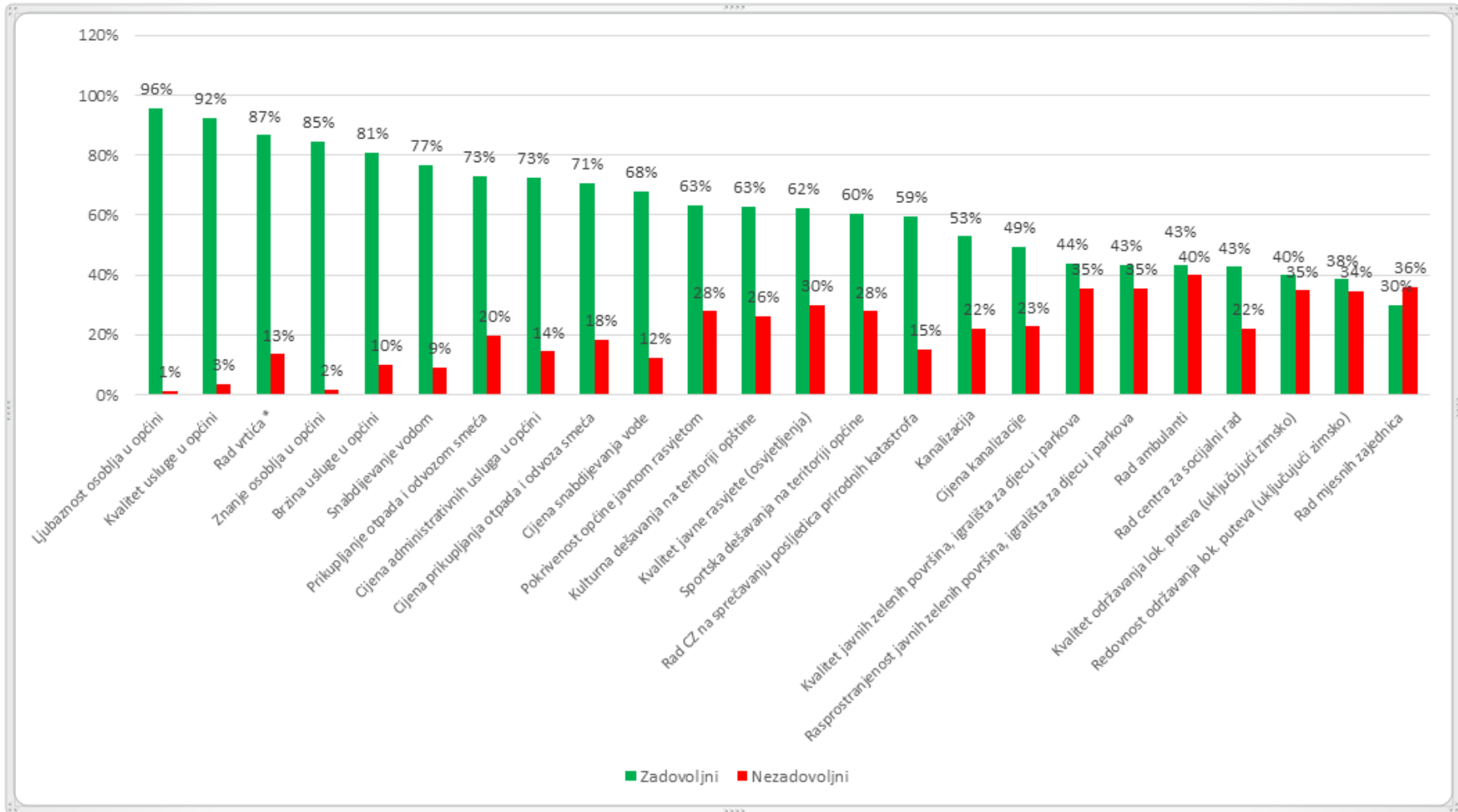
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

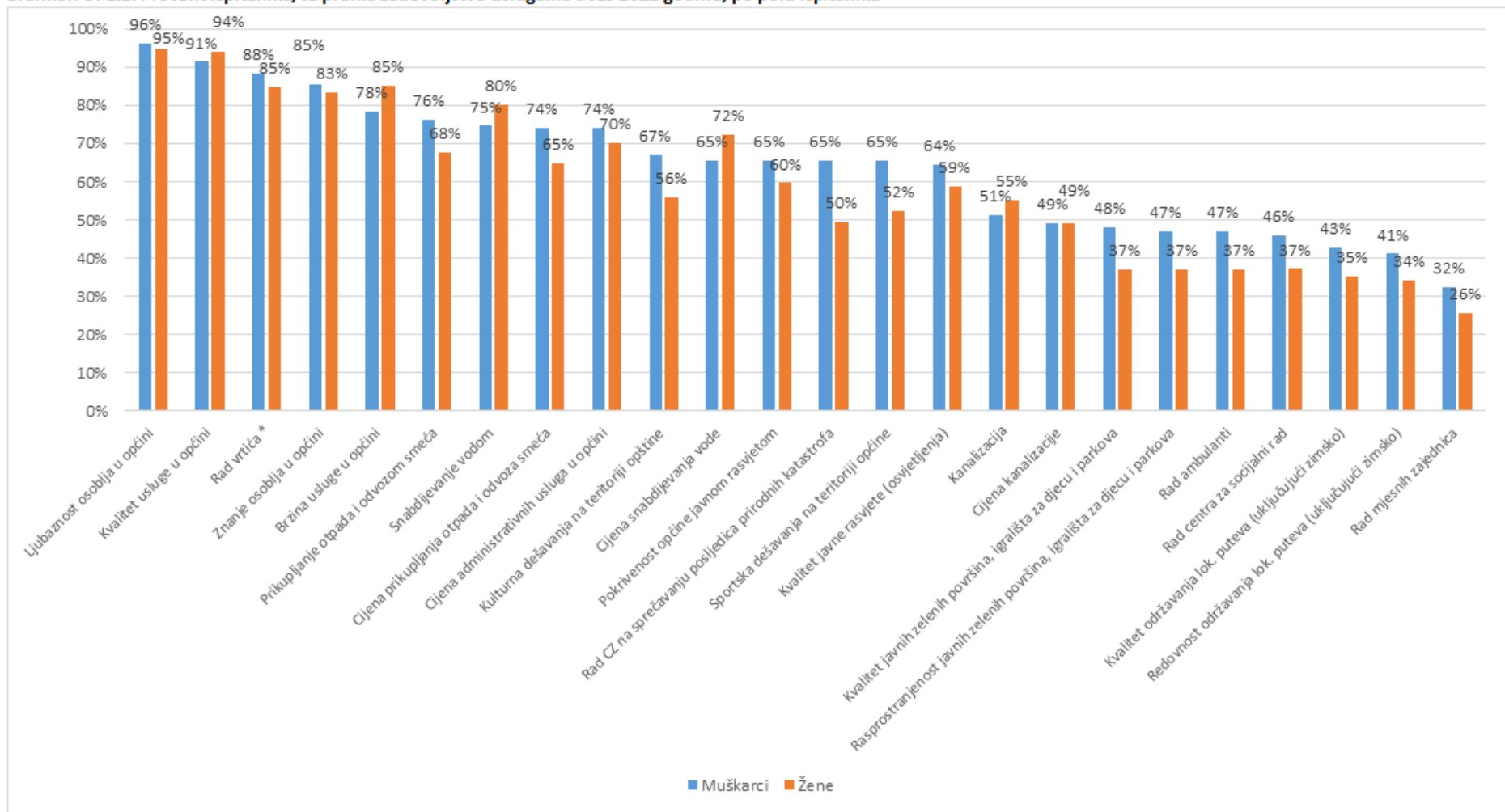
Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

## Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2022 – uporedni pregled

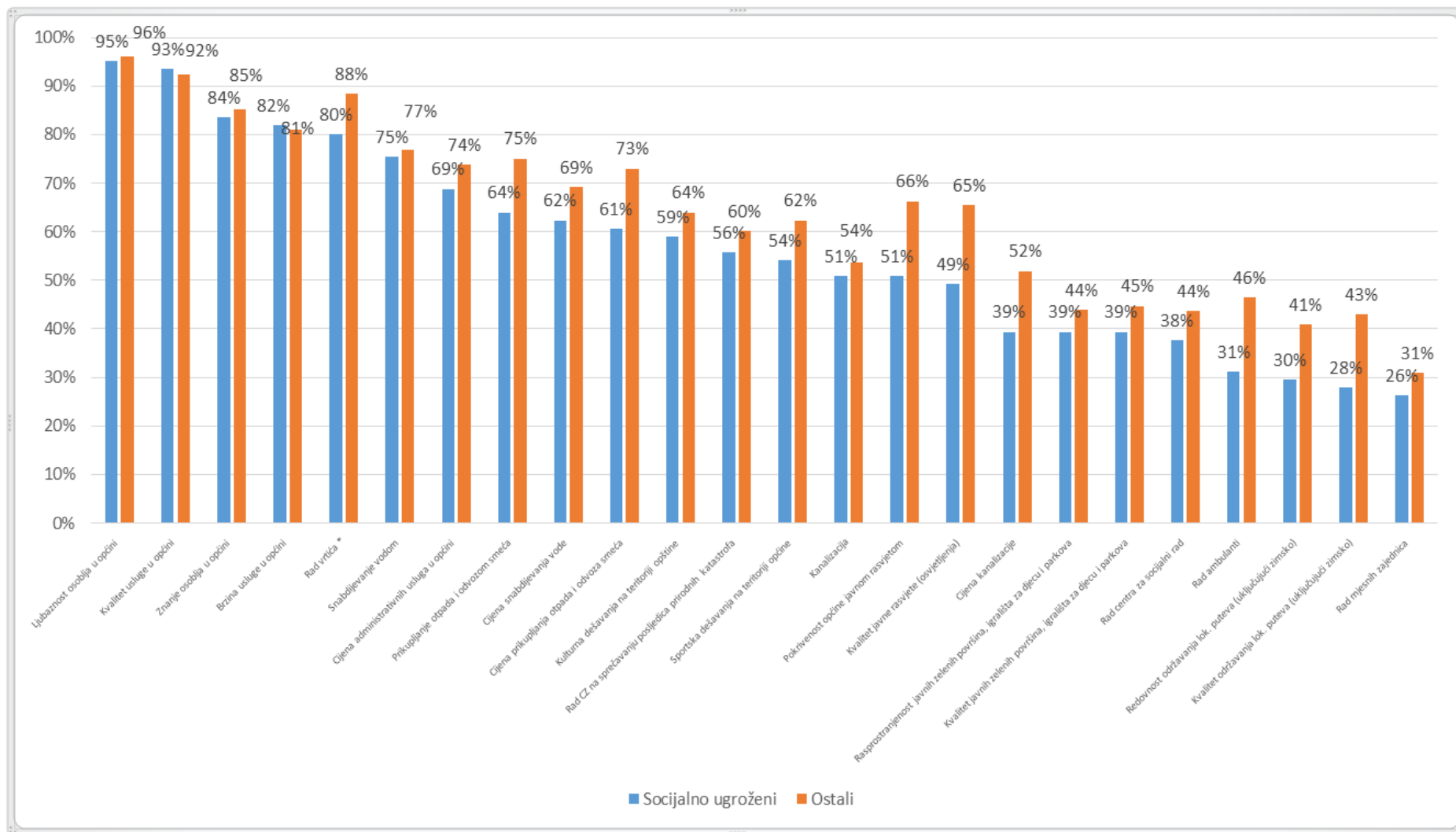
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine



**Grafikon UP1.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po polu ispitanika**



**Grafikon UP1.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po soci-ekonomskoj situaciji**



\*) U računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne"

<p><b>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</b></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>	<b>Ljubaznost osoblja u JLS</b>	96% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 1% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet usluge u JLS</b>	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad vrtića *</b>	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	<b>Znanje osoblja u JLS</b>	85% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Brzina usluge u JLS</b>	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Snabdijevanje vodom</b>	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p><b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b></p>	<b>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</b>	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga u JLS</b>	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b>	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p><i>(između 50 % i 74% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<b>Pokrivenost JLS javnom rasvjetom</b>	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji JLS</b>	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b>	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji JLS</b>	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kanalizacija</b>	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani <b>UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</b></p> <p><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></p>	<b>Cijena kanalizacije</b>	49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad ambulanti</b>	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad centra za socijalni rad</b>	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>	40% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	<b>Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)</b>	38% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad mjesnih zajednica</b>	30% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 36% 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/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi, kao i uključenost ispitanika u javne rasprave i debate dobiveni nakon sumiranja rezultata ankete.

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	<b>Pristup informacijama</b>	19% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 37% nije informisano ili nije zainteresovano
	<b>Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica</b>	25% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 73% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	<b>Internet komunikacija između građana i službi</b>	4% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 91% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati
	<b>Ocjena postojećih mehanizama učešća građana</b>	5% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 48% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 46% nije upoznato

	<b>Redovni sastanci vijećnika sa građanima</b>	2% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 92% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	<b>Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima</b>	3% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 92% da ne postoje ili da nisu upoznati
	<b>Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS</b>	2% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 92% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	<b>Uključenost u javne rasprave i debate</b>	11% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 70% nije uključivalo
	<b>Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti</b>	15% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba,prigovor) dok je 85% odgovorilo negativno.
	<b>Rješavanje žalbi</b>	4% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba,prigovor), 11% odgovorilo da nije riješila, dok je 84% odgovorilo da se nije žalilo.

## SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM