

B O S N A I H E R C E G O V I N A
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
UNSKO-SANSKI KANTON
GRAD BOSANSKA KRUPA
GRADSKI ORGAN UPRAVE

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Bosanska Krupa

Anketiranje građana i građanki provedeno je kao aktivnost Gradskog organa uprave Grada Bosanska Krupa, a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama u jedinici lokalne samouprave u protekloj 2023. godini. Anketa je provedena metodom slučajnog uzorka.

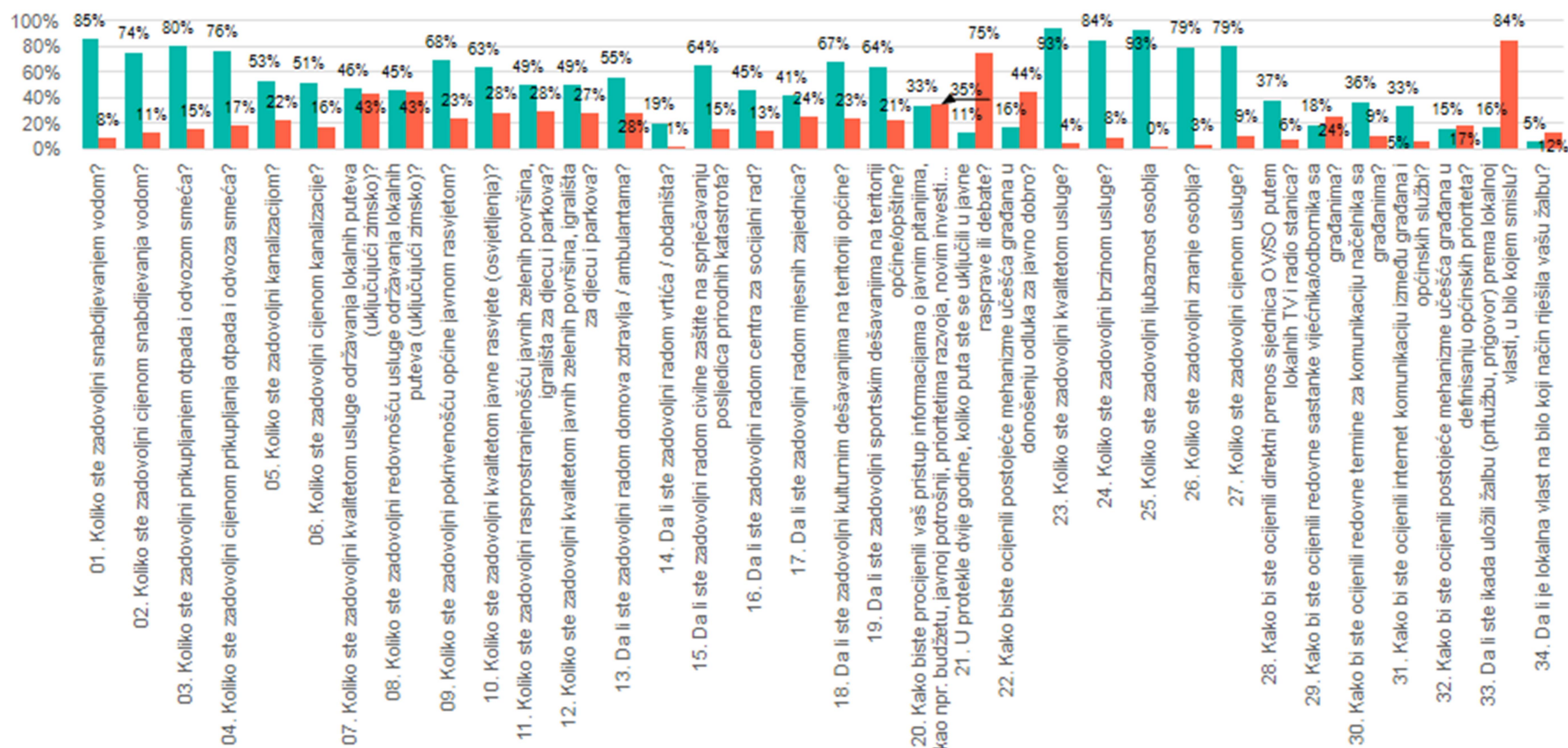
Ispitivanje javnog mijenja korisnika i korisnica javnih usluga provedeno je na uzorku od 300 građana i građanki.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su rezultati prikazani u procentima.

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.

Rezultati ankete "MEG godišnja anketa 2024"

Zadovoljni Nezadovoljni



Rezultati ankete "MEG godišnja anketa 2024", po polu ispitanika

Muškarci Žene



Rezultati ankete "MEG godišnja anketa 2024", po socio-ekonomskoj situaciji

Ugrožene grupe Ostali



Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI <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>	Rad vrtića *	98% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" 19% ili "Ne" 1% od ukupnog broja odgovora, jer je 80% ispitanika/ca odgovorilo da "Ne zna")
	Ljubaznost osoblja u JLS	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 0% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet usluge u JLS	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	85% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	80% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI (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)</p>	Cijena snabdijevanja vode	74% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	67% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	55% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	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>	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 24% 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.

	Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima	36% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 9% da ne postoje ili da nisu upoznati
	Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica	37% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 6% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Internet komunikacija između građana i službi	33% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 5% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	Pristup informacijama	33% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 35% nije informisano ili nije zainteresovano
	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	18% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 24% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	16% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 44% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	16% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 84% odgovorilo negativno.
	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	15% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 17% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 46% nije upoznato
	Uključenost u javne rasprave i debate	11% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 75% nije uključivalo
	Rješavanje žalbi	5% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 12% odgovorilo da nije riješila, dok je 83% odgovorilo da se nije žalilo.

Bosanska Krupa, mart 2024. godine

SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM