

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
UNSKO-SANSKI KANTON
GRAD BOSANSKA KRUPA
GRADONAČELNIK



BOSNIA AND HERZEGOVINA
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
THE UNA-SANA CANTON
CITY OF BOSANSKA KRUPA
MAYOR

ANALIZA REZULTATA MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Mart 2024. godine

Sadržaj

Skraćenice	3
Uvod.....	3
Karakteristike uzorka.....	4
Grafikon 1.1. Rezultati ankete 2023. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS	7
Grafikon 1.2. Rezultati ankete 2022. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS	8
Grafikon 2.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine, po polu ispitanika.....	9
Grafikon 2.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022. godine, po polu ispitanika.....	10
Grafikon 3.1. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine, po socio-ekonomskoj situaciji.....	11
Grafikon 3.2. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022. godine, po socio-ekonomskoj situaciji.....	12
Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2023. godine	13
Uporedni rezultati provedenih anketa 2022. i 2023. godine	17
Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2022. i 2023. godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih.....	24
Grafikon 4 - Uporedni pokazatelji 2022. i 2023. godina - procent vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih	25
Grafikon 5 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – uporedni pokazatelji 2022. i 2023.	30
Zaključak i preporuke.....	31

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

JLS – Jedinica lokalne samouprave (općina/opština, grad)

OV/GV – Općinsko/Gradsko vijeće

Uvod

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 provedena metodom slučajnog uzorka.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u februaru 2024. godine i to na uzorku od 300 građana i građanki.

Sam proces je osmišljen tako da je anketa provedena online putem portala *eCitizen* na službenoj stranici www.gradbosanskakrupa.ba. Angažiran je i anketar koji je vršio anketiranje ispred službenih prostorija Centra za pružanje usluga građanima Grada Bosanska Krupa građana koji su upravo koristili usluge gradske uprave. Učešće u anketi je dobrovoljno i anonimno.

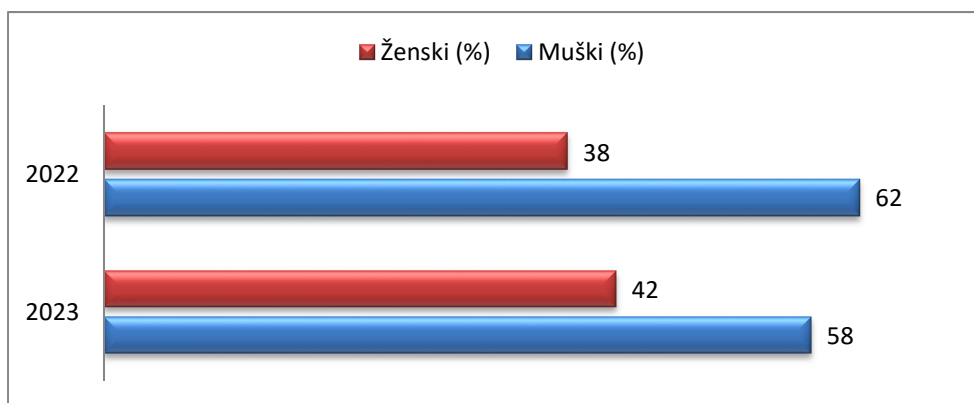
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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, kao i zbog automatskog zaokruživanja procenta prilikom generisanja rezultata.

Karakteristike uzorka

Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu po godinama

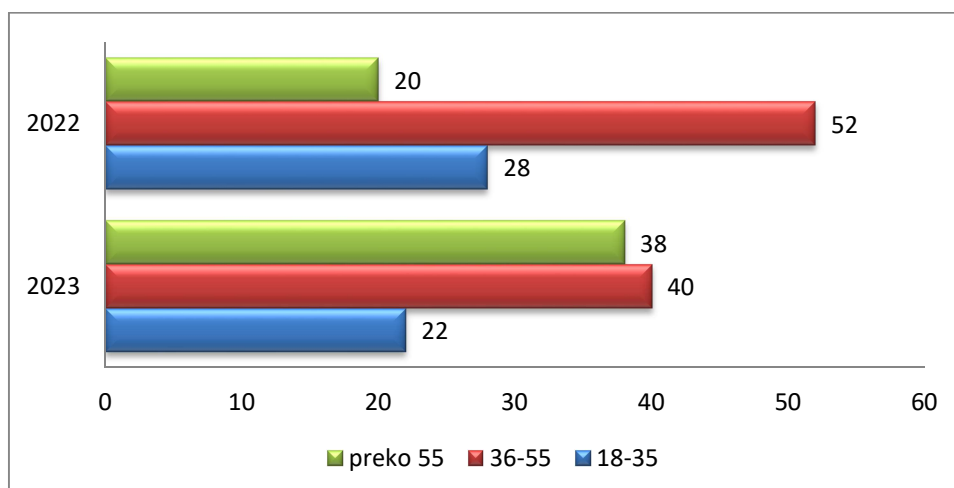
Godina	Muški (%)	Ženski (%)
2023	58	42
2022	62	38



Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu

Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

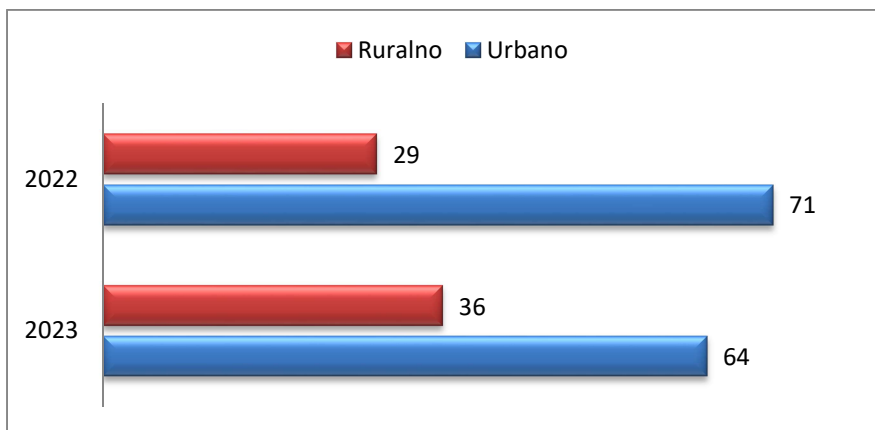
Godina	18-35	36-55	preko 55
2023	22	40	38
2022	28	52	20



Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama

Godina	Urbano	Ruralno
2023	64	36
2022	71	29



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

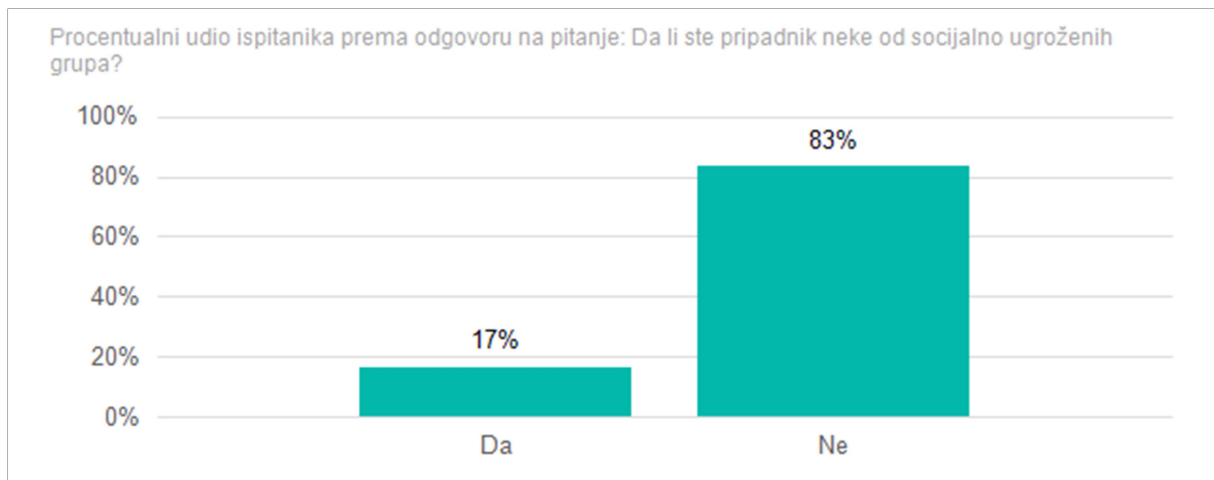
U odnosu na prethodnu godinu, kada je 38% ispitanika bilo ženskog spola, a 62% muškog, u posljednjoj anketi povećan je procenat ispitanika ženskog spola i iznosi 42%, dok je 58% ispitanika muškog spola. Uzorak je reprezentativan jer prema metodologiji minimalno 30% ispitanika treba da budu osobe ženskog spola.

Što se tiče starosne strukture, najveći procenat ispitanika u 2023.godini je iz srednje starosne grupe (36-55) 40%, zatim iz starije starosne grupe (preko 55 godina) 20% a najmanji iz grupe mladih (18-35 godina) 22%. Najveći procenat ispitanika u 2022. godini je iz srednje starosne grupe (36-55) 52%, zatim iz grupe mladih (18-35 godina) 28%, a najmanji iz starije starosne grupe (preko 55 godina) 20%. Smanjen broj ispitanika iz grupe mladih a povećan broj ispitanika iz starije starosne grupe može biti posljedica porasta trenda odlaska mladih u inostranstvo.

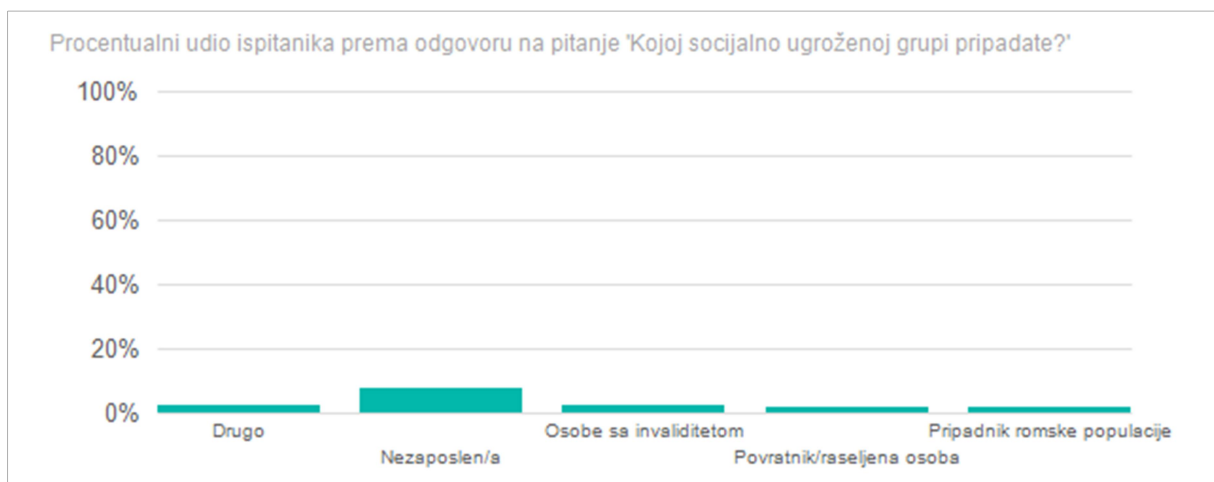
Geografska pripadnost ispitanika u odnosu na 2022.godinu je reprezentativnija jer je povećan broj ispitanika iz ruralnog područja (64% ispitanika nastanjeno je urbanom a 36% u ruralnom području u odnosu na 2022.godinu sa 71% ispitanika nastanjeno u urbanom i 29% u ruralnom području). Prema Popisu stanovništva 2013.godine oko 43% domaćinstava je u urbanom području a 57% u ruralnom. Kako bi se povećao broj ispitanika iz ruralnog područja potrebno je u toku provođenja ankete organizirati anketiranje i u isturenim mjesnim uredima u ruralnim područjima (MU Otoka i MU Jezerski).

Od ukupnog broja ispitanika u posljednjoj anketi 17% je onih koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi dok je prethodne godine taj procenat bio 20%. Ispitanici koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi su u 48% slučajeva nezaposleni, 14% osoba sa invaliditetom, 12% povratnik/raseljena osoba, 10% pripadnici romske populacije i 16% iz drugih kategorija. Ispitanici koji su odgovorili da su nezaposleni, u 38% slučajeva su nezaposleni manje od 2 godine a u 63% više od dvije godine. Uzorak je reprezentativan jer prema metodologiji minimalno 10% ispitanika treba da budu socijalno ugrožene osobe.

Grafikon SOCIO 1 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?



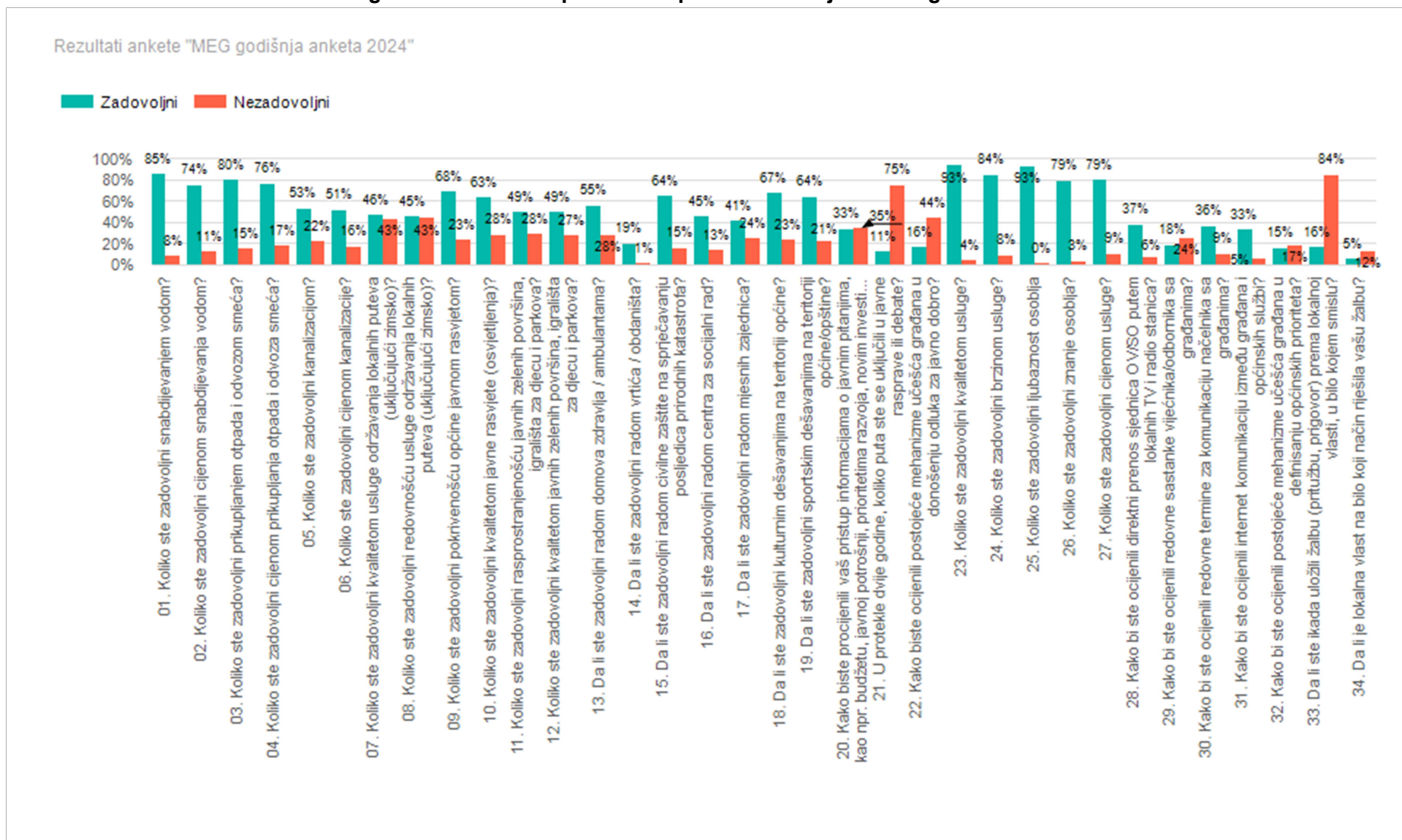
Grafikon SOCIO 2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?



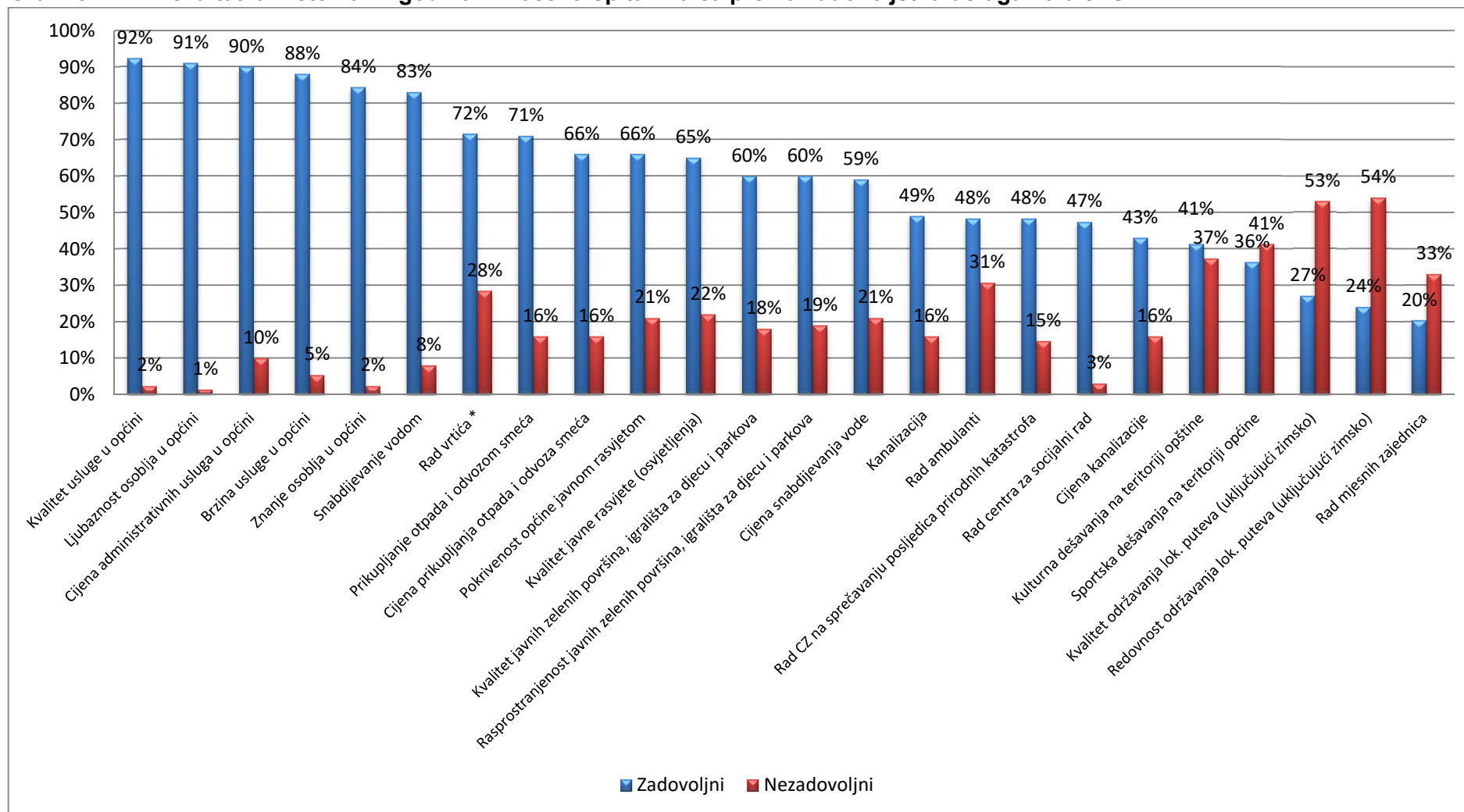
Grafikon SOCIO 3 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate? – po polu ispitanika



Grafikon 1.1. Rezultati ankete 2023. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS



Grafikon 1.2. Rezultati ankete 2022. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS

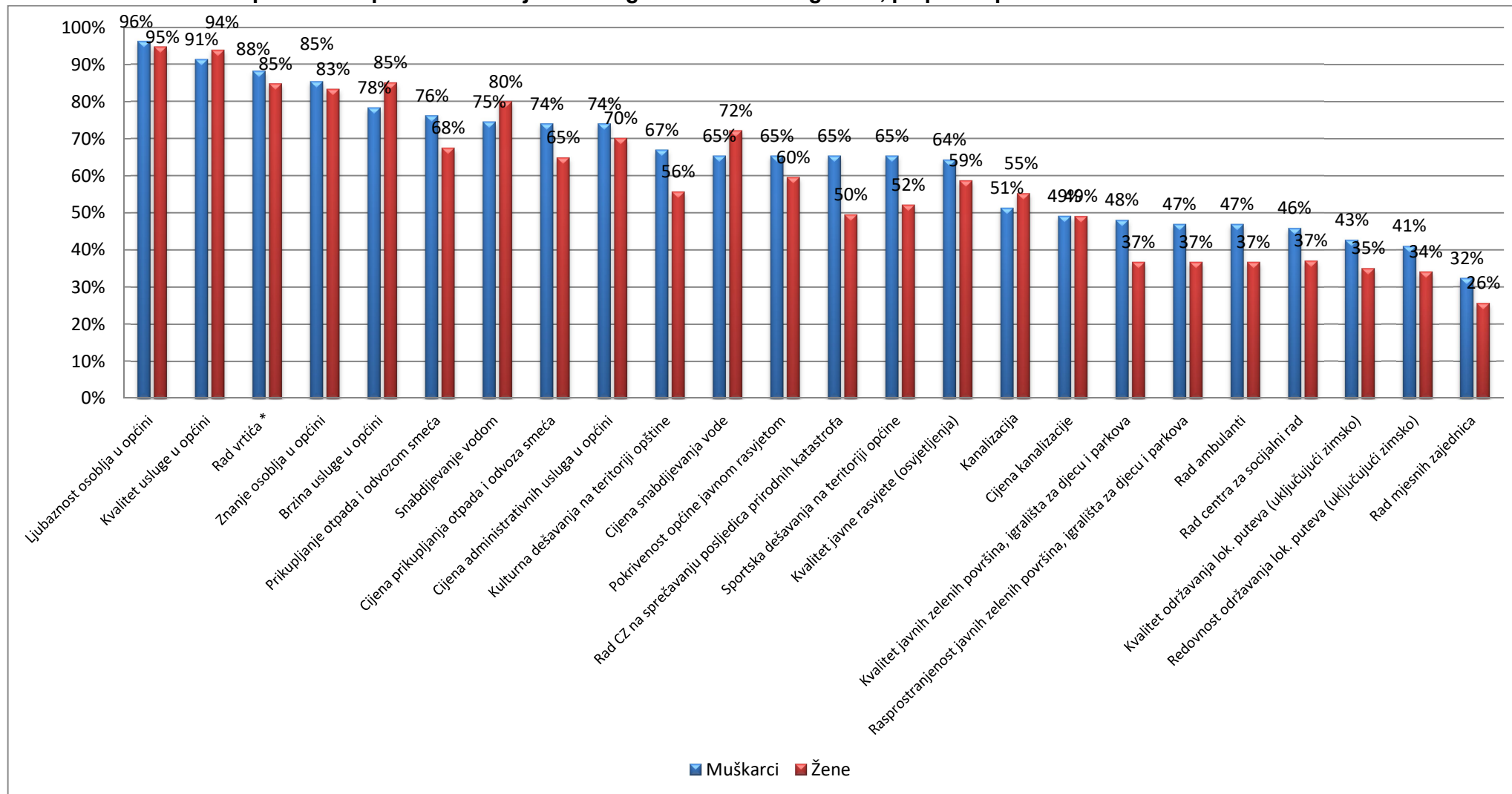


* Uzimaju se u obzir osobe koje su odgovorile sa "Da" ili sa "Ne" tj. kod računanja procenta nisu uključene osobe koje su odgovorile "Ne znam"

Grafikon 2.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine, po polu ispitanika



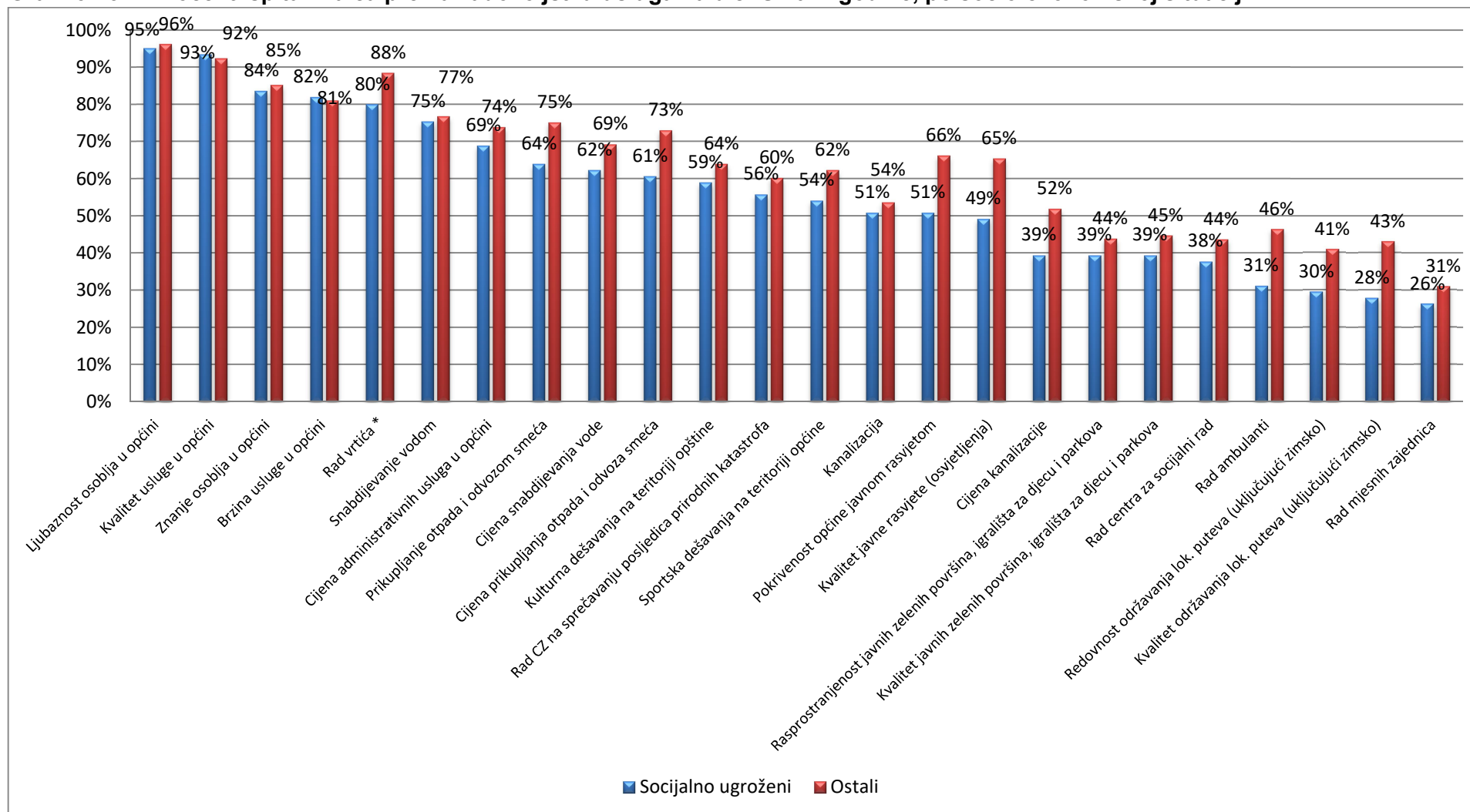
Grafikon 2.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po polu ispitanika



Grafikon 3.1. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine, po socio-ekonomskoj situaciji



Grafikon 3.2. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po socio-ekonomskoj situaciji



Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2023. godine

U narednim tabelama 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, uključenost ispitanika u javne rasprave i debate dobiveni nakon sumiranja rezultata ankete provedene u mjesecu februaru 2024. 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>	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
--	--	--

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)	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

<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</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>	<p>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</p>	<p>49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</p>	<p>49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</p>	<p>46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Rad centra za socijalni rad</p>	<p>45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)</p>	<p>45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Rad mjesnih zajednica</p>	<p>41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>

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.

	<p>Pristup informacijama</p>	<p>33% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 21% nije informisano, 34 % nije zainteresovano, a 11% ne zna</p>
	<p>Uključenost u javne rasprave i debate</p>	<p>11% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 75% nije uključivalo, a 14% nije poznato</p>
	<p>Ocjena postojećih mehanizama učešća građana</p>	<p>15% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 43% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 40% nije poznato</p>

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	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, 47% da nisu upoznati a 9% je neutralno
	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	18% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 24% odgovorilo da ne postoje, 48% da nisu upoznati a 9% je neutralno
	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, 42% da nisu upoznati a 12% je neutralno
	Internet komunikacija između građana i službi	32% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 4% odgovorilo da ne postoji, 51% da nisu upoznati a 11% da je neutralno
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	15% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 17% odgovorilo da ne postoje, 56% da nisu upoznati a 11% je neutralno
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	16% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 84% odgovorilo negativno.
	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.

Uporedni rezultati provedenih anketa 2022 i 2023 godine

U sljedećoj tabeli prikazani su uporedni rezultati zadovoljstva građana izraženi u procentima dobiveni nakon provedenog anketiranja za 2022. i 2023. godinu:

Pitanje	Usluga	2023		2022		Komentar
		Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	
P01	Snabdijevanje vodom	85	8	77	9	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 8 u odnosu na prethodnu godinu, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao se za 1. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 88% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 87% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 14% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 9% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P02	Cijena snabdijevanja vode	74	11	68	12	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 6, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih osoba smanjio za 1. Najzadovoljnije su bile osobe ženskog pola koje su afirmativan odgovor odabrale u 78% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 77% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe starije od 55 godina koje su u 16% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 16% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P03	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	80	15	73	20	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se povećao za 7, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za 5. Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 82% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 82% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 26% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 19% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.

P04	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	76	17	71	18	<p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za 5, dok je procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana povećan za 1.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 81% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 80% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starije od 55 godina koje su u 21% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe ženskog pola gdje je 19% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P05	Kanalizacija	53	22	53	22	<p>Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih kao i procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih nije se promijenio u odnosu na prethodnu anketu.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe ženskog pola koje su afirmativan odgovor odabrale u 63% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 61% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 30% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 27% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P06	Cijena kanalizacije	51	16	49	23	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 2. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 7.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 60% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 58% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe iz urbanih područja koje su u 19% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe ženskog pola gdje je 17% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P07	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	46	43	40	35	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se povećao za 6, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih povećao za 8.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 52% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 51% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 50% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 48% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P08	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	45	43	38	34	<p>Procenat zadovoljnih ispitanika povećao se za 7 a procenat nezadovoljnih građana se povećao za 9.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 52% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 50% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 50% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe iz urbanih područja gdje je 48% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor</p>
P09	Pokrivenost općine/grada javnom rasvjetom	68	23	63	28	<p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za 5, broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 5.</p>

						<p>Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 71% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 70% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 38% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe ženskog pola gdje je 29% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P10	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	63	28	62	30	<p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih ispitanika povećao se za 1, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 2.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 65% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 65% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 42% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe ženskog pola gdje je 33% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor</p>
P11	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	49	28	43	35	<p>Broj zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 6, dok se procenat nezadovoljnih smanjio za 7.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 55% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 53% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 46% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 36% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P12	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	49	27	44	35	<p>Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za 5, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 8.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 53% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 52% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 45% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 34% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P13	Rad ambulanti	55	28	43	40	<p>Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 12, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 12.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 67% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 59% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 50% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 34% ispitanika/ca odabralo</p>

						negativan odgovor.
P14	Rad vrtića *	98	2	87	13	<p>Na ovo pitanje 80% je odgovorilo da „ne zna“, 19% je odgovorilo da je zadovoljno a 1% da nije zadovoljno (ako se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“, to znači da je 99% ispitanika zadovoljno a 2% nije zadovoljno).</p> <p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih se povećao za 11, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 11.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 18 i 35 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 30% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 23% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe ženskog pola koje su u 1% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 1% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P15	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	64	15	59	15	<p>Na ovo pitanje 64% ispitanika je odgovorilo „da“, 15% je odgovorilo „ne“ a 20% je odgovorilo „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za 5. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih je ostao isti.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 69% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 68% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe muškog pola koje su u 21% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starije od 55 godina gdje je 19% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P16	Rad centra za socijalni rad	45	13	43	22	<p>Odgovor „da“ dalo je 45% ispitanika, „ne“ je odgovorilo 13% ispitanika a 42% „ne zna“.</p> <p>Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 2 dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za 9.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 54% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 46% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 22% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 21% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P17	Rad mjesnih zajednica	41	24	30	36	<p>Na ovo pitanje 41% ispitanika je odgovorilo „da“, 24% ispitanika „ne“ a 35% je odgovorilo da „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ispitanika povećao se za 11. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 12.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe ženskog pola koje su afirmativan odgovor odabrale u 45% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 45% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 46% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe muškog pola gdje je 31% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>

P18	Kulturna dešavanja na teritoriji općine/grada	67	23	63	26	<p>Procenat zadovoljnih se povećao za 4, dok se broj nezadovoljnih smanjio za 3. Sa „da“ odgovorilo je 67% ispitanika, sa „ne“ 22%, dok je 10% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 75% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 73% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 42% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 42% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P19	Sportska dešavanja na teritoriji općine/grada	64	21	60	28	<p>Procenat zadovoljnih se povećao za 4, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 7. Sa „da“ odgovorilo je 63% ispitanika, sa „ne“ 21%, dok je 15% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 73% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 69% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 42% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 34% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P23 (23A)	Kvalitet usluge u JLS	93	4	92	3	<p>Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za 1, udio nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih povećao za 1.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe ženskog pola koje su afirmativan odgovor odabrale u 95% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 95% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 6% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe muškog pola gdje je 5% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P24 (23B)	Brzina usluge u JLS	84	8	81	10	<p>Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za 3, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih osoba smanjio za 2.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 90% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 87% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starije od 55 godina koje su u 11% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe muškog pola gdje je 10% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P25 (23C)	Ljubaznost osoblja u JLS	93	0	96	1	<p>Procentualni udio vrlo zadovoljnih i zadovoljnih smanjio se za 3, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio i iznosi 0.</p> <p>Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 94% slučajeva i osobe starije od 55 godina gdje je 94% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe muškog pola koje su u 0% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe ženskog pola gdje je 0% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P26 (23D)	Znanje osoblja u JLS	79	3	85	2	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih smanjio se za 6, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 1.</p>

						Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 87% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 80% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe starije od 55 godina koje su u 5% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 4% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P27 (23E)	Cijena administrativnih usluga u JLS	79	9	73	14	Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 4, a nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 5. Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 84% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 84% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 16% slučajeva odabrale negativan odgovor i osobe starije od 55 godina gdje je 14% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
		66,7	18,0	59,7	20,4	

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procenat zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23-27) u 2023. godini porastao za 7,0 u odnosu na 2022. godinu, dok je procenat nezadovoljnih građana opao za 2,4.

Pitanja 1-12

Pitanja se odnose na zadovoljstvo snabdijevanjem vodom, prikupljanjem otpada i odvozom smeća, kanalizacijom i cijenom tih usluga, kvalitetom i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva, pokrivenošću općine/grada javnom rasvjetom i njenom kvalitetom, rasprostranjenošću i kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova.

U odnosu na prethodnu godinu anketiranja (2022), procenat zadovoljnih građana povećao se kod svih pitanja: snabdijevanje vodom (za 8), cijena snabdijevanja vodom (za 6) prikupljanje otpada i odvoz smeća (za 7), cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća (za 5), cijena kanalizacije (za 2), kvalitet (za 6) i redovnost (za 7) usluge održavanja lokalnih puteva, pokrivenost općine/grada javnom rasvjetom (za 5) i njenom kvalitetom (za 1), rasprostranjenost javnih zelenih površina (za 6), kvalitet javnih zelenih površina (za 5), izuzev kod pitanja kanalizacija gdje je procenat ostao isti.

Najviši procenat zadovoljnih građana je snabdijevanjem vodom (85%) i prikupljanjem otpada i odvozom smeća (80%).

Najniži procenat zadovoljnih građana je kvalitetom održavanja lokalnih puteva (46%) i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (45%).

U ovoj grupi pitanja zadovoljstvo građana je poraslo kod 11 pitanja a kod jednog pitanje je ostalo nepromijenjeno. Nije bilo smanjenja procenta zadovoljnih u odnosu na prethodnu godinu.

Pitanja 13-19

Pitanja se odnose na zadovoljstvo radom vrtića, radom doma zdravlja/ambulanti, radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa, radom centra za socijalni rad, radom mjesnih zajednica, te kulturnim i sportskim dešavanjima.

Procenat zadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu anketiranja povećao se kod svih pitanja: rad ambulanti (za 12), rad vrtića (za 11), rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 5), rad centra za socijalni rad (za 2), rad mjesnih zajednica (za 11), kulturna (za 4) i sportska (za 4) dešavanja u općini/gradu.

Najveće je zadovoljstvo radom vrtića (98%) gdje je postotak zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu porastao za 11.

Najmanje je zadovoljstvo radom mjesnih zajednica (41%) i radom centra za socijalni rad (45%).

Kod svih pitanja iz ove grupe zabilježeno je značajno povećanje zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu.

Pitanja 23-27 (u prethodnoj anketi pitanje 23A-23E)

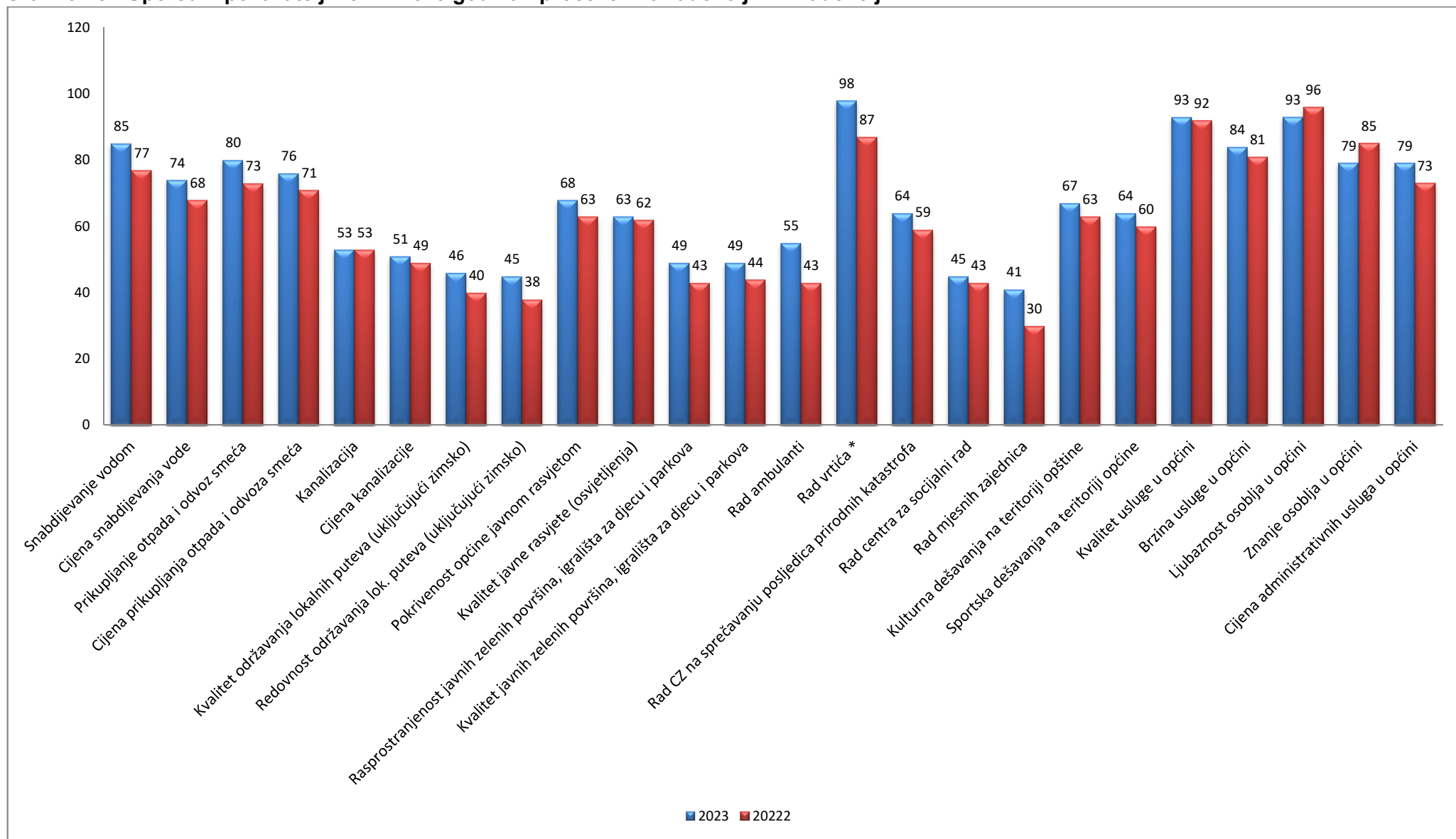
Ovo pitanje sa svojim potpitanjima odnosi se na zadovoljstvo administrativnim uslugama (izdavanje uvjerenja, dozvola, rješenja, matičnih izvoda i sl.).

Zabilježen je porast procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po stavkama: kvalitet usluge (za 1), brzina usluge (za 3) i cijena administrativnih usluga (za 3).

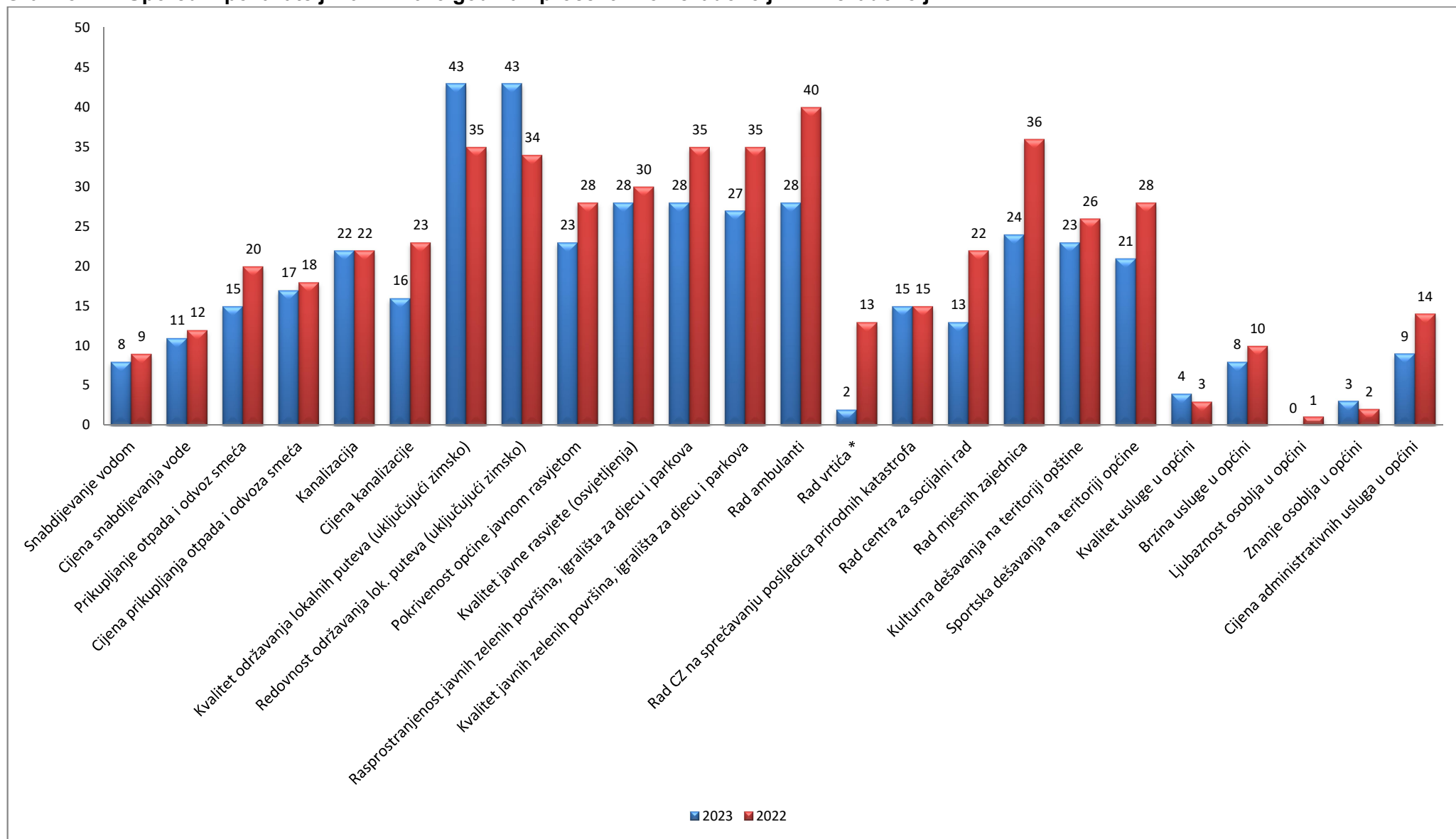
Smanjenje zadovoljstva zabilježeno je u pitanjima: ljubaznosti osoblja (za 3) i znanje osoblja (za 9).

Zadovoljstvo ovim uslugama procentualno se kreće od 79-93 dok se prethodne godine procenat kretao od 73-96.

Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2022 i 2023 godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih



Grafikon 4 - Uporedni pokazatelji 2022 i 2023 godina - procent vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih



Pitanja koja se odnose na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa JLS*)

Pitanje	Usluga	2023		2022		Komentar
		Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	
P20	Pristup informacijama	33	35	19	37	<p>Procenat veoma dobro informisanih i općenito informisanih povećao se za 14, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu informisani smanjio za 2. Procenat ispitanika koji su izjavili da „nije informisan“ je 21%, 35 % „nije zainteresovan“ i „ne zna“ je 11%.</p> <p>Najinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe starosti između 18 i 35 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 53% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 38% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najneinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe starosti između 36 i 55 godina koje su u 39% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 38% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P21	Uključenost u javne rasprave i debate	11	75	11	70	<p>Procenat ispitanika koji se uključivao u javne rasprave i debate je isti kao prošle godine, procenat osoba koje se nisu uključivale povećao za 5, dok je 14% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istima.</p> <p>Najaktivniji kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe muškog pola koje su bile uključene u 13% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 12% ispitanika/ca izjavilo da je bilo uključeno.</p> <p>Najmanje aktivni kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su socijalno ugrožene osobe koje su u 80% slučajeva izjavile da se nisu uključivale, te osobe ženskog pola koje se u 76% slučajeva nisu uključivale.</p>
P22	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	16	44	5	48	<p>Procentualni udio odgovora „odlično i transparentno“ i „dobro“ povećao se za 11, dok se udio odgovora „postoje ali samo pro-forme“ smanjio za 4. Čak 40% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato s istim.</p> <p>Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u ih ocijenili dobrim ili odličnim i transparentnim u 18% slučajeva i osobe muškog spola gdje je 17% ispitanika/ca mehanizme ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim.</p>

						Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 64% slučajeva izjavile da mehanizmi postoje pro-forme radi, te osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 53% slučajeva izjavile isto.
P28 (24A)	Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica	37	53	25	73	Povećao se procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim za 12, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se smanjio za 20. Čak 47% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica socijalno ugrožene osobe koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 44% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 43% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica socijalno ugrožene osobe koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 16% slučajeva, te osobe starosti između 18 i 35 koje su u 9% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.
P29 (24B)	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	18	72	2	92	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 16, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći se smanjio za 20. Čak 48% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim, 24% da ne postoje a 9% da je neutralno. Najbolje su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe iz ruralnih područja koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 26% slučajeva i osobe starije od 55 godina gdje je 20% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 40% slučajeva odabrale negativan odgovor, te osobe iz urbanih područja koje su u 29% slučajeva dale negativan odgovor.
P30 (24C)	Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima	36	51	3	92	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 33, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se smanjio za 41. Čak 42% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato, 9% da je nepostojeće dok je 12% neutralno. Najbolje su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 42% slučajeva i osobe muškog spola gdje je 41% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima socijalno ugoržene osobe koje su u 20% slučajeva odabrale negativan odgovor, te osobe ženskog pola koje su u 11% slučajeva dale negativan odgovor.
P31 (24D)	Internet komunikacija između građana i službi	33	55	4	91	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 29, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se smanjio za 36. Čak 51% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim, 4% nespoštojeće a 11% je neutralno. Najbolje su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe iz ruralnih

						područja koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 37% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 37% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS socijalno ugrožene osobe koje su u 8% slučajeva dale negativan odgovor, te osobe starosti između 18 i 35 koje su u 6% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.
P32 (24E)	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	15	73	2	92	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 13, dok se procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ smanjio za 19. Čak 56% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim, 17% da ne postoje a 11% je neutralno. Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe naseljene u ruralnim područjima koje u 20% slučajeva dale pozitivan odgovor i osobe starije od 55 godina gdje je 18% ispitanika/ca odgovorilo na isti način. Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS socijalno ugrožene osobe koje su u 30% slučajeva odabrale negativan odgovor, te osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 24% slučajeva dale negativan odgovor.
P33 (P25)	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	16	84	15	85	Procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili da su uložili žalbu prema JLS povećao se za 1, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu ulagali žalbu smanjio za 1. Najčešće su ulagali žalbe osobe muškog spola u 21% slučajeva i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 21% ispitanika/ca izjavilo da je ulagalo žalbe. Najrjeđe su ulagale žalbu osobe starosti između 36 i 55 godina koje su u 92% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu, te osobe ženskog spola koje su u 91% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu.
P34 (P26)	Rješavanje žalbi	5	12	4	11	Procenat ispitanika koji su odgovorili pozitivno da im je riješena žalba povećan je za 1 a procenat ispitanika koji su odgovorili da im žalba nije riješena povećao se za 1. Čak 83% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo. U najviše slučajeva rješenje na žalbe su dobijale osobe muškog spola u 7% slučajeva i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 7% ispitanika/ca izjavilo da je lokalna vlast riješila žalbu. U najmanje slučajeva rješenje na žalbe su dobijale osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 18% slučajeva izjavile da im nije riješena žalba, te osobe starije od 56 i više godina koje su u 17% slučajeva izjavile da njihove žalbe nisu riješene.

*)Napomena:

Za pitanja u gornjoj tabeli, radi drugačijeg načina generisanja rezultata anketa u 2022 i 2023 godini kako bi se rezultati posljednje ankete mogli porediti sa rezultatima iz prethodne ankete, u koloni „Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)“ gdje je primjenljivo sabrani su negativni odgovori i odgovori „nije upoznat“. Tako su u grafikonima 1.1., 2.1. i 3.1. u kojima su prikazani rezultati ankete iz 2023. godine prikazani samo negativni odgovori, a odgovori „nije upoznat“ nisu prikazani, dok su u grafikonima 1.2., 2.2. i 3.2. u kojima su prikazani rezultati ankete iz 2022. godine, gore navedena pitanja nisu niti prikazana.

Pitanja 20-22 i 28-34 (pitanja u staroj anketi 20-22 i 24-26)

Ova pitanja odnose se na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa JLS.

Po pitanju pristupa informacijama čak 34 % ispitanika je odgovorilo „nije zainteresovan“, 21% „nije informisan“ i 11% „ne zna“.

Čak 74% ispitanika je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate u protekle dvije godine a 14% da nije upoznato sa istim.

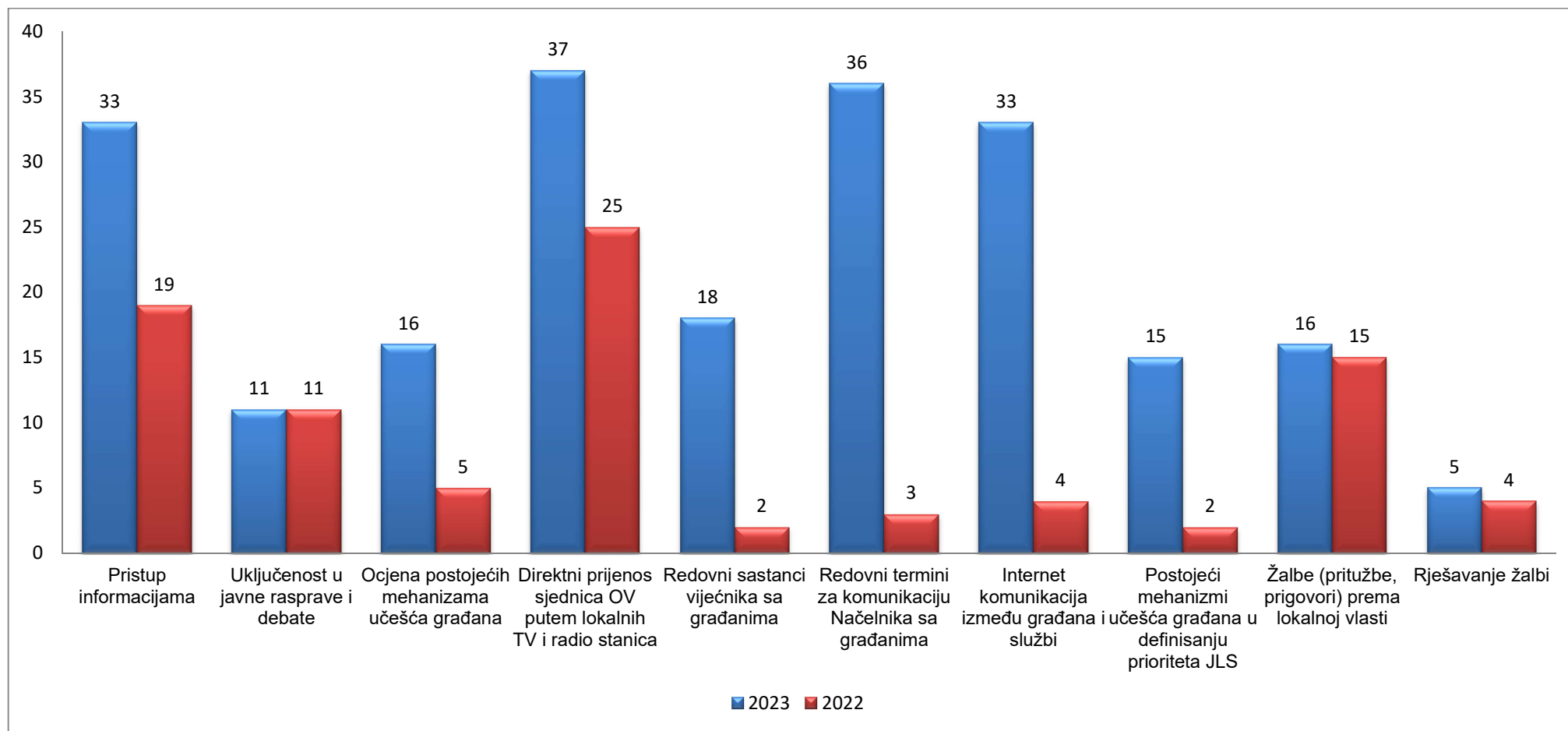
Za ocjenu postojećih mehanizama čak 43% ispitanika odgovorilo da postoje samo pro-forme radi a čak 40% nije upoznato sa istima.

Zadovoljstvo pitanjima koja se odnose na Direktni prijenos sjednica GV putem lokalnih TV i radio stanica, Redovni sastanci vijećnika sa građanima, Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima, Internet komunikacija između građana i službi i Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS je značajno poraslo, dok se broj ispitanika koji su dali negativan odgovor smanjio po svim pitanjima (34-73%).

Na pitanje „Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti u bilo kojem smislu“, čak 84% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo. U odnosu na prethodnu godinu povećao se procenat odgovora ispitanika koji su odgovorili da su njihove žalbe riješene za 1%.

U ovoj grupi pitanja po svim pitanjima je došlo do povećanja zadovoljstva građana u odnosu na prethodnu anketu.

Grafikon 5 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – uporedni pokazatelji 2022 i 2023



Zaključak i preporuke

Grad Bosanska Krupa, na osnovu Odluke o odobrenju provođenja ankete broj: 10-45-829/24 od 26.1.2024. godine, proveo je anketiranje građana i građanki u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki javnim uslugama u 2023. godini na području našeg grada.

Sam proces anketiranja je osmišljen tako da se isto vrši putem aplikacije *eCitizen*, a za građane koji su upravo koristili usluge gradske uprave anketiranje je proveo ovlašteni anketar ispred prostorija Gradskog organa uprave. Anketiranje je provedeno u mjesecu februaru 2024. godine na uzorku od 300 ispitanika. Prema izvještaju anketara nije bilo problema pri anketiranju. Ispitanici su kroz razgovor s anketarom sugerirali da može doći do poboljšanja usluga, a naročito su istakli visinu cijene javnih usluga, rješenje sistema odvoda kanalizacije u ruralnim sredinama te odvod kanalizacije u centru grada (Kej), rasprostranjenost i kvalitetu zelenih površina, parkova i igrališta za djecu, kulturna i sportska dešavanja, prijenose sjednica putem lokalnog UTV i radio stanica te rad Doma zdravlja. Kroz razgovor sa anketiranim građanima stiče se dojam da većina građana sumnja da će doći do nekog poboljšanja stanja na području Grada Bosanska Krupa.

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23-27) u 2023. godini porastao za 7,0 u odnosu na 2022. godinu, dok je procent nezadovoljnih građana opao za 2,4.

Iako je Grad Bosanska Krupa putem zvanične web stranice Grada, društvenih mreža i lokalnog radijskog medija pozivao građane na popunjavanje ankete putem aplikacije *eCitizen*, utvrđeno je da je od 300 završenih anketa samo 8 popunjeno online od strane nepoznatih korisnika a da su 292 ankete popunjene preko korisničkog računa anketara. To dokazuje da naša populacija još uvijek nije spremna na online komunikaciju te da više vjeruje direktnoj živoj komunikaciji i pisanim dokumentima. Stariji građani se vjerovatno teško snalaze u digitalnim medijima a mladi naraštaji vjerovatno nisu zainteresirani za popunjavanje anketa i inače komunikaciju sa javnim sektorom.

Analizirajući stepen zadovoljstva građana uslugama snabdijevanja vodom, cijene snabdijevanja vodom, prikupljanje otpada i odvoz smeća, cijene prikupljanja otpada i odvoz smeća, kanalizacije i cijena kanalizacije, kvalitetom i redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), rasprostranjenošću i kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova, evidentno je da je zadovoljstvo u odnosu na prethodnu godinu poraslo kod 11 pitanja a kod jednog pitanje je ostalo nepromijenjeno. Nije bilo smanjenja procenta zadovoljnih u odnosu na prethodnu godinu.

Zadovoljstvo radom vrtića, kulturnim i sportskim dešavanjima u općini/gradu, kvalitetom usluge, brzine usluge, ljubaznosti osoblja, znanja osoblja i cijenama administrativnih usluga u JLS, u odnosu na prethodnu provedenu anketu, kod svih pitanja iz ove grupe zabilježeno je značajno povećanje zadovoljstva.

Kada se posmatra pitanje koje se odnosi na zadovoljstvo administrativnim uslugama (izdavanje uvjerenja, dozvola, rješenja, matičnih izvoda i sl.), zabilježen je porast procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po stavkama: kvalitet usluge, brzina usluge i cijena administrativnih usluga. Smanjenje zadovoljstva zabilježeno je u pitanjima: ljubaznosti osoblja i znanje osoblja. Zadovoljstvo ovim uslugama procentualno se kreće od 79-93 dok se prethodne godine procenat kretao od 73-96 i može se reći da su građani generalno zadovoljni, s tim da uvijek ima prostora za napredak.

Što se tiče pitanja koja se odnose na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa Grada, po svim pitanjima je došlo do povećanja zadovoljstva građana u odnosu na prethodnu anketu.

Rezultati ankete jasno pokazuju da se postojeći mehanizmi komunikacije između predstavnika izvršne i zakonodavne vlasti i građana i dalje ne koriste dovoljno ili građani nisu ni upoznati da postoje. Odziv građana na javnim raspravama nije dovoljan. Pretpostavka je da građani nisu zainteresirani za učešće na javnim raspravama zbog ranije iznevjerenih očekivanja u vezi s realizacijom njihovih interesa. Također, jedan od uzroka može biti i nedovoljna informisanost građana o značaju javne rasprave kao sredstva neposrednog komuniciranja. U provođenje javnih rasprava, tribina i sl. u postupku donošenja statuta, budžeta, prostorno-planskih dokumenata, odluka vezanih za oblast komunalne infrastrukture, cijene komunalnih usluga, rada zdravstvenih ustanova, centra za socijalni rad i drugih pitanja koja su veoma bitna za ostvarivanje prava građana i podizanje kvaliteta života, veoma je važno uključiti predstavnike nadležnih službi i preduzeća te gradskih vijećnika. Potrebno je uvesti praksu da se pojedinačne javne rasprave održavaju u mjesnim zajednicama (u kojim gravitira najveći broj stanovnika). Na taj način će se povećati posjećenost građana na javnim raspravama, uspostaviti konstruktivan dijalog i dobiti kvalitetne povratne informacije od građana. Svaka javna rasprava treba da bude popraćena javnim diskusijama (radijske emisije o određenoj temi s kontakt programom, javne tribine i sl.). Na ovaj način će se otvorenim dijalogom jačati povjerenje građana u rad gradske uprave i gradskog vijeća. Potrebno je unaprijediti postojeće mehanizme (eCitizen, Pritužbe, sugestije, pohvale, SOS aplikacija), raditi na promociji istih kroz sve raspoložive kanale komunikacije, uložiti maksimalne napore na informiranje i animiranje građana u cilju njihovog uključivanja u odlučivanju kroz javne rasprave, debate i sl.

Služba za upravljanje razvojem će Rezultate mjerenja zadovoljstva uslugama i Analizu dostaviti nadležnim službama, preduzećima i ustanovama s ciljem prikupljanja povratnih informacije o prijedlozima i planiranim aktivnostima usmjerenim prema poboljšanju usluga koje pružaju, kao i precizirana očekivanja u 2024. godini, te aktivnosti i mjere koje su već poduzete/realizirane u 2023.godini.

Preporuke:

- Upoznati javnost sa rezultatima ankete te od nadležnih službi, javnih preduzeća i ustanova tražiti povratne informacije o prijedlozima i planiranim aktivnostima usmjerenim prema poboljšanju usluga koje pružaju,
- Uložiti zajedničke dodatne napore ka pružanju što kvalitetnijih javnih usluga
- Promovirati mehanizme komunikacije građana i otvoreni dijalog sa gradskom upravom i gradskim vijećem, te animirati građana za uključivanje u javne rasprave, debate i sl.,
- Javne rasprave popratiti javnim tribinama u mjesnim zajednicama i radijskim emisijama

Broj: 10-45-829/24

U Bosanskoj Krupi, 13.3.2024. godine

SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM