

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**

*Februar 2025. godine*

## Sadržaj

Skraćenice .....	3
Uvod.....	4
<b>1. Karakteristike uzorka.....</b>	<b>5</b>
1.1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu po godinama .....	5
Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu .....	5
1.2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama .....	5
Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama.....	5
1.3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama.....	6
Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti .....	6
<b>Grafikon SOCIO 1 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?.....</b>	<b>7</b>
Grafikon SOCIO 2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate? .....	7
Grafikon SOCIO 3 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate? – po polu ispitanika .....	7
Grafikon 1.1. Rezultati ankete - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS za 2024. godinu.....	8
Grafikon 1.2. Rezultati ankete - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS za 2023. godinu.....	9
Grafikon 1.3. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2024. godine, po polu ispitanika.....	10
Grafikon 1.4. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine, po polu ispitanika.....	11
Grafikon 1.5. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2024. godine, po socio-ekonomskoj situaciji.....	12
Grafikon 1.6. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine, po socio-ekonomskoj situaciji.....	13
<b>2. Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2024. godine .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Usporedni rezultati provedenih anketa 2023. i 2024. godine .....</b>	<b>18</b>
Grafikon 3.1. Usporedni pokazatelji 2023. i 2024. godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih .....	23
Grafikon 3.2. Usporedni pokazatelji 2024. i 2023. godina - procent vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih .....	24
Grafikon 3.3. Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – usporedni pokazatelji 2024. i 2023. (afirmativan odgovor) .....	29
Grafikon 3.4. Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – usporedni pokazatelji 2024. i 2023. (negativan odgovor).....	30
<b>Zaključak i preporuke.....</b>	<b>31</b>

## 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 redovna godišnja aktivnost Gradskog organa uprave Grada Bosanska Krupa, 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 periodu 23.12.2024. – 27.1.2025. godine 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](http://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.

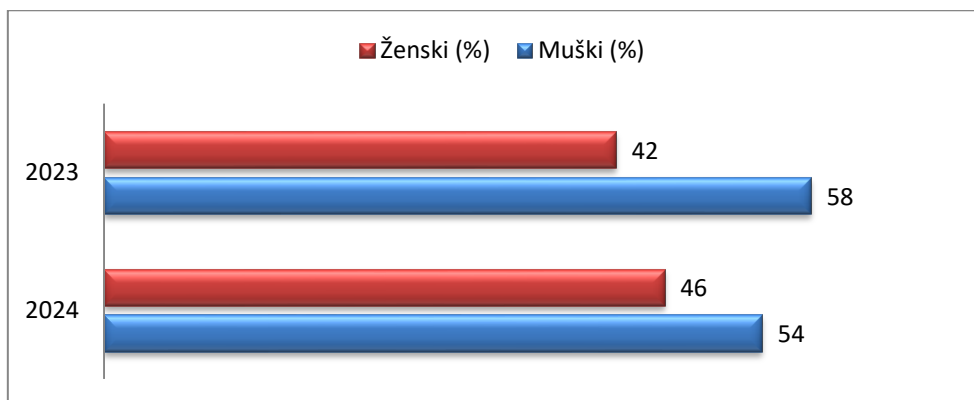
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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.

# 1. Karakteristike uzorka

## 1.1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu po godinama

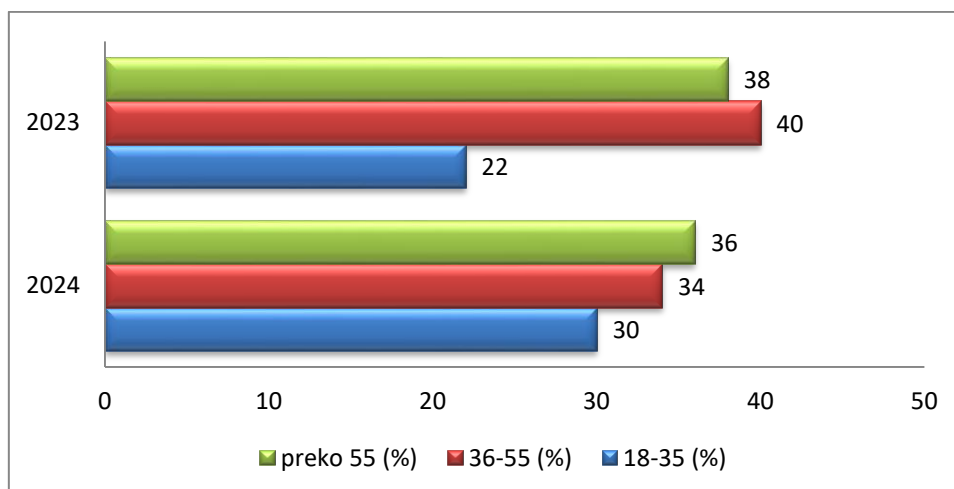
Godina	Muški (%)	Ženski (%)
2024	54	46
2023	58	42



Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu

## 1.2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

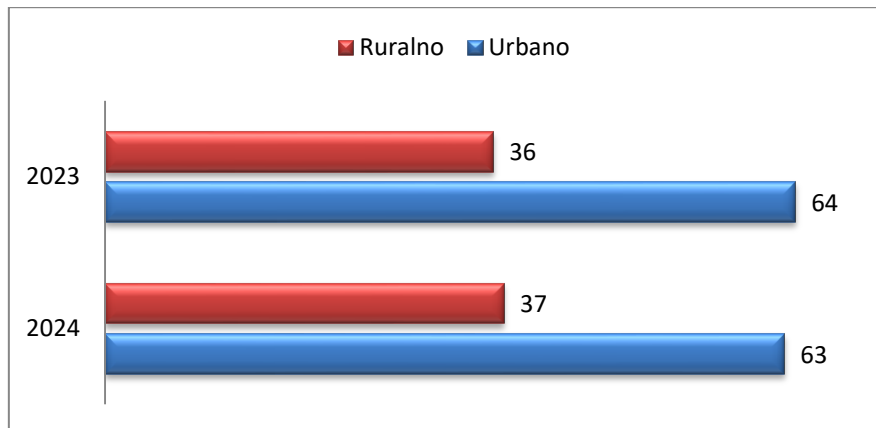
Godina	18-35 (%)	36-55 (%)	preko 55 (%)
2024	30	34	36
2023	22	40	38



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

### 1.3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama

Godina	Urbano	Ruralno
2024	63	37
2023	64	36



**Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti**

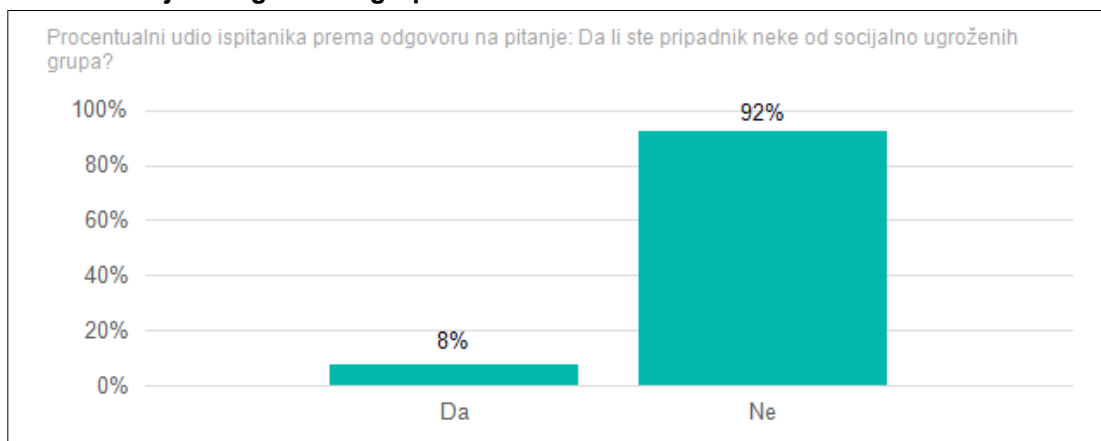
U odnosu na prethodnu godinu, kada je 42% ispitanika bilo ženskog spola, a 58% muškog, u posljednjoj anketi povećan je procenat ispitanika ženskog spola i iznosi 46%, dok je 54% ispitanika muškog spola. Uzorak je reprezentativan jer prema metodologiji minimalno 30% ispitanika treba da budu osobe ženskog spola.

Što se tiče starosne strukture, najveći procenat ispitanika u 2024.godini je iz starije starosne grupe (preko 55 godina) 36%, zatim iz srednje starosne grupe (36-55) 34% a najmanji iz grupe mladih (18-35 godina) 30%. Najveći procenat ispitanika u 2023. godini je iz srednje starosne grupe (36-55) 40%, zatim iz starije starosne grupe (preko 55 godina) 38%, a najmanji iz grupe mladih (18-35 godina) 22%. Smanjen broj ispitanika iz grupe mladih a povećan broj ispitanika iz starije starosne grupe može biti posljedica porasta trenda odlaska mladih u inostranstvo.

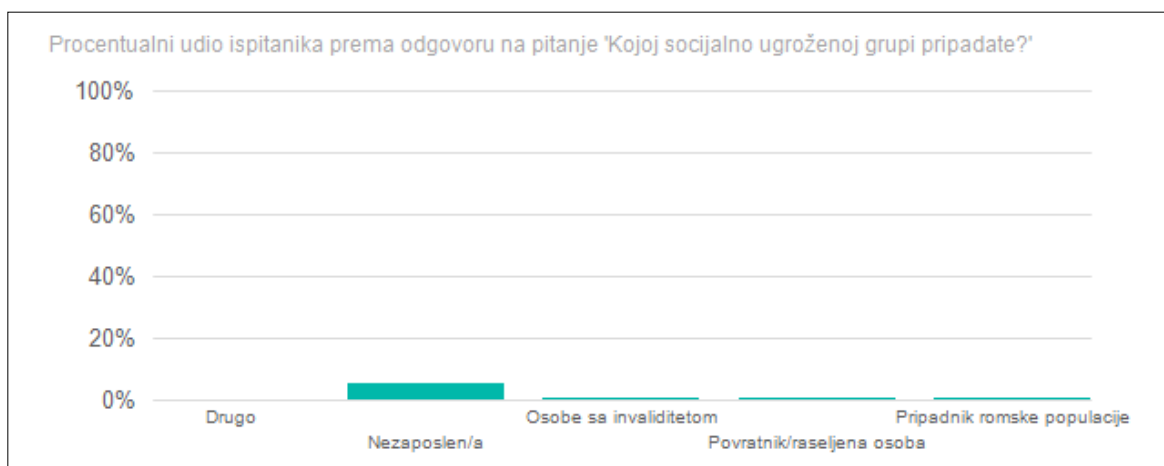
Geografska pripadnost ispitanika u odnosu na 2023.godinu je reprezentativnija jer je povećan broj ispitanika iz ruralnog područja (63% ispitanika nastanjeno je urbanom a 37% u ruralnom području u odnosu na 2023. godinu sa 64% ispitanika nastanjeno u urbanom i 36% u ruralnom području). Prema Popisu stanovništva 2013.godine oko 43% domaćinstava je u urbanom području a 37% u ruralnom.

Od ukupnog broja ispitanika u posljednjoj anketi 8% je onih koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi dok je prethodne godine taj procenat bio 17%. Ispitanici koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi su u 73% slučajeva nezaposleni, 4% osoba sa invaliditetom, 8% povratnik/raseljena osoba, 8% pripadnici romske populacije i 0% iz drugih kategorija.

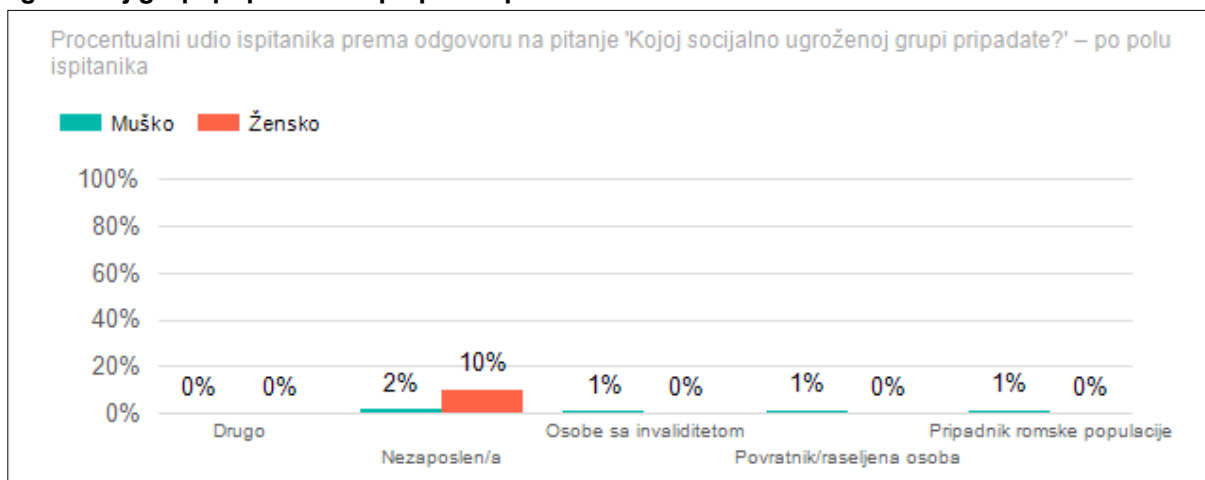
**Grafikon SOCIO 1 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?**



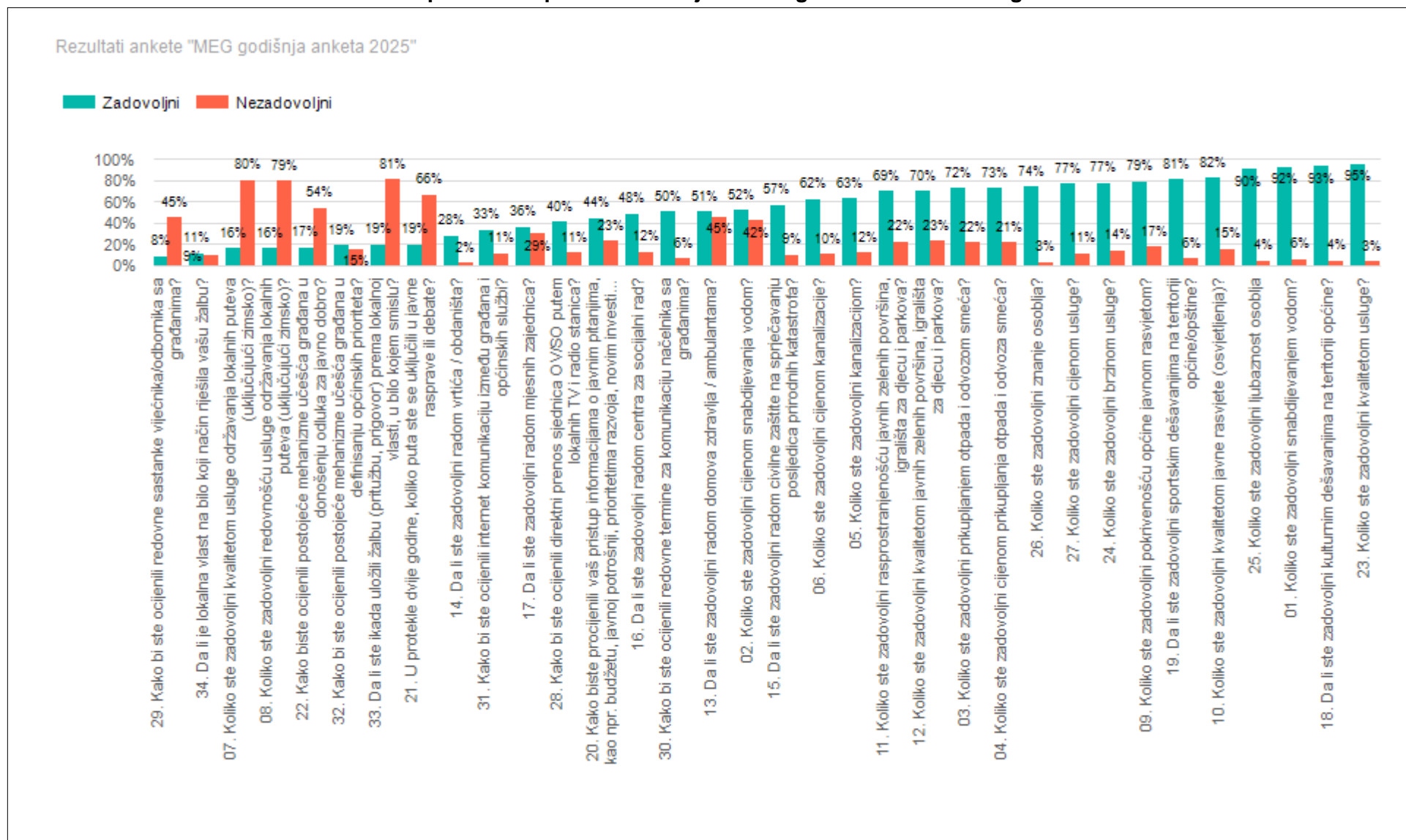
**Grafikon SOCIO 2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje: Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?**



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

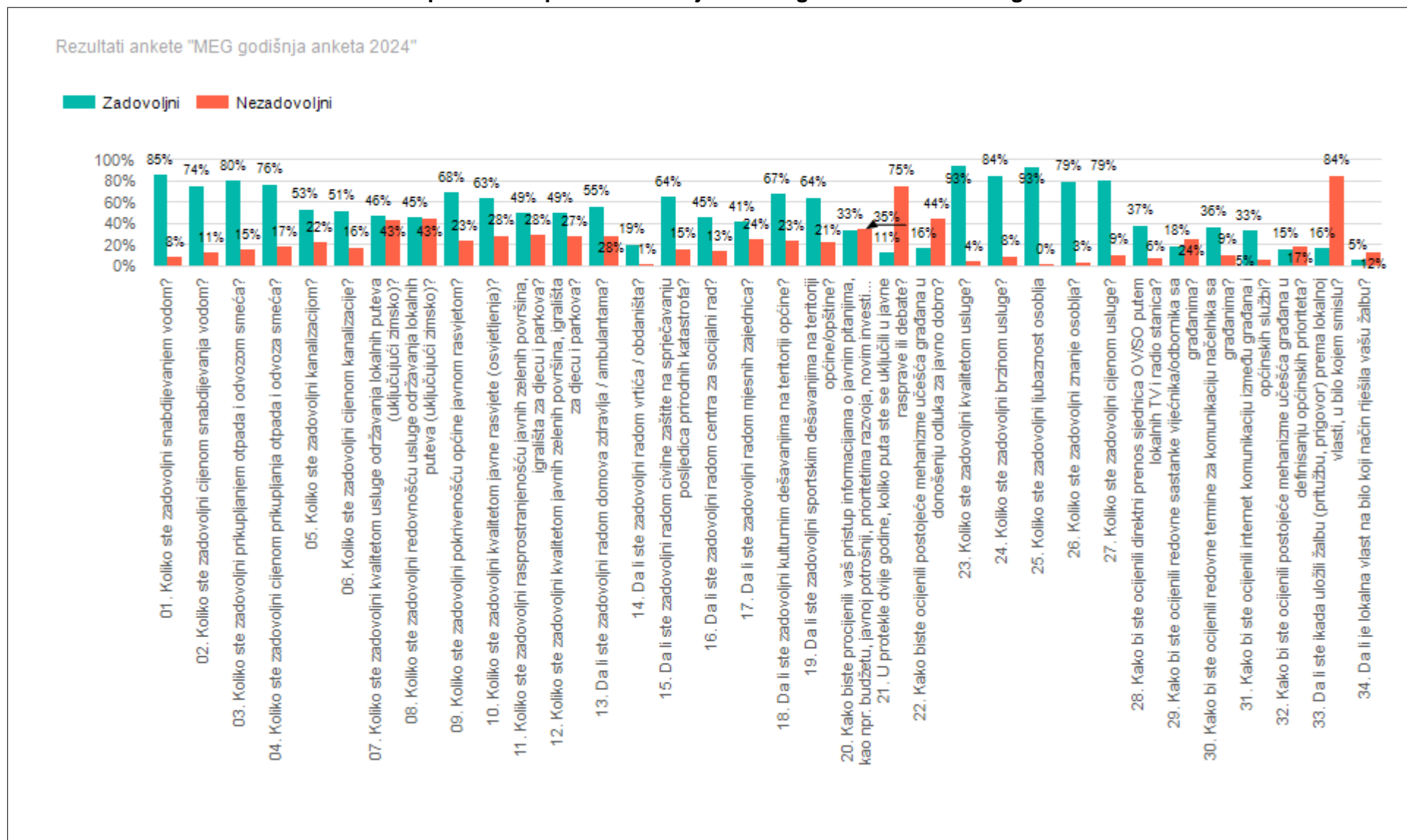


**Grafikon 1.1. Rezultati ankete - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS za 2024. godinu**

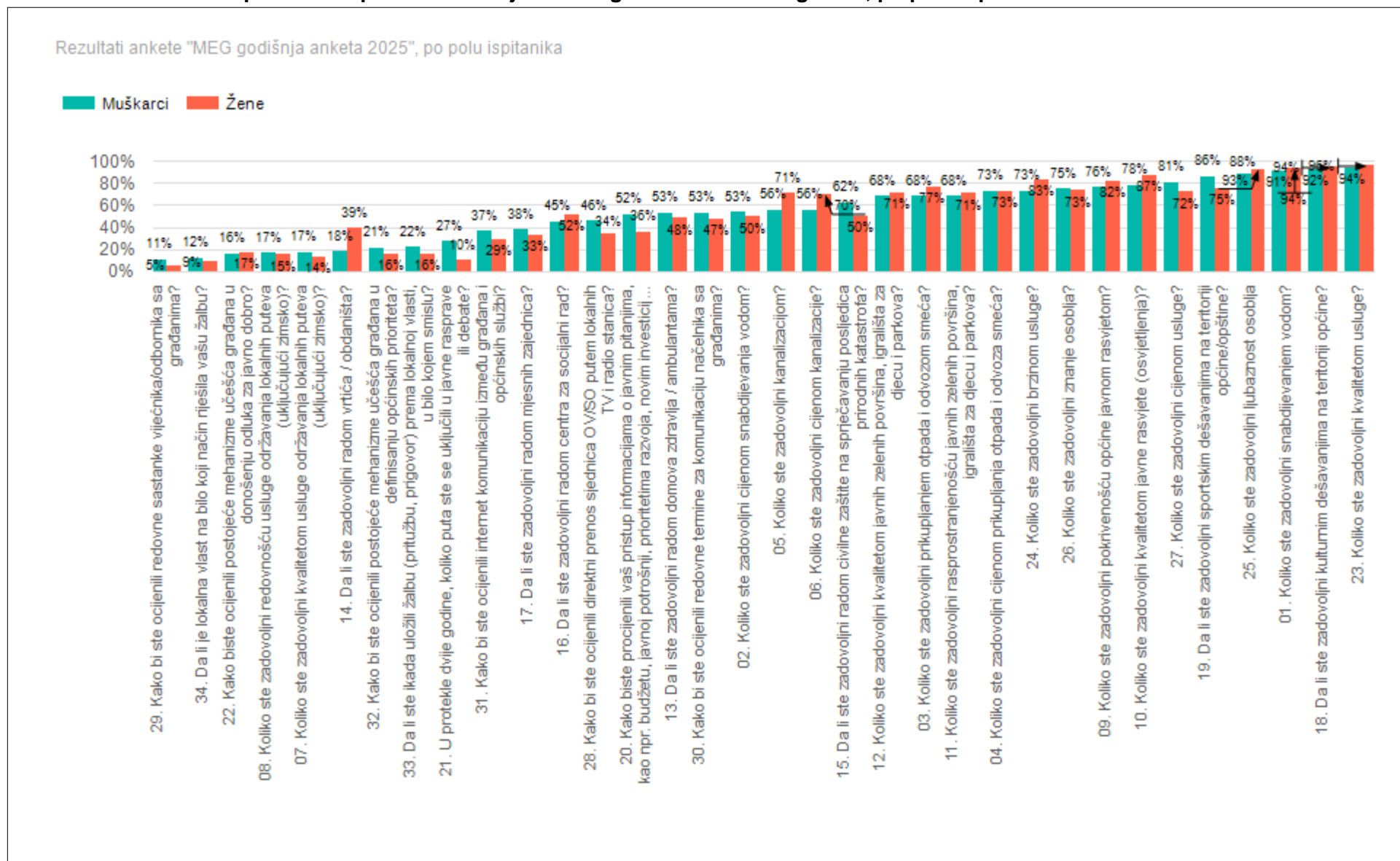




**Grafikon 1.2. Rezultati ankete - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS za 2023. godinu**



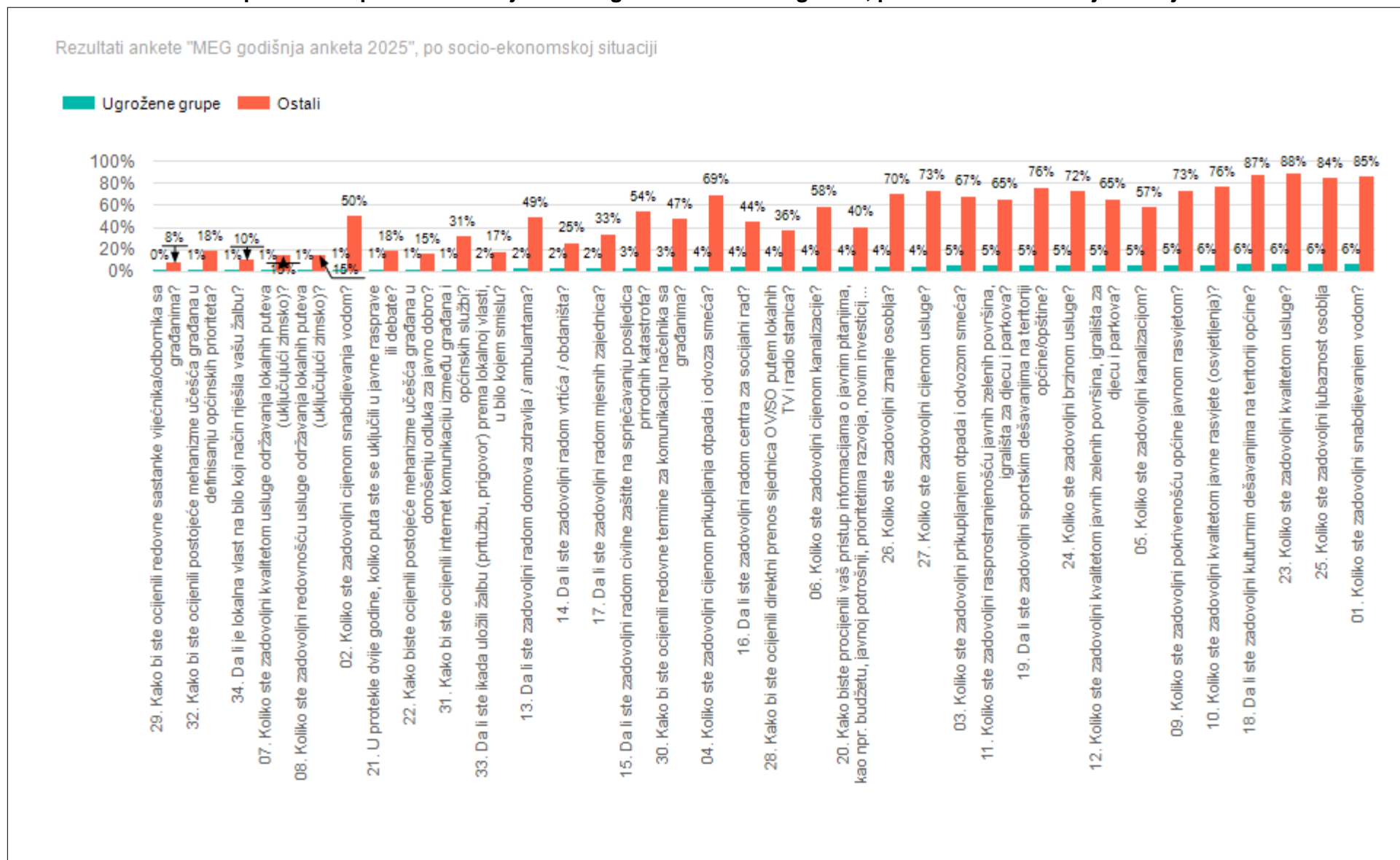
**Grafikon 1.3. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2024. godine, po polu ispitanika**



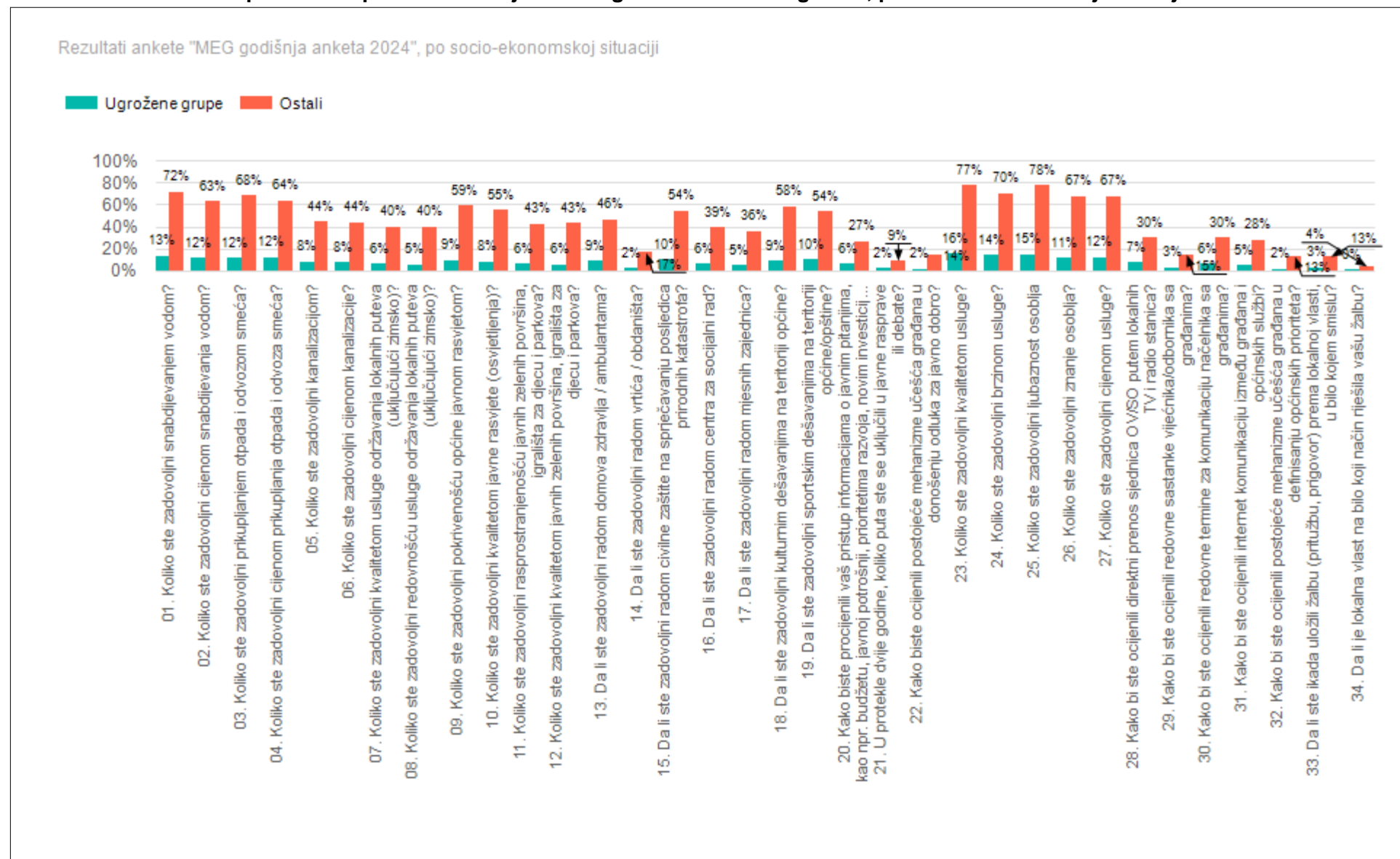
**Grafikon 1.4. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine, po polu ispitanika**



**Grafikon 1.5. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2024. godine, po socio-ekonomskoj situaciji**



**Grafikon 1.6. Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine, po socio-ekonomskoj situaciji**



## 2. Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2024. godine

U narednim tabelama prikazane su usluge po stepenu zadovoljstva ispitanih osoba uslugama sa procentom zadovoljnih (sumarno vrlo zadovoljni i zadovoljni) i nezadovoljnih (sumarno nezadovoljni i vrlo nezadovoljni), kao i rezultati pitanja koja se odnose na informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom 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><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>Kvalitet usluge u JLS</b>	94% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad vrtića *</b>	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" 28% ili "Ne" 2% od ukupnog broja odgovora, jer je 70% ispitanika/ca odgovorilo da "Ne zna")
	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji JLS</b>	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok 4 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Snabdijevanje vodom</b>	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Ljubaznost osoblja u JLS</b>	90% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b>	82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji JLS</b>	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Pokrivenost JLS javnom rasvjetom</b>	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	<b>Brzina usluge u JLS</b>	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga u JLS</b>	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b> (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)	<b>Znanje osoblja u JLS</b>	74% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b>	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</b>	72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	69% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kanalizacija</b>	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena kanalizacije</b>	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>	57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad ambulanti</b>	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 45% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani <b>UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</b>  <i>(između 15 % i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	<b>Rad centra za socijalni rad</b>	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad mjesnih zajednica</b>	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)</b>	16% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 79% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>	16% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 80% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	<b>Pristup informacijama</b>	44% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 25% nije informisano, 23 % nije zainteresovano, a 7% ne zna
	<b>Uključenost u javne rasprave i debate</b>	19% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 66% nije uključivalo, a 14% nije poznato
	<b>Ocjena postojećih mehanizama učešća građana</b>	16% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 53% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 29% nije poznato



	<b>Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica</b>	40% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 11% ispitanika odgovorilo da ne postoje, 36% da nisu upoznati a 12% je neutralno
	<b>Redovni sastanci vijećnika sa građanima</b>	8% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 45% odgovorilo da ne postoje, 38% da nisu upoznati a 9% je neutralno
	<b>Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima</b>	50% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 6% da ne postoje, 38% da nisu upoznati a 5% je neutralno
	<b>Internet komunikacija između građana i službi</b>	33% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 10% odgovorilo da ne postoji, 46% da nisu upoznati a 10% da je neutralno
	<b>Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS</b>	18% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 14% odgovorilo da ne postoje, 47% da nisu upoznati a 19% je neutralno
	<b>Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti</b>	19% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 81% odgovorilo negativno.
	<b>Rješavanje žalbi</b>	10% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 8% odgovorilo da nije riješila, dok je 80% odgovorilo da se nije žalilo.

### 3. Uporedni rezultati provedenih anketa 2023. i 2024. godine

U sljedećoj tabeli prikazani su uporedni rezultati zadovoljstva građana izraženi u procentima dobiveni nakon provedenog anketiranja za 2023. i 2024. godinu:

Pitanje	Usluga	2024.		2023.		Komentar
		Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	
P01	Snabdijevanje vodom	92	5	85	8	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 7 u odnosu na prethodnu godinu, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio se za 3. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 94% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 93% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 13% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz ruralnih područja gdje je 8% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P02	Cijena snabdijevanja vode	51	42	74	11	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 23, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih osoba povećao za 31. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 64% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 54% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 78% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starije od 55 godina gdje je 55% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P03	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	72	21	80	15	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se smanjio za 8, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih povećao za 6. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 82% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 81% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe iz ruralnih područja koje su u 33% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starije od 55 godina gdje je 31% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P04	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	72	21	76	17	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih smanjio se za 4, dok je procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana povećan za 4. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 83% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 82% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 43% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz ruralnih područja gdje je 34% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P05	Kanalizacija	62	12	53	22	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 9, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih smanjio za 10. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 79% slučajeva

						i osobe ženskog pola gdje je 70% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 17% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe muškog pola gdje je 15% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P06	Cijena kanalizacije	62	10	51	16	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 11. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 6. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 80% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 69% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 26% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe muškog pola gdje je 12% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P07	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	15	80	46	43	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se smanjio za 31, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih povećao za 37. Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 18% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 18% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe starije od 55 godina koje su u 84% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe ženskog pola gdje je 83% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P08	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	16	79	45	43	Procenat zadovoljnih ispitanika smanjio se za 29 a procenat nezadovoljnih građana se povećao za 36. Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 19% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 18% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe starije od 55 godina koje su u 82% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz urbanih područja gdje je 81% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P09	Pokrivenost općine/grada javnom rasvjetom	78	17	68	23	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za 10, broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 6. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 86% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 83% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe iz ruralnih područja koje su u 28% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starije od 55 godina gdje je 23% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P10	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	82	15	63	28	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih ispitanika povećao se za 19, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 13. Najzadovoljnije su bile osobe iz urbanih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 90% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 87% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe iz ruralnih područja koje su u 27% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 21% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P11	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	69	22	49	28	Broj zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 20, dok se procenat nezadovoljnih smanjio za 6. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 18 i 35 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 77% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 75% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 34% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz ruralnih područja gdje je 30% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P12	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	69	23	49	27	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za 20, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 4. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 18 i 35 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 75% slučajeva i osobe iz urbanih područja gdje je 73% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 34% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz ruralnih područja gdje je 28% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P13	Rad ambulanti	50	45	55	28	Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 5, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 27.

						Najzadovoljnije su bile osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 54% slučajeva i osobe starije od 55 godina gdje je 53% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 73% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 51% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P14	Rad vrtića *	93	7	98	2	Na ovo pitanje 70% je odgovorilo da „ne zna“, 28% je odgovorilo da je zadovoljno a 2% da nije zadovoljno (ako se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“, to znači da je 93% ispitanika zadovoljno a 7% nije zadovoljno). Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih se smanjio za 5, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 5. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 18 i 35 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 47% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 38% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 13% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe muškog pola gdje je 3% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P15	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	56	9	64	15	Na ovo pitanje 56% ispitanika je odgovorilo „da“, 9% je odgovorilo „ne“ a 34% je odgovorilo „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 10. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio se za 6. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 66% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 63% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 26% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz ruralnih područja gdje je 14% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P16	Rad centra za socijalni rad	48	12	45	13	Odgovor „da“ dalo je 48% ispitanika, „ne“ je odgovorilo 12% ispitanika a 39% „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 3 dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za 1. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 57% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 52% 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 17% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P17	Rad mjesnih zajednica	35	29	41	24	Na ovo pitanje 35% ispitanika je odgovorilo „da“, 29% ispitanika „ne“ a 35% je odgovorilo da „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ispitanika smanjio se za 6. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 5. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 45% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 41% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe iz ruralnih područja koje su u 42% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 39% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P18	Kulturna dešavanja na teritoriji općine/grada	93	4	67	23	Procenat zadovoljnih se povećao za 26, dok se broj nezadovoljnih smanjio za 19. Sa „da“ odgovorilo je 93% ispitanika, sa „ne“ 4%, dok je 3% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 96% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 94% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 17% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 5% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P19	Sportska dešavanja na teritoriji općine/grada	80	6	64	21	Procenat zadovoljnih se povećao za 16, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 15. Sa „da“ odgovorilo je 80% ispitanika, sa „ne“ 21%, dok je 13% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u

						86% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 85% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 21% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 11% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P23 (23A)	Kvalitet usluge u JLS	94	3	93	4	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za 1, udio nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 1. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 97% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 96% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 8% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe muškog pola gdje je 4% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P24 (23B)	Brzina usluge u JLS	77	13	84	8	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se smanjio za 7, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih osoba povećao za 5. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 83% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 82% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe muškog pola koje su u 17% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 17% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P25 (23C)	Ljubaznost osoblja u JLS	90	4	93	0	Procentualni udio vrlo zadovoljnih i zadovoljnih smanjio se za 3, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 4. Najzadovoljnije su bile osobe ženskog pola koje su afirmativan odgovor odabrale u 92% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 92% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 13% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 5% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P26 (23D)	Znanje osoblja u JLS	74	2	79	3	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih smanjio se za 5, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 1. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 80% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 75% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 13% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 5% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P27 (23E)	Cijena administrativnih usluga u JLS	76	10	79	9	Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 3, a nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 1. Najzadovoljnije su bile osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 82% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 80% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 26% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe ženskog pola gdje je 12% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
		<b>66,9</b>	<b>20,5</b>	<b>66,7</b>	<b>18,0</b>	

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23-27) u 2024. godini porastao za 0,2 u odnosu na 2023. godinu, dok je procent nezadovoljnih građana porastao za 2,5.

## 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 (2023), procenat zadovoljnih građana povećao se kod pitanja: snabdijevanje vodom (za 7), kanalizacija (za 9), cijena kanalizacije (za 11), pokrivenost općine/grada javnom rasvjetom (za 10) i njenom kvalitetom (za 19), rasprostranjenost javnih zelenih površina (za 20), kvalitet javnih zelenih površina (za 20), dok se procenat zadovoljnih građana smanjio kod pitanja: cijena snabdijevanja vodom (za 23), prikupljanje otpada i odvoz smeća (za 12), cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća (za 4), kvalitet (za 31) i redovnost (za 29) usluge održavanja lokalnih puteva, Najviši procenat zadovoljnih građana je snabdijevanjem vodom (92%) i kvalitetom javne rasvjete (82%) i njenom rasprostranjenošću (78%).

Najniži procenat zadovoljnih građana je kvalitetom održavanja lokalnih puteva (15%) i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (16%).

**U ovoj grupi pitanja zadovoljstvo građana u odnosu na prethodnu godinu je poraslo kod 7 pitanja a smanjilo se kod 5 pitanja.**

## 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 pitanja: rad centra za socijalni rad (za 3), kulturna (za 26) i sportska (za 16) dešavanja u općini/gradu, dok se smanjio kod pitanja: rad ambulanti (za 5), rad vrtića (za 5), rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 8), rad mjesnih zajednica (za 6).

Najveće je zadovoljstvo kulturnim dešavanjima (93%) i radom vrtića (93%).

Najmanje je zadovoljstvo radom mjesnih zajednica (35%), radom centra za socijalni rad (48%) i ambulanti (50%).

**U ovoj grupi pitanja zadovoljstvo građana u odnosu na prethodnu godinu je poraslo kod 3 pitanja a smanjilo se kod 4 pitanja.**

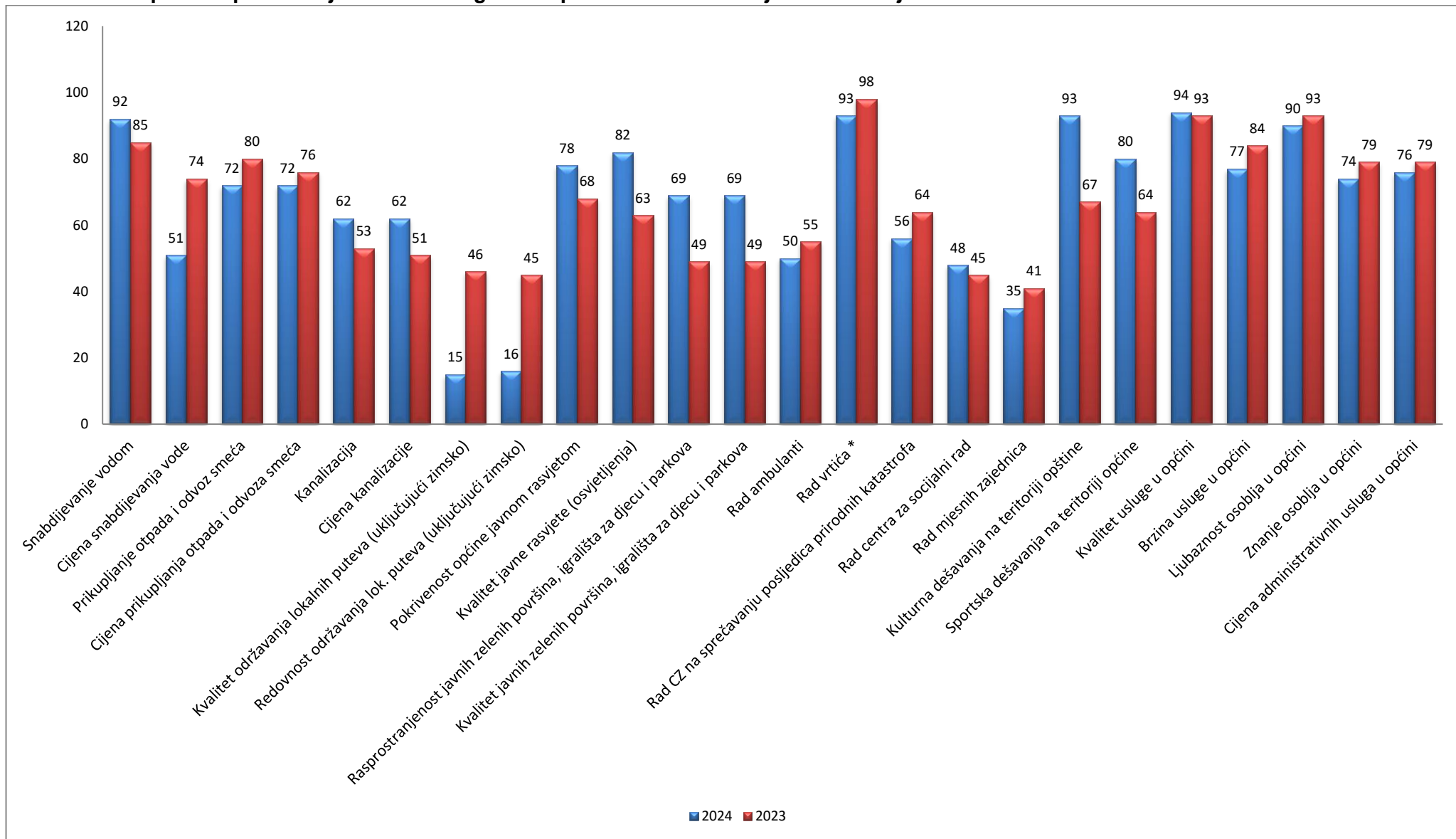
## Pitanja 23-27 (u prethodnoj anketi pitanje 23A-23E)

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

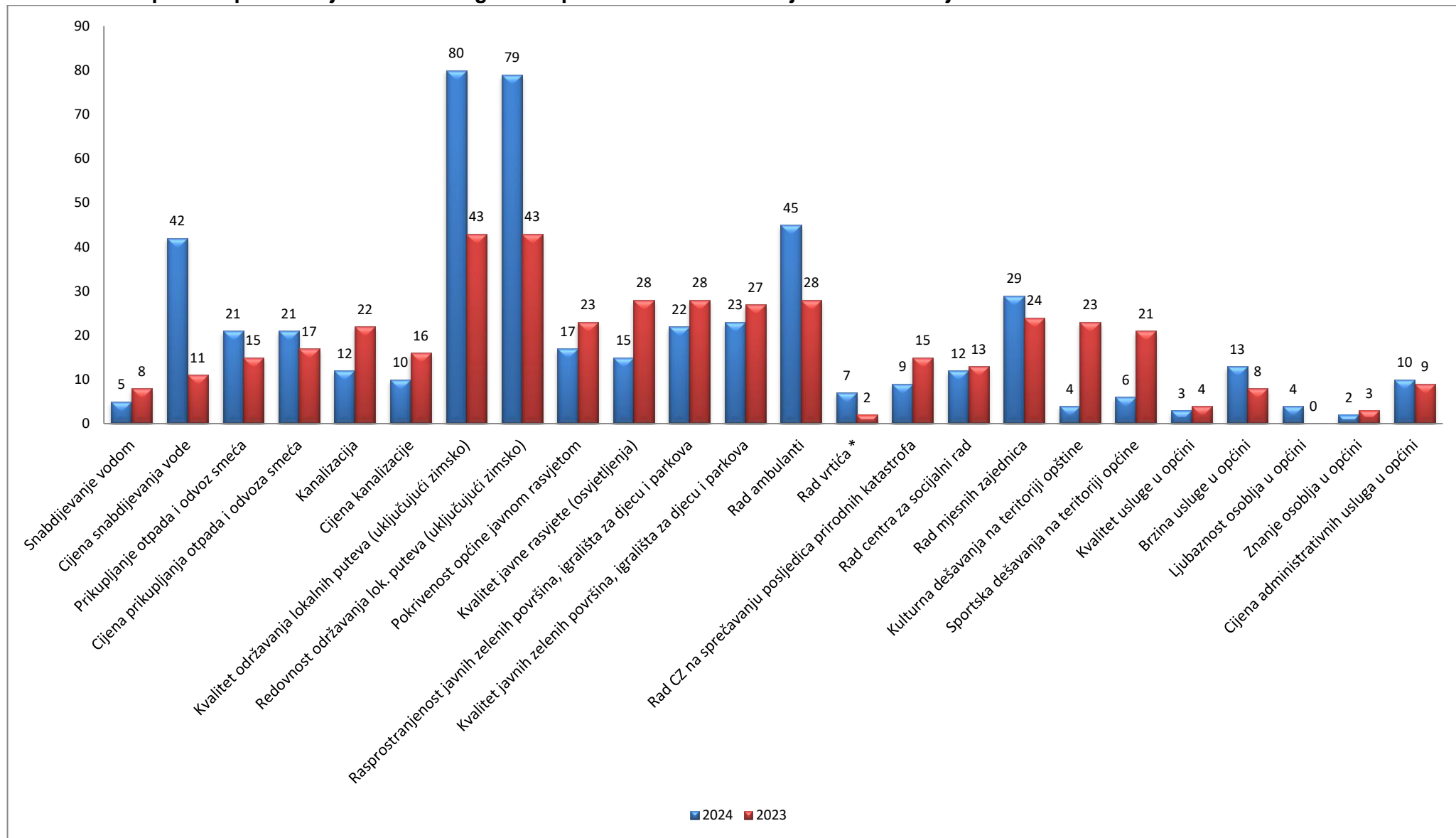
Zabilježen je porast procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu kod pitanja kvalitet usluge (za 1), dok je kod svih ostalih zabilježeno smanjenje zadovoljstva: brzina usluge (za 7), ljubaznosti osoblja (za 3), znanje osoblja (za 5) i cijena administrativnih usluga (za 3).

Zadovoljstvo ovim uslugama procentualno se kreće od 74-94 dok se prethodne godine procenat kretao od 79-93.

**Grafikon 3.1. Uporedni pokazatelji 2023. i 2024. godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih**



**Grafikon 3.2. Uporedni pokazatelji 2024. i 2023. godina - procent vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih**





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

Pitanje	Usluga	2024.		2023.		Komentar
		Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	
P20	Pristup informacijama	44	23	33	35	<p>Procenat veoma dobro informisanih i općenito informisanih povećao se za 11, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu informisani smanjio za 12. Procenat ispitanika koji su izjavili da „nije informisan“ je 25%, „nije zainteresovan“ 23% i „ne zna“ 7%.</p> <p>Najinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su socijalno ugrožene koje su afirmativan odgovor odabrale u 56% slučajeva i osobe starije od 55 godina gdje je 52% 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 18 i 35 godina koje su u 33% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz urbanih područja gdje je 25% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P21	Uključenost u javne rasprave i debate	19	66	11	75	<p>Procenat ispitanika koji se uključivao u javne rasprave i debate porastao je za 8, procenat osoba koje se nisu uključivale smanjio za 9, dok je 14% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istima. Čak 66% je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave.</p> <p>Najaktivniji kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe muškog pola koje su afirmativan odgovor odabrale u 27% slučajeva i osobe iz ruralnih područja gdje je 25% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najmanje aktivni kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su socijalno ugrožene koje su u 73% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe ženskog pola gdje je 71% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.</p>
P22	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	16	53	16	44	<p>Procentualni udio odgovora „odlično i transparentno“ i „dobro“ ostao je isti, dok se udio odgovora „postoje ali samo pro-forme“ povećao za 9. Čak 29% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato s istim.</p> <p>Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 20% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 19% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor.</p> <p>Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe koje socijalno ugrožene koje su u 60% slučajeva odabrale negativan</p>

						odgovor, i osobe muškog pola gdje je 57% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P28 (24A)	Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica	40	11	37	6	Povećao se procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim za 3, a procenat ispitanika koji su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 5. Čak 36% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica socijalno ugrožene koje su afirmativan odgovor odabrale u 52% slučajeva i osobe starije od 55 godina gdje je 47% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najlošije su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 15% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 13% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P29 (24B)	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	8	45	18	24	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 10, a procenat ispitanika koji su odgovorili nepostojeći se povećao za 20. Čak 38% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim, 45% da ne postoje a 9% je neutralno. Najbolje su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 11% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 10% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najlošije su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe muškog pola koje su u 50% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starije od 55 godina gdje je 50% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P30 (24C)	Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima	50	6	36	9	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 14, a procenat ispitanika koji su odgovorili „nepostojeći“ se smanjio za 3. Čak 38% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato, 6% da je nepostojeće dok je 5% neutralno. Najbolje su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 54% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 53% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najlošije su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima socijalno ugrožene koje su u 21% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe iz urbanih područja gdje je 7% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P31 (24D)	Internet komunikacija između građana i službi	33	10	33	5	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 29, a procenat ispitanika koji su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 5. Čak 46% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim, 10% nespojeće a 10% je neutralno. Najbolje su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti između 36 i 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 41% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 36% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najlošije su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 21% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 13% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P32 (24E)	Postojeći mehanizmi učešća	18	14	15	17	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 3, dok se

	građana u definisanju prioriteta JLS					procenat ispitanika koji su odgovorili „nepostojeći“ smanjio za 3. Čak 47% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim, 14% da ne postoje a 19% je neutralno. Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe iz ruralnih područja koje su afirmativan odgovor odabrale u 25% slučajeva i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 23% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 34% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 18 i 35 godina gdje je 17% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P33 (P25)	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	19	81	16	84	Procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili da su uložili žalbu prema JLS povećao se za 3, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu ulagali žalbu smanjio za 3. Najčešće su ulagali žalbe osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 28% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 21% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. Najrjeđe su ulagale žalbu osobe starosti između 18 i 35 godina koje su u 87% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe starosti između 36 i 55 godina gdje je 85% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.
P34 (P26)	Rješavanje žalbi	10	8	5	12	Procenat ispitanika koji su odgovorili pozitivno da im je riješena žalba povećan je za 5 a procenat ispitanika koji su odgovorili da im žalba nije riješena smanjio se za 4. Čak 80% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo. U najviše slučajeva rješenje na žalbe su dobijale osobe starije od 55 godina koje su afirmativan odgovor odabrale u 19% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 12% ispitanika/ca odabralo afirmativan odgovor. U najmanje slučajeva rješenje na žalbe su dobijale socijalno ugrožene koje su u 17% slučajeva odabrale negativan odgovor, i osobe muškog pola gdje je 9% ispitanika/ca odabralo negativan odgovor.

### 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 25% je odgovorilo da „nije informisan“, 23% „nije zainteresovan“ i 7% „ne zna“.

Čak 66% ispitanika je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate u protekle dvije godine a 14% da nije upoznato sa istim.

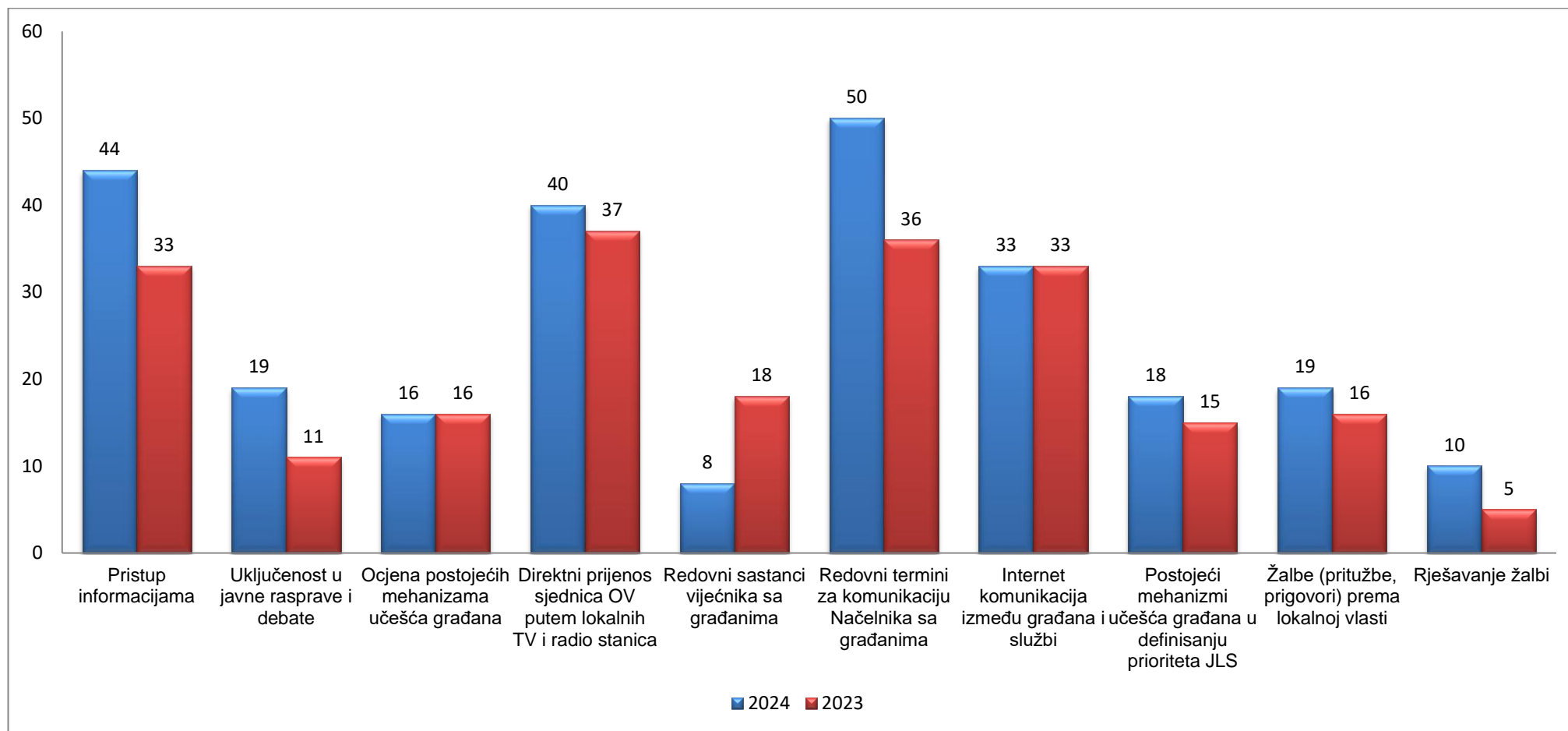
Za ocjenu postojećih mehanizama čak 53% ispitanika odgovorilo da postoje samo pro-forme radi a čak 29% nije upoznato sa istima.

Poraslo je zadovoljstvo kod pitanja koja se odnose na Direktni prijenos sjednica GV putem lokalnih TV i radio stanica (za 3), Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima (za 14), Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS (za 3), a smanjilo kod pitanja Redovni sastanci vijećnika sa građanima (za 10), dok je kod pitanja Ocjena postojećih mehanizama učešća građana i Internet komunikaciji zadržao isti procenat zadovoljstva.

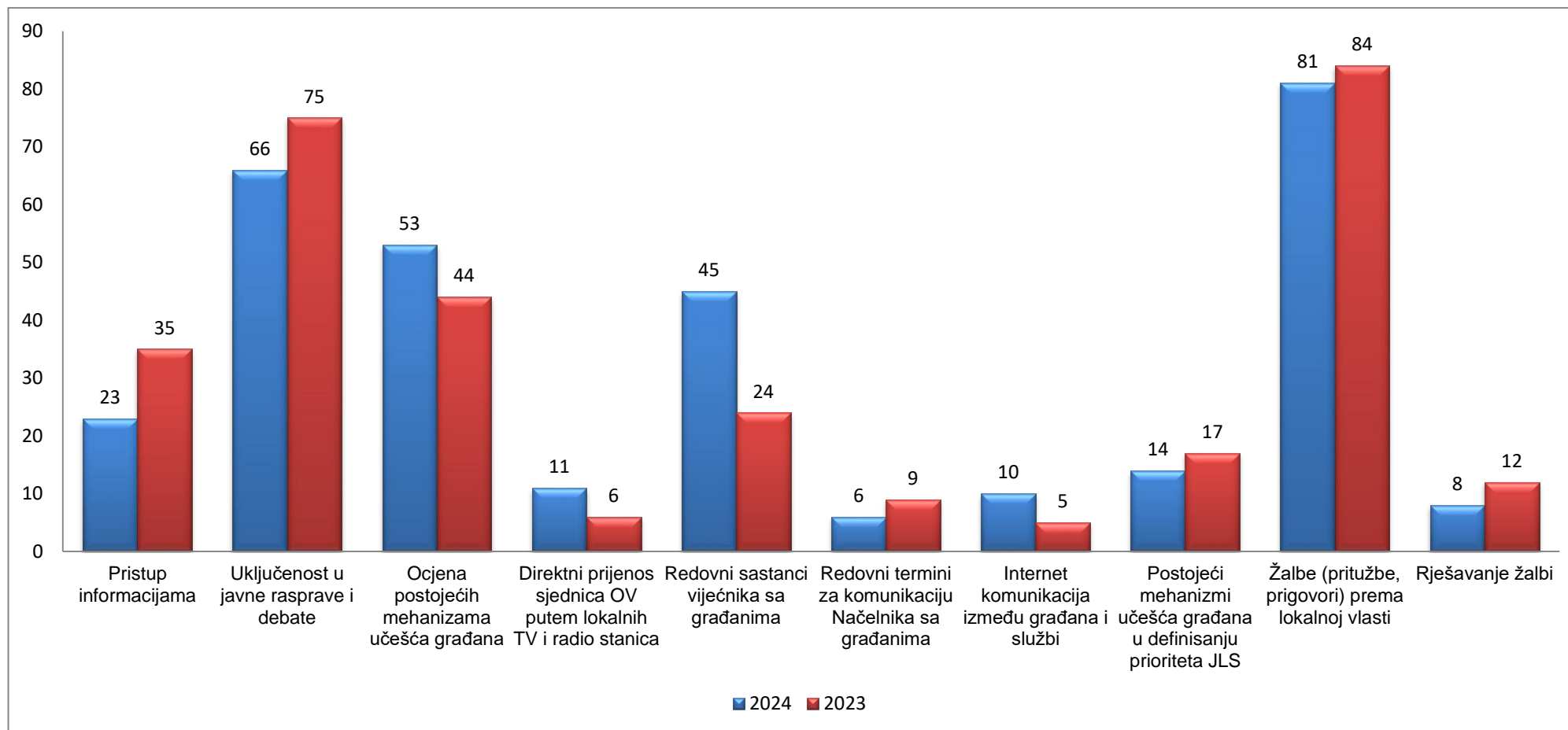
Procenat ispitanika koji su dali negativan odgovor smanjio po pitanjima: Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima (za 3), Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS (za 3), dok se povećao kod pitanja: Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS (za 9), Direktni prijenos sjednica GV putem lokalnih TV i radio stanica (za 5), Redovni sastanci vijećnika sa građanima (za 21), Internet komunikaciji (za 5).

Na pitanje „Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti u bilo kojem smislu“, čak 80% 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 5.

**Grafikon 3.3. Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – uporedni pokazatelji 2024. i 2023. (afirmativan odgovor)**



**Grafikon 3.4. Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – uporedni pokazatelji 2024. i 2023. (negativan odgovor)**



## Zaključak i preporuke

Grad Bosanska Krupa, na osnovu Odluke o odobrenju provođenja ankete broj: 10-45-9604/24 od 19.12.2024. godine, proveo je anketiranje građana i građanki u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki javnim uslugama u 2024. 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 periodu 23.12.2024. – 27.1.2025. 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 poboljšanje infrastrukture (lokalni putevi i njihovo održavanje), bolji pristup zdravstvenoj zaštiti i unapređenju obrazovnih uslova, a veliki broj ispitanika je isticao značaj tradicije i kulture našeg kraja.

**Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23-27) u 2024. godini porastao za 0,2 u odnosu na 2023. godinu, dok je procent nezadovoljnih građana porastao za 2,5.**

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 12 popunjeno online od strane nepoznatih korisnika a da je 288 anketa 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), rasprostranjenosti i kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova, evidentno je da je zadovoljstvo u odnosu na prethodnu godinu poraslo kod **7 pitanja a smanjilo se kod 5 pitanja**.

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, **poraslo kod 3 pitanja a smanjilo se kod 4 pitanja**.

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 za kvalitet usluge, dok je kod svih ostalih zabilježeno smanjenje zadovoljstva: brzina usluge, ljubaznosti osoblja, znanje osoblja i cijena administrativnih usluga.

Zadovoljstvo ovim uslugama procentualno se kreće od 74-94% dok se prethodne godine procenat kretao od 79-93% 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, kod 7 pitanja je došlo do povećanja zadovoljstva građana ili je

procenat ostao isti u odnosu na prethodnu anketu, a kod jednog pitanja zadovoljstvo se smanjilo.

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 2025. godini, te aktivnosti i mjere koje su već poduzete/realizirane u 2024.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: 10-45-9604/24

U Bosanskoj Krupi, 6.2.2025. godine

**SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM**