

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



BOSNIA AND HERZEGOVINA
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
THE UNA SANA CANTON
THE MUNICIPALITY OF BOSANSKA KRUPA

JEDINSTVENI OPĆINSKI ORGAN UPRAVE OPĆINE BOSANSKA KRUPA

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

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

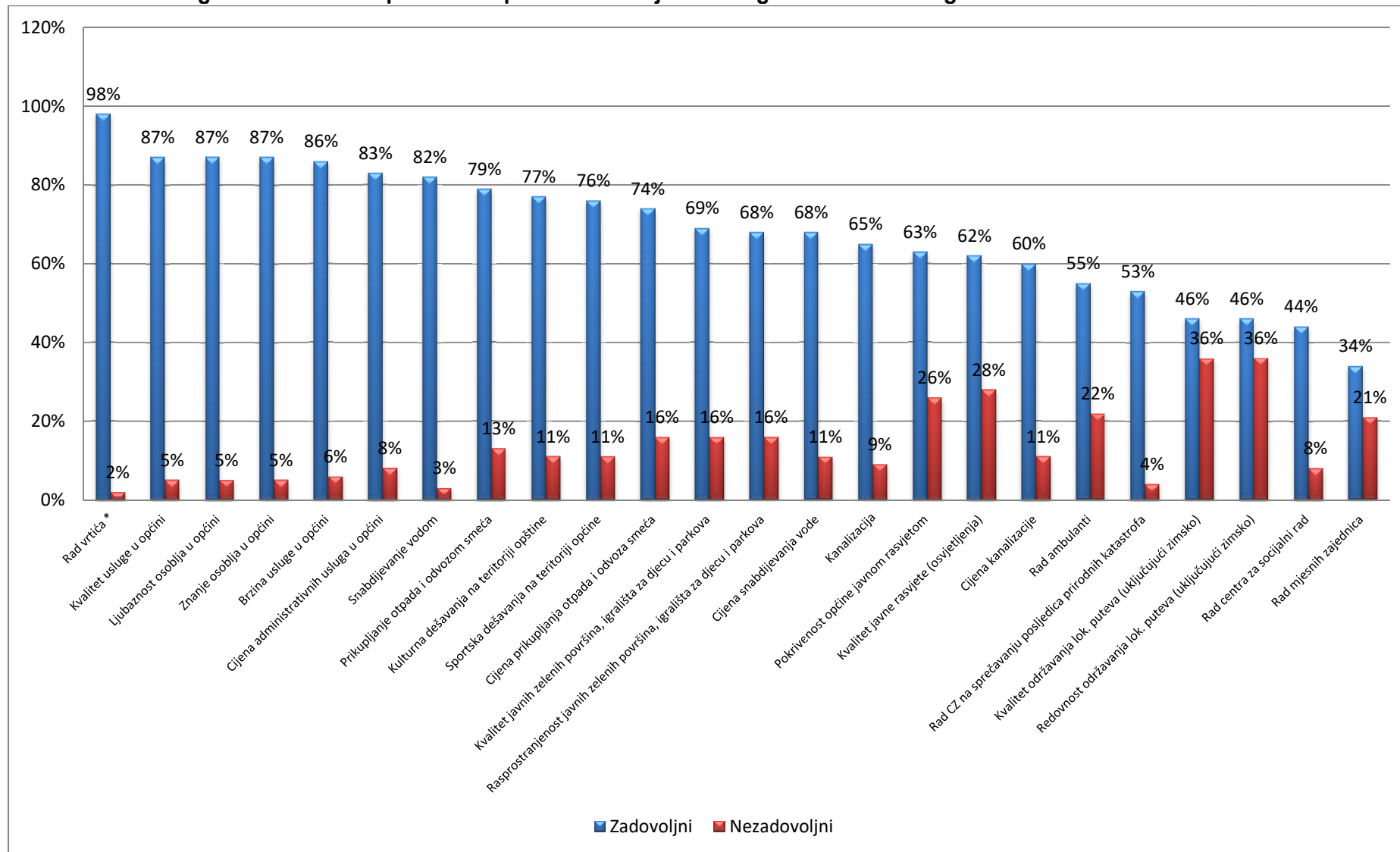
Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u mjesecu decembru 2019. godine i to na uzorku od 300 građana i građanki.

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

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

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

Grafikon 1. - 2019. godina: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2019. godine



Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI <i>(75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Rad vrtića *	98% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Kvalitet usluge u JLS	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	86% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI <i>(između 50 % i 74% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	74% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	69% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	55% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI <i>(između 25 % i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 36% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 36% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

U narednoj tabeli prikazane su usluge po stepenu zadovoljstva ispitanih osoba sa procentom zadovoljnih (sumarno vrlo zadovoljni i zadovoljni) i nezadovoljnih (sumarno nezadovoljni i vrlo nezadovoljni), kao i rezultati koji se odnose na informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi, kao i uključenost ispitanika u javne rasprave i debate dobiveni nakon sumiranja rezultata ankete provedene u decembru 2019. godine

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica	38% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 42% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Pristup informacijama	35% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 35% nije informisano ili nije zainteresovano
	Internet komunikacija između građana i službi	32% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 45% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati
	Redovni termini za komunikaciju Načelnika sa građanima	28% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 46% da ne postoje ili da nisu upoznati

	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	24% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 50% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	22% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 78% odgovorilo negativno.
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	22% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 48% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Rješavanje žalbi	17% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 6% odgovorilo da nije riješila, dok je 77% odgovorilo da se nije žalilo.
	Uključenost u javne rasprave i debate	13% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 59% nije uključivalo
	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	13% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 21% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 66% nije upoznato