

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

ANALIZA REZULTATA MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Februar 2020. godine

Sadržaj

Skraćenice	3
Uvod.....	3
Karakteristike uzorka.....	4
Grafikon 1. - 2019. godina: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2019. godine.....	6
Grafikon 2. -2018. godine - Procenat ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2018. godine.....	7
Rezultati ispitivanja javnog mnijenja	8
Uporedni rezultati 2018-2019	12
Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2018 i 2019 godina - procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih	16
Grafikon 4 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS	19
Zaključak i preporuke	20
Aneks I.....	20

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

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

OV – Općinsko vijeće

Uvod

U ovoj analizi upoređuju se Rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama provedenih u decembru 2019. godine i decembru 2018. godine kao aktivnost Općine Bosanska Krupa

Anketni upitnici iz 2019. i 2018. godine sadržavali su identična pitanja kako bi se moglo upoređivati zadovoljstvo građana javnim uslugama u nadležnosti jedinice lokalne samouprave.

Ankete su sprovedene metodom slučajnog uzorka i to na uzorku od 300 građana i građanki.

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

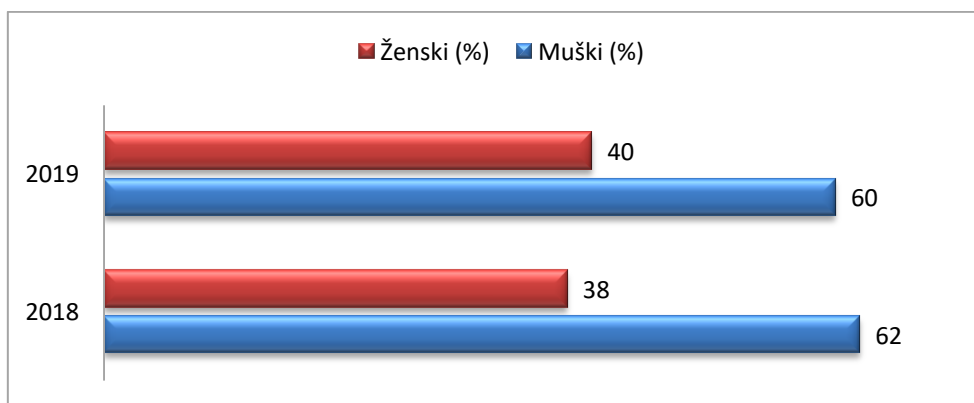
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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.

Karakteristike uzorka

Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu po godinama

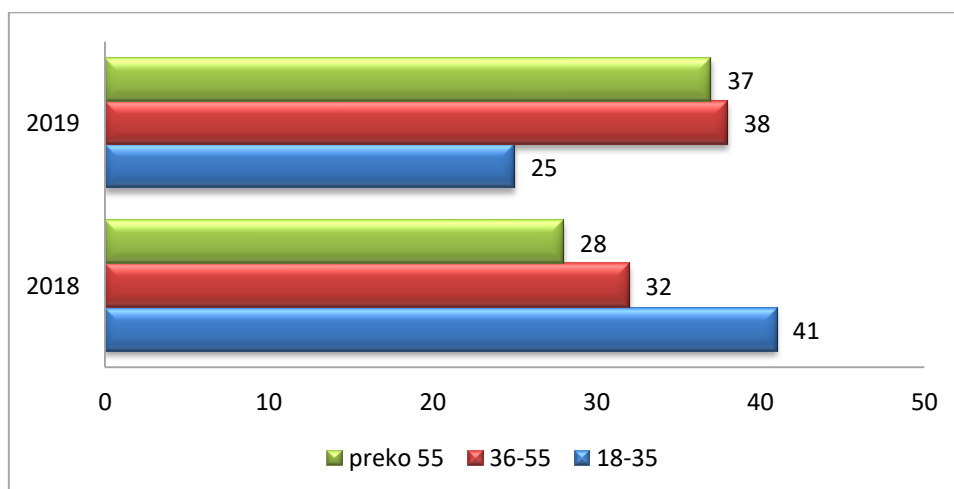
Godina	Muški (%)	Ženski (%)
2018	62	38
2019	60	40



Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu

Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

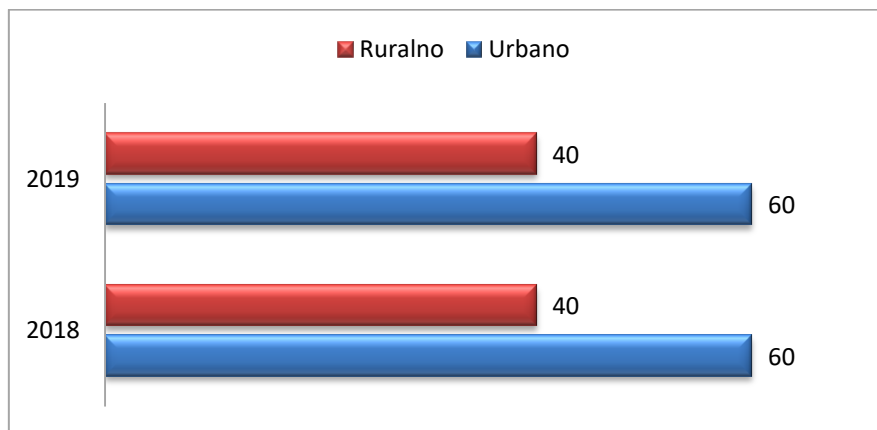
Godina	18-35	36-55	preko 55
2018	41	32	28
2019	25	38	37



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

Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama

Godina	Urbano	Ruralno
2018	60	40
2019	60	40



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

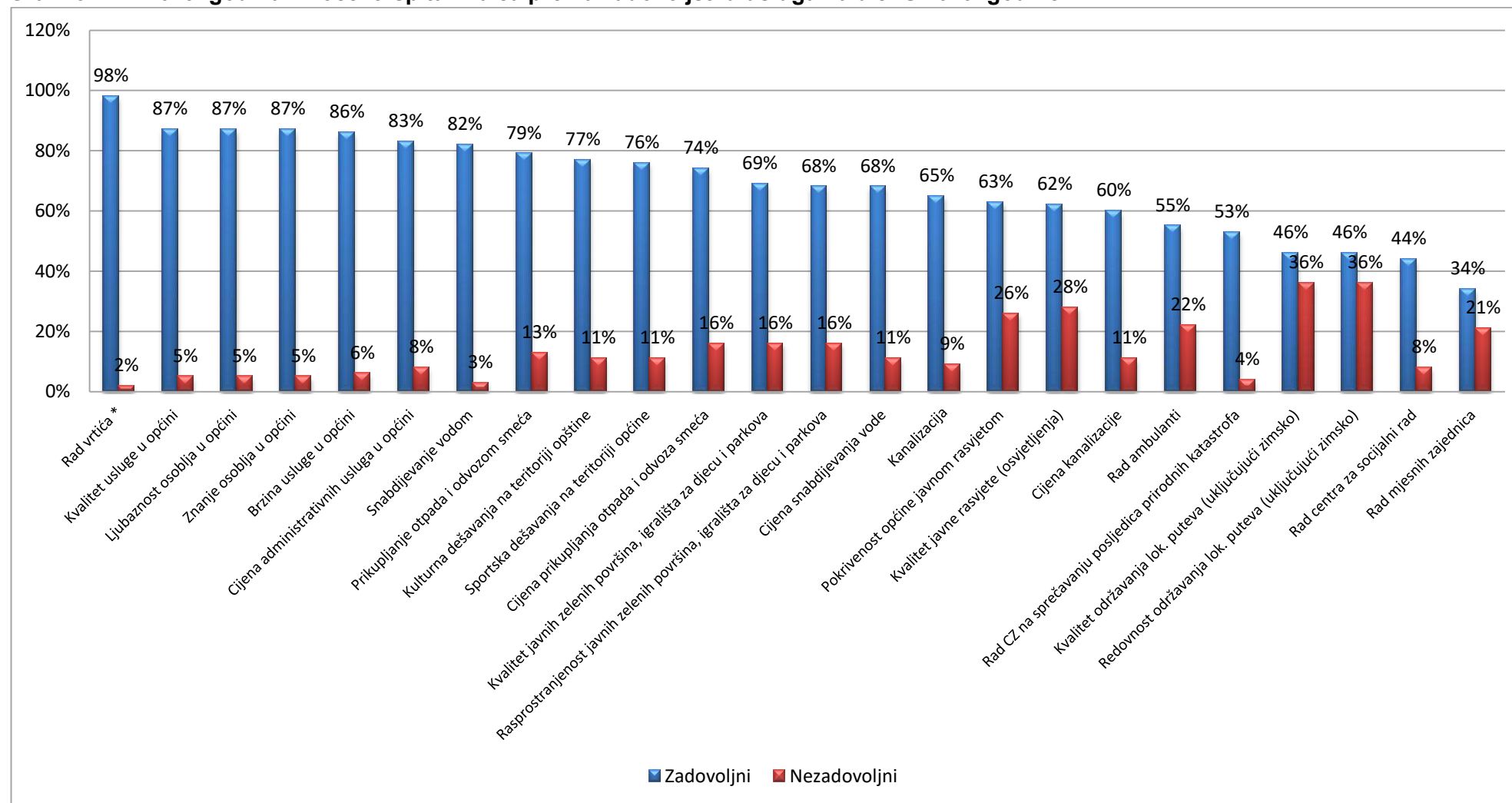
U 2018. godini povećan je procenat ispitanika ženskog spola u odnosu na prethodnu godinu, ali je još uvijek veći procenat ispitanika muškog spola.

Što se tiče starosne strukture, najveći procenat ispitanika u 2019. godini je iz srednje starosne grupe (36-55), zatim iz starosne grupe preko 55 godina, a najmanji iz grupe mladih (18-35 godina). Suprotno tome, 2018. godini je iz grupe mladih (18-35 godina), a najmanji iz grupe starosti preko 55 godina.

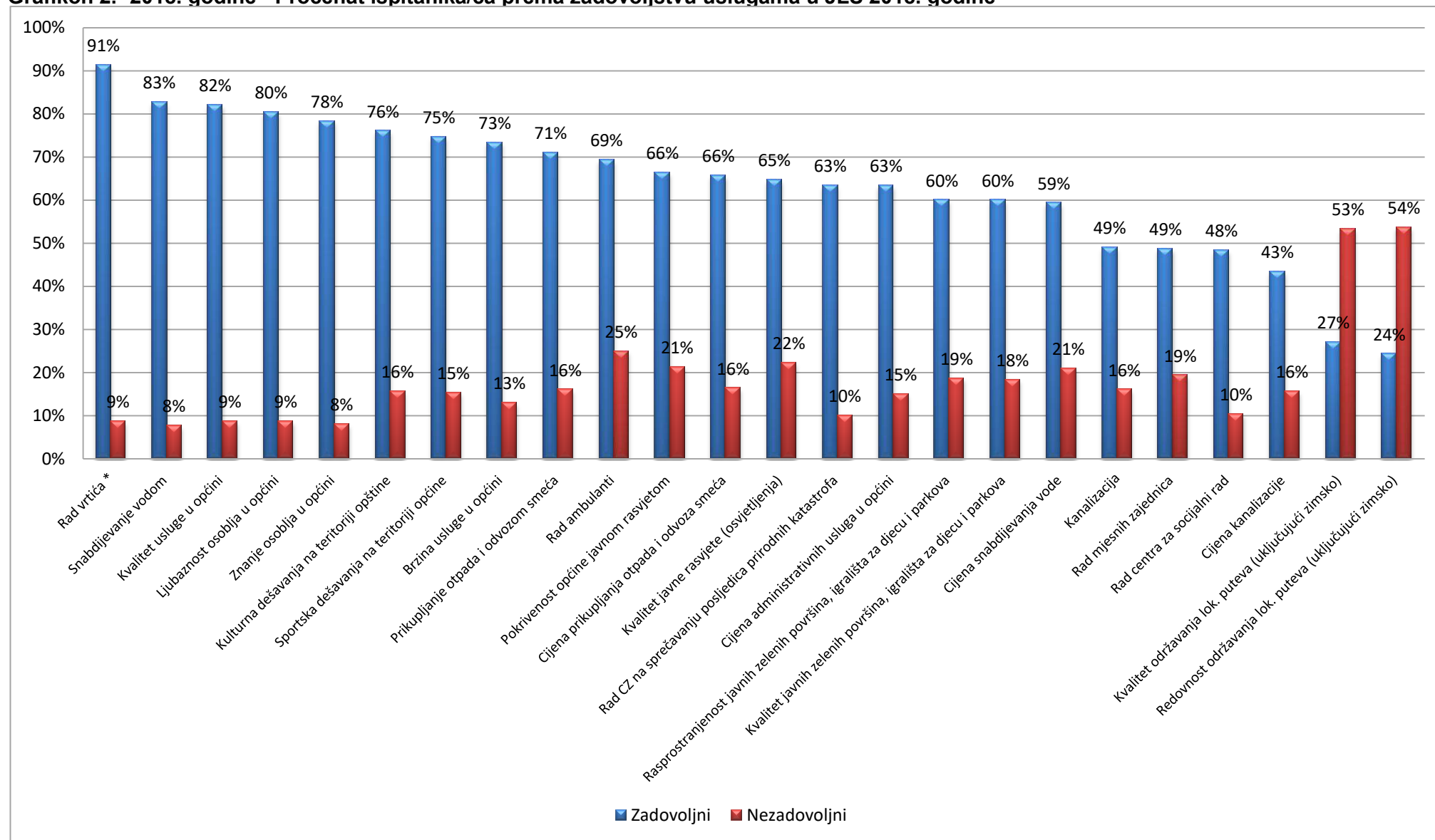
Geografska pripadnost ispitanika je procentualno identična kao i prethodne godine, 40% iz ruralnog i 60% iz urbanog područja.

Od ukupnog broja ispitanika u posljednjoj anketi 25% je onih koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi dok je prethodne godine taj procenat bio 5%. Ispitanici koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi su u 86% slučajeva nezaposleni, 9% osoba sa invaliditetom, 2% povratnik/raseljena osoba i 3% iz drugih kategorija.

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



Grafikon 2. -2018. godine - Procenat ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2018. godine



Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 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
Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 36% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<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>	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

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

U gornjim 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 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.

Uporedni rezultati 2018-2019

U sljedećoj tabeli prikazani su uporedni rezultati zadovoljstva građana za tri godine u kojima je provedeno anketiranje 2018. i 2019. godine

Pita- nje	Usluga	2018(I)		2019(II)		Komentar
		Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	
P1	Snabdijevanje vodom	83	8	82	3	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za jedan u odnosu na prethodnu godinu, ali se i procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za 5. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti od 56 i više godina. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene te osobe muškog spola.
P2	Cijena snabdijevanja vode	59	21	68	11	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za devet, dok je smanjen procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih osoba za 10. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti 18-35 godina. Najnezadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina i osobe koje su socijalno ugrožene.
P3	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	71	16	79	13	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se povećao za osam, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za tri. Najzadovoljnije su osobe starosti preko 56 godina i osobe muškog spola. Najnezadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina i osobe ženskog spola.
P4	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	66	16	74	16	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za osam, dok je procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana ostao isti. Najzadovoljnije su osobe starosti 56 i više godina i osobe muškog spola, a najnezadovoljnije su osobe ženskog spola te socijalno ugroženi.
P5	Kanalizacija	49	16	65	9	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 16, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih se smanjio za sedam. Najzadovoljnije su osobe nastanjenje u urbanim područjima i osobe starosti od 56 i više godina, a najnezadovoljnije osobe starosti 36-55 godina te osobe ženskog spola.
P6	Cijena kanalizacije	43	16	60	11	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 17. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za pet. Najzadovoljnije su osobe u urbanim područjima i osobe starosti 56 i više godina, a najnezadovoljnije su osobe starosti 36-55 i osobe koje su socijalno ugrožene.
P7	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	27	53	46	36	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se povećao za 19, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih smanjio za 17. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti od 56 i više godina. Najnezadovoljnije su socijalno ugrožene osobe te osobe naseljene u ruralnim područjima.

P8	Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	24	54	46	36	Procenat zadovoljnih ispitanika povećao se za 22 a i procenat nezadovoljnih građana se smanjio za 18. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti od 56 i više godina, a najnezadovoljnije osobe naseljene u ruralnim područjima 55 te osobe starosti od 18-35 godina.
P9	Pokrivenost općine javnom rasvjetom	66	21	63	26	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih smanjio se za tri, broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za pet. Najzadovoljniji su ispitanici nastanjeni u urbanom području te osobe starosti od 56 godina i više, a najnezadovoljniji ispitanici iz ruralnih područja te osobe starosti od 18-35 godina.
P10	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	65	22	62	28	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih ispitanika smanjio se za tri, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za šest. Najzadovoljniji su ispitanici nastanjeni u urbanom području i osobe starosti preko 56 godina i više, a najnezadovoljniji ispitanici iz ruralnih područja te osobe starosti od 18-35 godina.
P11	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	60	19	68	16	Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za osam. Procenat nezadovoljnih se smanjio za tri. Najzadovoljniji su ispitanici starosti 56 i više godina te naseljeni u urbanim područjima, a najnezadovoljnije osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti 36-55 godina.
P12	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	60	18	69	16	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za devet, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 2. Najzadovoljniji su ispitanici starosti 56 i više godina te osobe naseljene u urbanom području, a najnezadovoljnije osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti 36-55 godina.
P13	Rad ambulant	69	25	55	22	Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 14, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za tri. Najzadovoljnije su socijalno ugrožene osobe i osobe starosti 36-55 godina, a najnezadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u urbanim područjima.
P14	Rad vrtića *	91	9	98	2	Na ovo pitanje 66% je odgovorilo da „ne zna“, 33% je odgovorilo da je zadovoljno a 1% da nije zadovoljno (ako se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“, to znači da je 98% ispitanika zadovoljno a 2% nije zadovoljno). Najzadovoljnije su osobe starosti 36-55 godina te osobe iz urbanih područja, a najnezadovoljnije osobe starosti od 56 i više godina i osobe naseljen u ruralnim područjima.
P15	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	63	10	53	4	Na ovo pitanje 53% ispitanika je odgovorilo „da“, 4% je odgovorilo „ne“ a 43% je odgovorilo „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 10. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio u za 6. Najzadovoljniji su ispitanici naseljeni u urbanim područjima te osobe starosti od 36-55 godina, a najnezadovoljniji su osobe starosti 18-36 godina te osobe koje nisu socijalno ugrožene.
P16	Rad centra za socijalni rad	48	10	44	8	Odgovor „da“ dalo je 44% ispitanika, „ne“ je odgovorilo 8% ispitanika a 48% „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih smanjio se za četiri. Također procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 2. Najzadovoljnije su osobe starosti 36-55 godina i osobe ženskog spola, a najnezadovoljnije osobe starosti 56 i više godina, te osobe koje su socijalno ugrožene.
P17	Rad mjesnih zajednica	49	19	34	21	Na ovo pitanje 34% ispitanika je odgovorilo „da“, 21% ispitanika „ne“ a 46% je odgovorilo da „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ispitanika smanjio se za 15. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za dva. Najzadovoljnije su socijalno ugrožene osobe i osobe starosti 18-35 godina, a najnezadovoljnije osobe starosti 56 i više godina te osobe naseljene u ruralnom području.
P18	Kulturna dešavanja na teritoriji	76	16	77	11	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za jedan, dok se broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih smanjio za pet. Sa „da“ odgovorilo je 77% ispitanika, sa „ne“ 11%, dok je 12% ispitanika

	opštine					odgovorilo sa „ne zna“. Najzadovoljniji su ispitanici starosti 36-55 godina te osobe naselje u urbanom području, a najnezadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u ruralnom području.
P19	Sportska dešavanja na teritoriji općine	75	15	76	11	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za jedan, a procenat nezadovoljnih se smanjio za četiri. Najzadovoljnije su osobe starosti 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, a najnezadovoljnije osobe starosti 18-35 godina i osobe naseljene u ruralnim područjima.
P23A	Kvalitet usluge u općini	82	9	87	5	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za pet, te se smanjio udio nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih za četiri. Najzadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u urbanim područjima. Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 56 godina i više.
P23B	Brzina usluge u općini	73	13	86	6	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za 15, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih osoba smanjio za sedam. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe koje su socijalno ugrožene. Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 56 godina i više.
P23C	Ljubaznost osoblja u općini	80	9	87	5	Povećao se procentualni udio vrlo zadovoljnih i zadovoljnih za sedam, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 4. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti 18-35 godina. Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti od 56 godina i više.
P23D	Znanje osoblja u općini	78	8	87	5	Za devet se je povećao procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za tri. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe koje su socijalno ugrožene. Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti od 56 godina i više.
P23E	Cijena administrativnih usluga u općini	63	15	83	8	Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 20, a broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za sedam. Najzadovoljnije su socijalno ugrožene osobe i osobe starosti 36-55 godina. Najnezadovoljnije su osobe starosti od 56 godina i više te osobe muškog spola.
		63,3	18,2	68,7	13,7	Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2019. godini porastao za 5,4 u odnosu na 2018. godinu, dok se procent nezadovoljnih građana smanjio za 4,5.

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 javnom rasvjetom i njenom kvalitetom, rasprostranjenošću i kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova.

U odnosu na prethodnu godinu anketiranja (2018), procenat zadovoljnih građana povećao se kod sljedećih pitanja: cijene snabdijevanja vodom; prikupljanje otpada i odvoz smeća, cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća, kanalizacija i cijena kanalizacije, kvalitet i redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), rasprostranjenost i kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova.

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: snabdijevanje vodom, pokrivenost općine javnom rasvjetom i njen kvalitet.

Najniži procenat zadovoljnih građana je kvalitetom održavanja lokalnih puteva (46%) i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (46%), ali je u odnosu na prethodnu godinu procenat zadovoljnih ispitanika ipak porastao za 20.

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 sljedećih pitanja: radom vrtića, kulturna i sportska dešavanja u općini.

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: radom ambulant, radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa, radom centra za socijalni rad i radom mjesnih zajednica.

Najveće je zadovoljstvo radom vrtića (98%), kada se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“. Kod 5 od 7 pitanja iz ove grupe zabilježeno je smanjenje zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu.

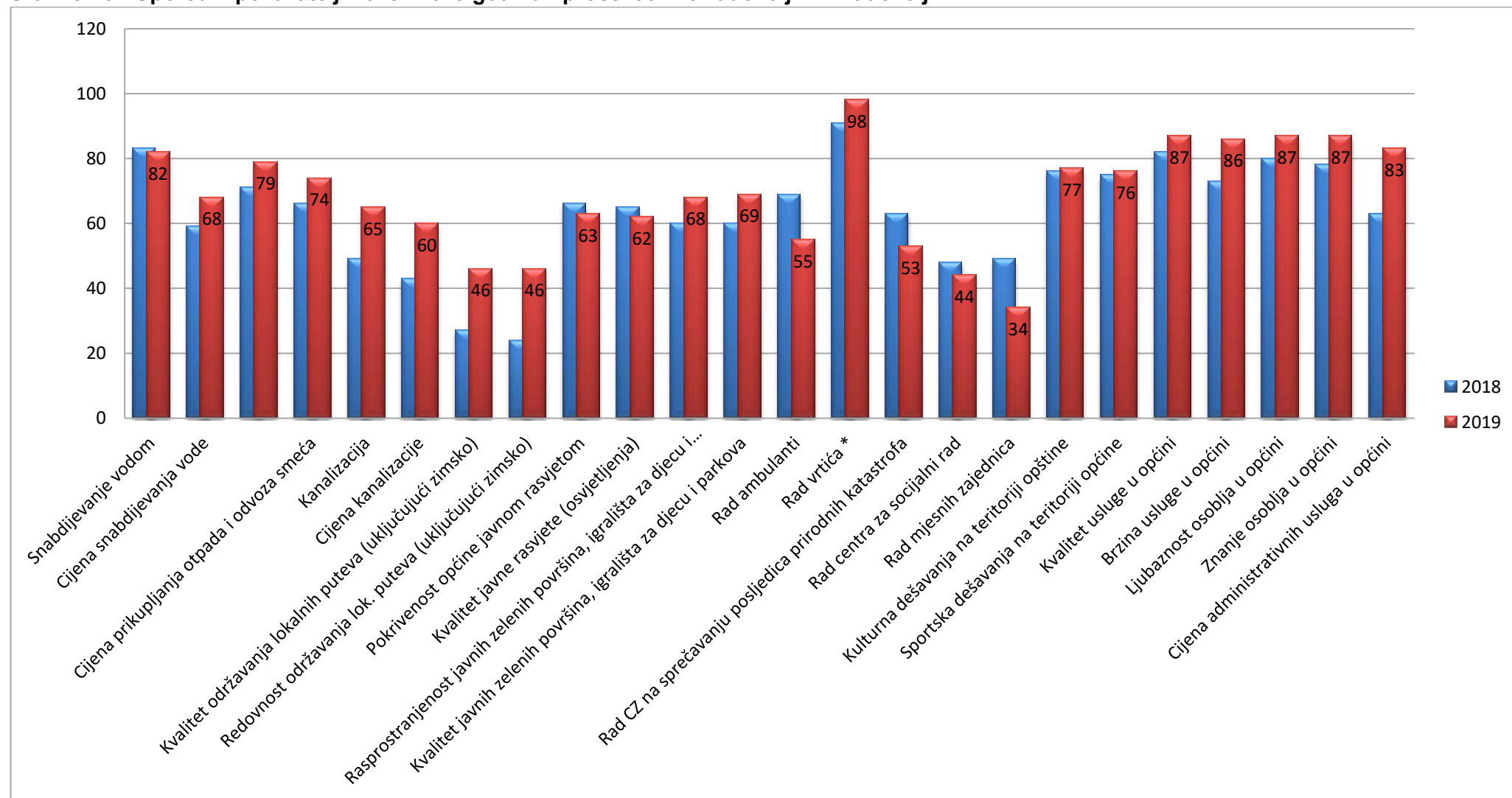
Najniže je zadovoljstvo radom mjesnih zajednica (34%) i radom Centra za socijalni rad (44%).

Pitanje 23 (A-E)

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

Povećan je procenat zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po svim stavkama: kvalitetom usluge u općini, brzine usluge, ljubaznosti osoblja, znanja osoblja i cijenama administrativnih usluga u općini i procentualno se kreće od 83-87%.

Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2018 i 2019 godina - procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih



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

Pitanje	Usluga	2018(I)		2019(II)		Komentar
		Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	
P20	Pristup informacijama	47	16	35	35	Procenat veoma dobro informisanih i općenito informisanih smanjio se za 12, a istovremeno se povećao procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu informisani za 19. Procenat ispitanika koji su izjavili da „nije informisan“, „nije zainteresovan“ i „ne zna“ je 64%. Najinformisanije su osobe starosti 36-55 godina te osobe u urbanim područjima. Najneinformisanije su osobe starosti 56 i više godina te osobe starosti naseljene u ruralnim područjima.
P21	Uključenost u javne rasprave i debate	10	84	13	59	Procenat ispitanika koji se nije uključivao u javne rasprave i debate je za 25 manji nego prošle godine, dok se procenat osoba koje su se uključivale povećao za tri. Čak 28% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato. Najaktivnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe muškog spola, a najmanje aktivne su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti 36-55 godina.
P22	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	43	21	13	21	Procentualni udio odgovora „odlično i transparentno“ i „dobro“ smanjio se za 30, dok je udio odgovora „postoje ali samo pro-forme“ ostao nepromijenjen. Čak 66% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato s istim. Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme osobe 18-35 godina starosti te osobe naseljene u urbanim područjima, a najlošije osobe starosti 36-55 godina te osobe koje nisu socijalno ugrožene.
P24A	Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica	71	11	38	42	Smanjio se procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim za 33, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći je porastao za 31. Čak 41% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili osobe starosti 18-35 godina te osobe koje nisu socijalno ugrožene, a najlošije osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe koje su socijalno ugrožene.
P24B	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	41	24	24	50	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 17, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći se povećao za 26. Čak 41% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili ispitanici starosti 18-35 godina i osobe ženskog spola, a najlošije osobe ženskog spola te osobe koje su socijalno ugrožene.
P24C	Redovni termini za komunikaciju Načelnika sa građanima	53	15	28	46	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 25, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 31. Čak 40% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili ispitanici starosti 18-35 godina i osobe ženskog spola, a najlošije osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe ženskog spola.
P24D	Internet komunikacija između	47	19	32	45	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 15, a procenat ispitanika

	građana i službi					koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 26. Čak 43% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili ispitanici starosti 18-35 godina i osobe starosti 36-55 godina, a najlošije osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti od 56 i više godina.
P24E	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	44	20	22	48	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 22, dok se procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ povećao za 28. Čak 45% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocjene da li ispitanici starosti preko 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, a najlošije osobe koje su socijalno ugrožene te naseljeni u ruralnim područjima.
P25	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	13	87	22	78	Procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili da su uložili žalbu prema JLS povećao se za 9, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu ulagali žalbu smanjio za 9. Najčešće su žalbe ulagale osobe starosti 56 i više godina i osobe koje su socijalno ugrožene, a najrjeđe osobe starosti 18-35 godina i osobe naseljene u ruralnim područjima.
P26	Rješavanje žalbi	5	9	17	6	Procenat ispitanika koji su odgovorili pozitivno da im je riješena žalba povećan je za 12 a procenat ispitanika koji su odgovorili da im žalba nije riješena smanjio se za tri. Čak 77% ispitanika nije se žalilo. Najčešće rješenje na žalbe su dobijale osobe starosti 56 i više godina i osobe muškog spola, a najrjeđe rješenje na žalbu su dobijale osobe ženskog spola te osobe starosti od 56 i više godina.

Pitanja 20-22 i 24-26

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

Po pitanju pristupa informacijama čak 35% ispitanika je odgovorilo da nije informisano a 25% da nije zainteresovano.

Čak 59% ispitanika je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate u protekle dvije godine a 28% da nije upoznato sa istima.

Na pitanje „Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti u bilo kojem smislu“, čak 78% ispitanika je odgovorilo negativno. U odnosu na prethodnu godinu povećao se procenat riješenih žalbi.

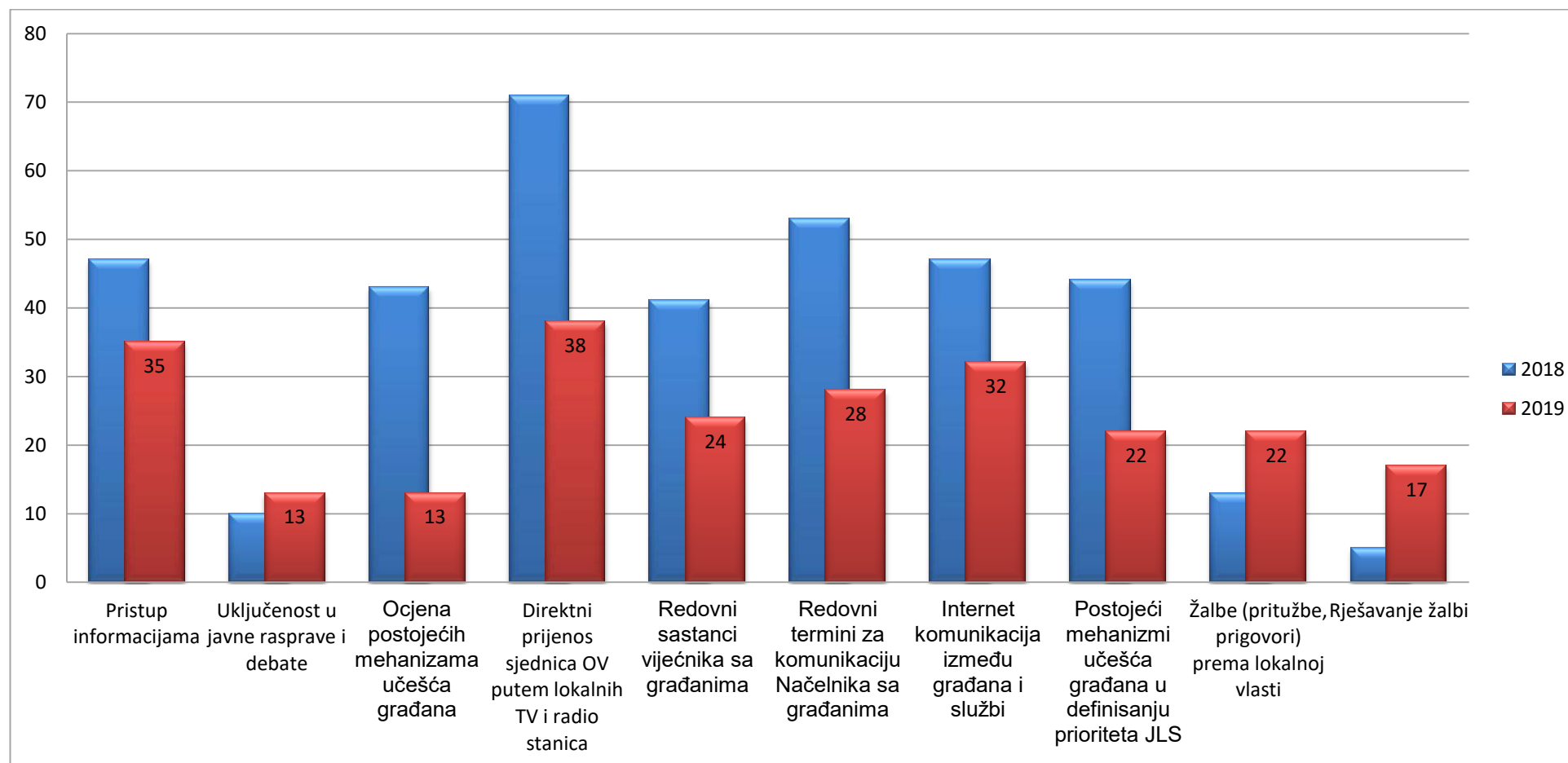
Ocjena postojećih mehanizama je lošija u odnosu na prethodnu godinu, iako je čak 45% ispitanika odgovorilo da nije upoznato.

Značajno se smanjio procenat ispitanika koji su dobro ocijenili direktne prijenose sjednica općinskog vijeća putem lokalnih TV i radio stanica.

Također se značajno smanjio procenat ispitanika koji su dobro ocijenili redovne sastanke vijećnika sa građanima, redovne termine za komunikaciju načelnika općine sa građanima, postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta, internet komunikaciju između građana i službi.

Napredak je zabilježen samo u pitanjima uključenost u javne rasprave i debate, žalbe i rješavanje žalbi, dok se snačajno smanjio procenat negativnih ocjena po pitanju: pristup informacijama, ocjena postojećih mehanizama učešća građana, direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica, redovni sastanci vijećnika sa građanima, internet komunikacija između građana i službi i postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS.

Grafikon 4 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS



Zaključak i preporuke

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, radom vrtića, kulturnim i sportskim dešavanjima u općini, kvalitetom usluge u općini, brzine usluge, ljubaznosti osoblja, znanja osoblja i cijenama administrativnih usluga u općini, evidentno je da su građani zadovoljniji uslugama koje im se pružaju.

Stepen zadovoljstva građana smanjio se po sljedećim stavkama: snabdijevanje vodom, pokrivenost općine javnom rasvjetom i njen kvalitet, radom ambulanti, radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa, radom centra za socijalni rad i radom mjesnih zajednica,

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2019. godini porastao za 5,4 u odnosu na 2018. godinu, dok se procent nezadovoljnih građana smanjio za 4,5.

Što se tiče pitanja koja se odnose se na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa općine, napredak je zabilježen samo u pitanjima Uključenost u javne rasprave i debate, Žalbe i Rješavanje žalbi, dok se snačajno smanjio procenat negativnih ocjena po pitanju: Pristup informacijama, Ocjena postojećih mehanizama učešća građana, Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica, Redovni sastanci vijećnika sa građanima, Internet komunikacija između građana i službi i Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS.

Bez obzira što se smanjio procenat negativnih ocjena vezano za komunikaciju između predstavnika izvršne i zakonodavne vlasti i građana putem usvojenih mehanizama oni se i dalje ne koriste dovoljno. Odaziv građana na javnim raspravama nije dovoljan. Pretpostavka je da građani nisu zainteresirani 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 sredstvu neposrednog komuniciranja. U sprovođenje javnih rasprava, tribina i sl. u postupku donošenja Statuta Općine, 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 općinskih vijećnika.

Potrebno je uvesti praksu da se pojedinačne javne rasprave održavaju se u mjesnim zajednicama (mjesnim zajednicama 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 u 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 organa vlasti općine.

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 2020. godini, te aktivnosti i mjere koje su već poduzete/realizirane u 2019. godini.

Aneks I

- *Rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama, Januar 2020*