

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



ANALIZA REZULTATA MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Januar 2021. godine

Sadržaj

Skraćenice	3
Uvod.....	3
Karakteristike uzorka.....	4
Grafikon 1. - 2020. godina: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2020. godine.....	6
Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2020. godine.....	8
Uporedni rezultati 2019-2020	12
Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2019 i 2020 godina - procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih	16
Grafikon 4 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS	19
Zaključak i preporuke	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 periodu decembar 2019. – januar 2021. godine i decembru 2019. godine kao aktivnost koju je provela Općina Bosanska Krupa.

Anketni upitnici iz 2020. i 2019. 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. Međutim, zbog trenutne epidemiološke situacije uzrokovane pandemijom virusa COVID-19 i preporučenih mjera prevencije, Anketa 2020 je provedena najvećim dijelom putem telefonskih poziva licima koja su nasumično odabrana i ispred JKP „10. Juli“ Bosanska Krupa.

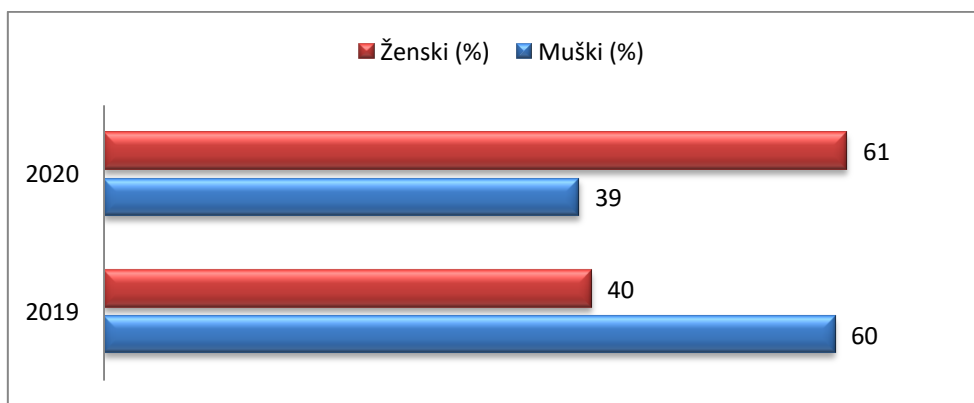
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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

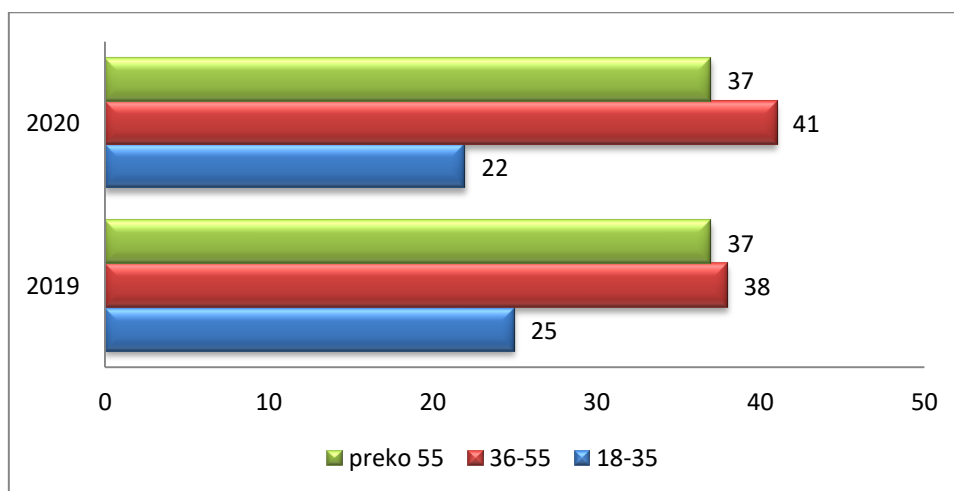
Godina	Muški (%)	Ženski (%)
2019	60	40
2020	39	61



Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu

Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

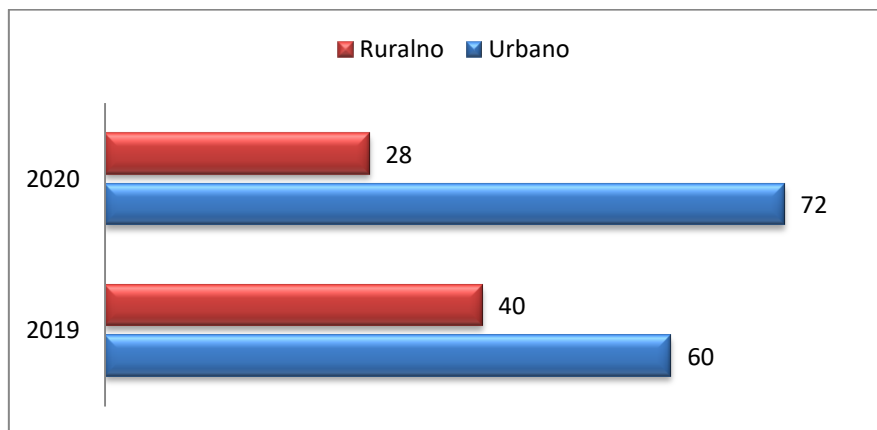
Godina	18-35	36-55	preko 55
2019	25	38	37
2020	22	41	37



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

Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama

Godina	Urbano	Ruralno
2019	60	40
2020	72	28



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

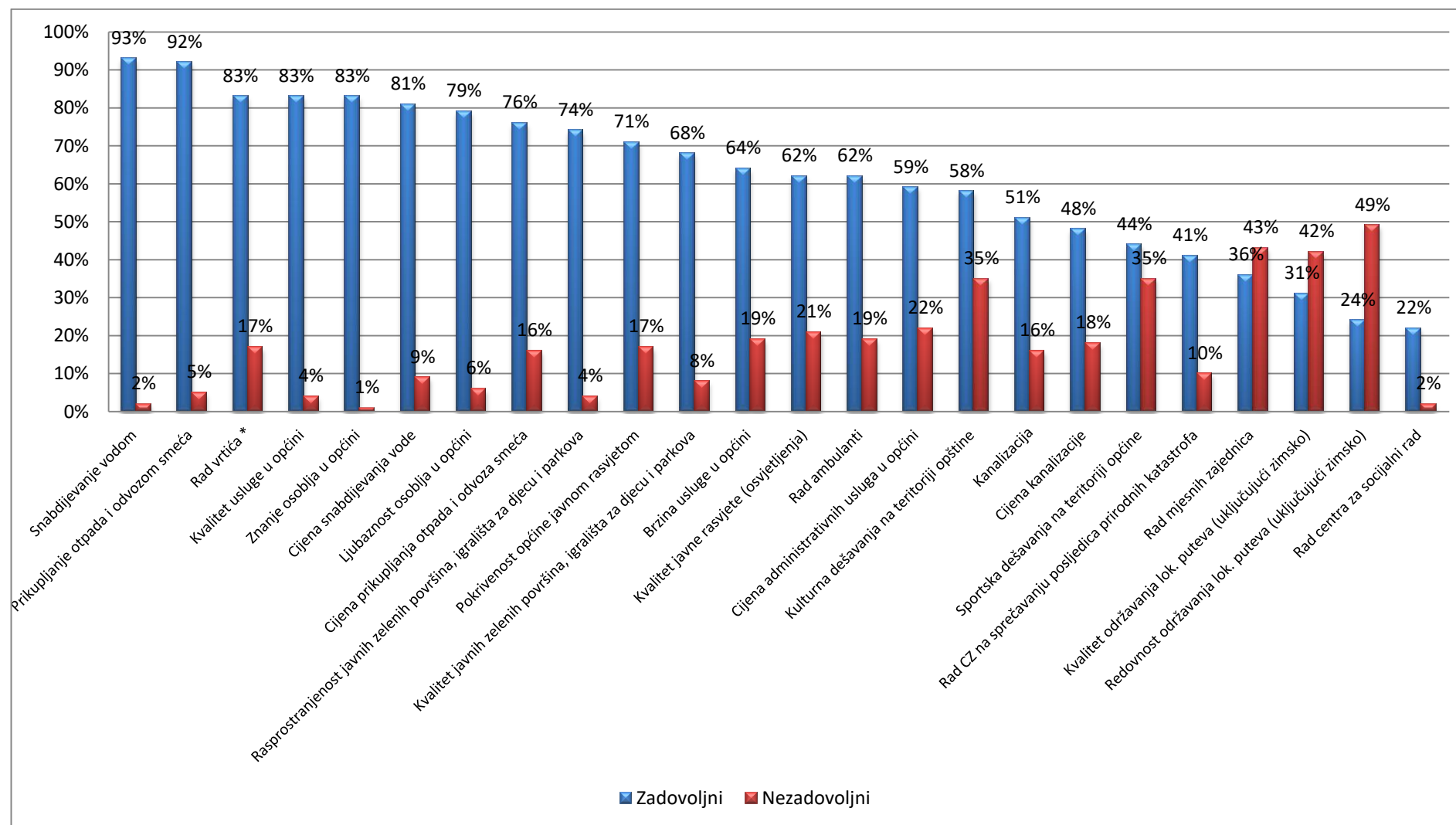
U 2020. godini značajno je povećan procenat ispitanika ženskog spola u odnosu na prethodnu godinu, te je sada više ispitanika ženskog spola dok je u 2019. godini veći broj ispitanika bio muškog spola.

Što se tiče starosne strukture, najveći procenat ispitanika u 2020. godini je iz srednje starosne grupe (36-55), zatim iz starosne grupe preko 55 godina, a najmanji iz grupe mladih (18-35 godina). Slična situacija je bila i 2019. godini s tim da je procenat mladih bio nešto veći nego 2020. godine na uštrb srednje starosne grupe.

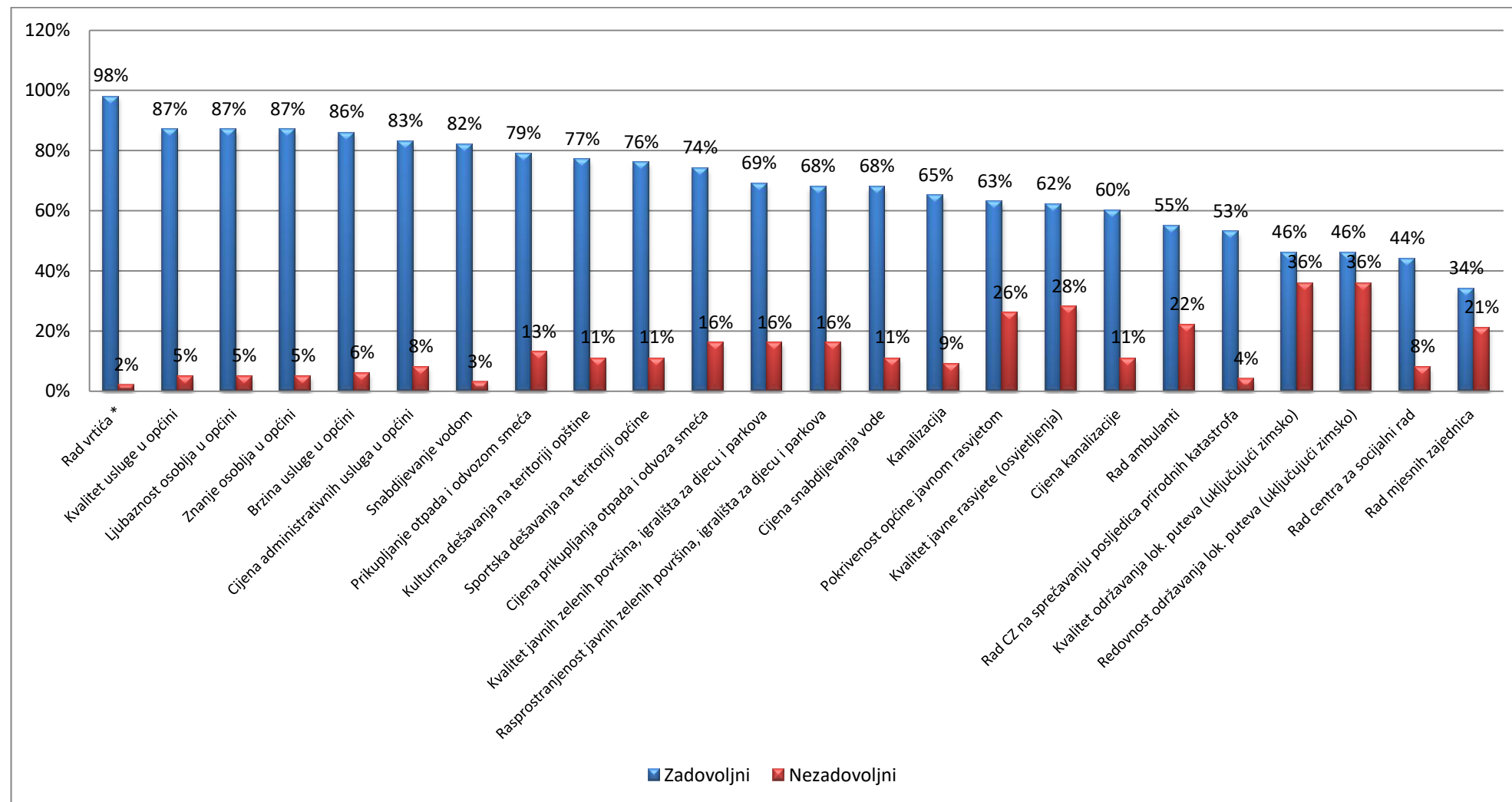
Geografska pripadnost ispitanika je nešto drugačija, u odnosu na 2019. godinu povećan je broj ispitanika iz urbanog područja. Dvije trećine ispitanika nastanjeno je urbanom a trećina u ruralnom području.

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 25%. Ispitanici koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi su u 46% slučajeva nezaposleni, 35% osoba sa invaliditetom, 12% povratnik/raseljena osoba, 8% pripadnik romske populacije i 0% iz drugih kategorija (procenat je zaokružen na cijeli broj).

Grafikon 1. - 2020. godina: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2020. godine



Grafikon 2. -2019. godine - Procenat ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2019. godine



Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2020. godine

U narednim tabelama prikazane su usluge po stepenu zadovoljstva ispitanih osoba sa procentom zadovoljnih (sumarno vrlo zadovoljni i zadovoljni) i nezadovoljnih (sumarno nezadovoljni i vrlo nezadovoljni), kao i rezultati koji se odnose na informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi, uključenost ispitanika u javne rasprave i debate dobiveni nakon sumiranja rezultata ankete provedene u periodu decembar 2020.- januar 2021. 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>	Snabdijevanje vodom	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 1% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet usluge u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića *	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Cijena snabdijevanja vode	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 16% 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>	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	74% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI <i>(između 25 % i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Cijena kanalizacije	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	31% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI <i>(manje od 25% 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)	24% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 49% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	22% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% 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	76% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 19% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Redovni termini za komunikaciju Načelnika sa građanima	50% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 39% da ne postoje ili da nisu upoznati
	Internet komunikacija između građana i službi	40% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 52% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati
	Pristup informacijama	35% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 35% nije informisano ili nije zainteresovano
	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	24% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 65% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	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
	Uključenost u javne rasprave i debate	13% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 59% nije uključivalo
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	9% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 86% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	3% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 97% odgovorilo negativno.
	Rješavanje žalbi	2% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 3% odgovorilo da nije riješila, dok je 95% odgovorilo da se nije žalilo.

Uporedni rezultati 2019-2020

U sljedećoj tabeli prikazani su uporedni rezultati zadovoljstva građana za 2019. i 2020. godinu dobiveni nakon provedenog anketiranja

Pitanje	Usluga	2019(I)		2020(II)		Komentar
		Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	
P1	Snabdijevanje vodom	82	3	93	2	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 11 u odnosu na prethodnu godinu, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio se za 1. Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti od 18-35 godina. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P2	Cijena snabdijevanja vode	68	11	81	9	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 13, dok je smanjen procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih osoba za 2. Najzadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina i osobe muškog pola. Najnezadovoljnije su osobe starosti od 56 i više godina i osobe koje su socijalno ugrožene.
P3	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	79	13	92	5	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se povećao za 13, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za 8. Najzadovoljnije su osobe ženskog spola i osobe koje nisu socijalno ugrožene. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti 18-35 godina.
P4	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	74	16	76	16	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za 2, dok je procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana ostao isti. Najzadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina i osobe koje nisu socijalno ugrožene, a najnezadovoljnije su socijalno ugroženi te osobe muškog.
P5	Kanalizacija	65	9	51	16	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih smanjio se za 14, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih se povećao za sedam. Najzadovoljnije su osobe starosti od 18-35 godina i osobe nastanjenje u urbanim područjima, a najnezadovoljnije osobe starosti 18-35 godina te osobe ženskog spola.
P6	Cijena kanalizacije	60	11	48	18	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 12. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 7. Najzadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, a najnezadovoljnije su osobe ženskog pola te osobe koje su socijalno ugrožene.
P7	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	46	36	31	42	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se smanjio za 15, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih povećao za 6. Najzadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe ženskog pola. Najnezadovoljnije su

						socijalno ugrožene osobe te osobe muškog pola.
P8	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	46	36	24	49	Procenat zadovoljnih ispitanika smanjio se za 22 a procenat nezadovoljnih građana se povećao za 13. Najzadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 56 i više godina, a najnezadovoljnije socijalno ugrožene osobe te osobe muškog pola.
P9	Pokrivenost općine javnom rasvjetom	63	26	71	17	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za 8, broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 9. Najzadovoljniji su ispitanici nastanjeni u urbanom području te osobe starosti od 18-35 godina, a najnezadovoljniji ispitanici iz ruralnih područja te osobe koje su socijalno ugrožene.
P10	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	62	28	62	21	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih ispitanika je ostao isti, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 7. Najzadovoljniji su ispitanici nastanjeni u urbanom području i osobe starosti 18-35 godina, a najnezadovoljniji ispitanici su socijalno ugrožene osobe te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P11	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	68	16	74	4	Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 6. Procenat nezadovoljnih se smanjio 12i. Najzadovoljniji su ispitanici starosti od 18-35 godina i osobe starosti 36-55 godina, a najnezadovoljnije osobe starosti 18-35 godina te osobe muškog pola.
P12	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	69	16	68	8	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 1, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 8. Najzadovoljniji su ispitanici starosti 36-55 godina godina te osobe naseljene u urbanom području, a najnezadovoljnije osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u urbanim područjima.
P13	Rad ambulanti	55	22	62	19	Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 7, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za tri. Najzadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 56 godina i više, a najnezadovoljnije su osobe muškog pola te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P14	Rad vrtića *	98	2	83	17	Na ovo pitanje 72% je odgovorilo da „ne zna“, 23% je odgovorilo da je zadovoljno a 5% da nije zadovoljno (ako se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“, to znači da je 83% ispitanika zadovoljno a 17% nije zadovoljno). Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih se smanjio za 15, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 15. Najzadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe iz urbanih područja, a najnezadovoljnije osobe socijalno ugrožene osobe i osobe starosti od 18-35.
P15	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	53	4	41	10	Na ovo pitanje 41% ispitanika je odgovorilo „da“, 10% je odgovorilo „ne“ a 49% je odgovorilo „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 12. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 6. Najzadovoljnije su osobe starosti od 18-35 godina i osobe muškog pola, a najezadovoljniji su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe muškog pola.
P16	Rad centra za socijalni rad	44	8	22	2	Odgovor „da“ dalo je 22% ispitanika, „ne“ je odgovorilo 2% ispitanika a 76% „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih duplo se smanjio odnosno za 22. Također procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 6. Najzadovoljnije su socijalno ugoržene osobe i osobe starosti 36-55 godina, a najnezadovoljnije osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 18-35 godina.
P17	Rad mjesnih zajednica	34	21	36	43	Na ovo pitanje 36% ispitanika je odgovorilo „da“, 43% ispitanika „ne“ a 21% je odgovorilo da „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ispitanika povećao se za 2. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se duplo povećao odnosno za 22. Najzadovoljnije su osobe starosti 56 i više godina i osobe naseljene u ruralnim područjima, a

						najnezadovoljnije osobe starosti 36-55 godina te osobe koje su socijalno ugrožene.
P18	Kulturna dešavanja na teritoriji opštine	77	11	58	35	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 19, dok se broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih povećao za 24. Sa „da“ odgovorilo je 58% ispitanika, sa „ne“ 35%, dok je 8% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“. Najzadovoljniji su ispitanici starosti 56 i više godina te osobe naselje u ruralnim područjima, a najnezadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe koje su socijalno ugrožene.
P19	Sportska dešavanja na teritoriji opštine	76	11	44	35	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 22, a procenat nezadovoljnih se povećao za 24. Najzadovoljnije su osobe muškog pola i osobe starosti 36-55 godina, a najnezadovoljnije osobe starosti 18-35 godina i osobe koje su socijalno ugrožene.
P23A	Kvalitet usluge u općini	87	5	83	4	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se smanjio za 4, te se smanjio udio nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih za 1. Najzadovoljnije su osobe starosti 36-55 godina te osobe starosti 18-35 godina. Najnezadovoljnije su osobe socijalno ugroženi i osobe starosti od 18-35 godina.
P23B	Brzina usluge u općini	86	6	64	19	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se smanjio za 22, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih osoba povećao za 13. Najzadovoljnije su osobe nstarosti od 36-55 godina i osobe ženskog pola. Najnezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 18-35 godina.
P23C	Ljubaznost osoblja u općini	87	5	79	6	Smanjio se procentualni udio vrlo zadovoljnih i zadovoljnih za 8, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 1. Najzadovoljnije su osobe starosti 36-55 godina i osobe koje nisu socijalno ugrožene. Nanezadovoljnije su socijalno ugrožene osobe te osobe starosti od 18-35 godina.
P23D	Znanje osoblja u općini	87	5	83	1	Za 4 se je smanjio procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih smanjio za 4. Najzadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima. Nanezadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 36-55 godina.
P23E	Cijena administrativnih usluga u općini	83	8	59	22	Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 24, a broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 14. Najzadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima. Nanezadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina te osobe muškog spola.
		68,7	13,7	61,8	17,5	

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2020. godini opao za 6,9 u odnosu na 2019. godinu, dok se procent nezadovoljnih građana povećao za 3,8.

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 (2019), procenat zadovoljnih građana povećao se kod sljedećih pitanja: snabdijevanje vodom (za 11%), cijena snabdijevanja vodom (za 13%), prikupljanje otpada i odvoz smeća (za 13%), cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća (za 2%), pokrivenost općine javnom rasvjetom i njen kvalitet (za 8%), rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (za 6%).

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: kanalizacija (za 14%) i cijena kanalizacije (za 12%), kvalitet (za 15%) i redovnost (za 22%) održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (za 1%).

Najviši procenat zadovoljnih građana je snabdijevanje vodom (93%) i prikupljanjem otpada i odvoz smeća (92%), u odnosu na prošlu godinu značajno se povećao procenat zadovoljnih građana.

Najniži procenat zadovoljnih građana je kvalitetom održavanja lokalnih puteva (31%) i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (24%) i u odnosu na prethodnu godinu procenat zadovoljnih ispitanika je značajno opao.

U ovoj grupi pitanja zadovoljstvo građana je poraslo kod 7 a smanjilo se kod 5 od ukupno 12 pitanja u odnosu na prethodnu godinu.

Pitanja 13-19

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

Procenat zadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu anketiranja povećao se kod sljedećih pitanja: radom ambulant (za 7%), radom mjesnih zajednica (za 2%).

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: rad vrtića (za 15%), rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 12%), rad centra za socijalni rad i kulturna i sportska dešavanja u općini (za 22%).

Najveće je zadovoljstvo radom vrtića (83%) i radom ambulant (62%).

Najmanje je zadovoljstvo radom Centra za socijalni rad (22%) i radom mjesnih zajednica (36%).

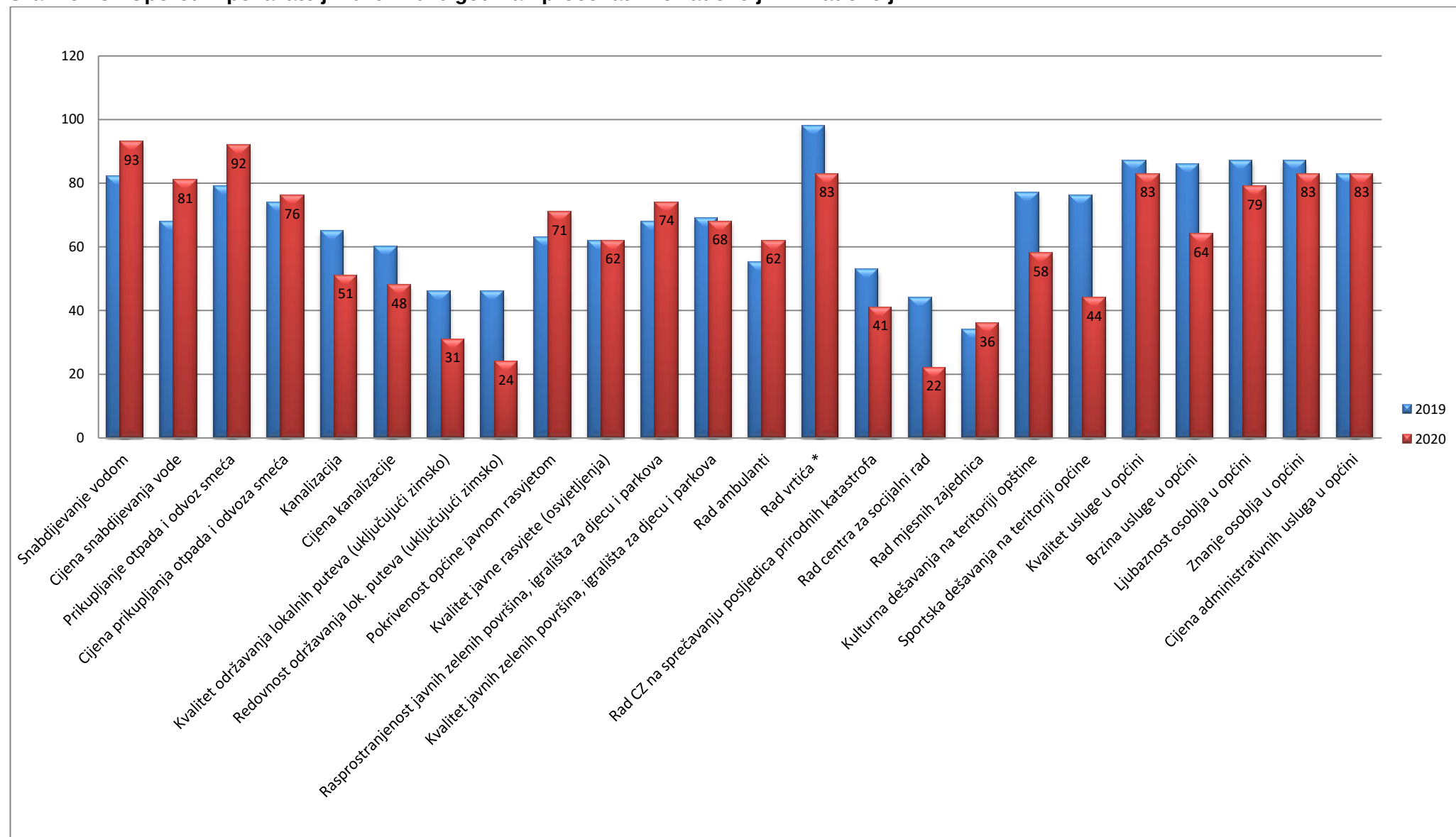
Kod 5 od 7 pitanja iz ove grupe zabilježeno je smanjenje zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu.

Pitanje 23 (A-E)

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

Zabilježen je značajan pad procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po svim stavkama: kvalitetom usluge u općini (za 4%), brzine usluge (za 22%), ljubaznosti osoblja (za 8%), znanja osoblja (za 4%) i cijenama administrativnih usluga u općini (za 24%) i procentualno se kreće od 59-83% dok se prethodne godine procenat kretao od 83-87%.

Grafikon 3 - Usporedni pokazatelji 2019 i 2020 godina - procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih



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

Pitanje	Usluga	2019(I)		2020(II)		Komentar
		Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni / nisu upoznati (%)	Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni / nisu upoznati (%)	
P20	Pristup informacijama	35	35	45	43	Procenat veoma dobro informisanih i općenito informisanih porastao je za 10, a istovremeno se povećao procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu informisani za 8. Procenat ispitanika koji su izjavili da „nije informisan“, „nije zainteresovan“ i „ne zna“ je 55%. Najinformisanije su osobe starosti 18-35 godina te osobe starosti od 36-55. Najneinformisanije su osobe starosti 56 i više godina te osobe starosti naseljene u ruralnim područjima.
P21	Uključenost u javne rasprave i debate	13	59	1	98	Procenat ispitanika koji se uključivao u javne rasprave i debate je za 12 manji nego prošle godine, dok se procenat osoba koje se nisu uključivale povećao za 39. Čak 98% ispitanika je odgovorilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate dok se samo 1% uključivao. Od ispitanika 1% je odgovorilo da nije upoznato. Najaktivnije su osobe starosti od 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, a najmanje aktivne su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 100% slučajeva izjavile da se nisu uključivale te osobe starosti 56 i više godina.
P22	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	13	21	10	17	Procentualni udio odgovora „odlično i transparentno“ i „dobro“ smanjio se za 3, dok se udio odgovora „postoje ali samo pro-forme“ smanjio za 4. Čak 74% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato s istim. Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme osobe 18-35 godina starosti te osobe koje su socijalno ugrožene, a najlošije osobe starosti 18-35 godina te osobe koje su socijalno ugrožene.
P24A	Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica	38	42	76	19	Povećao se procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim za 38, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći se smanjio za 23. Čak 19% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili osobe starosti 36-55 godina te osobe nastanjene u urbanim područjima, a najlošije osobe starosti od 56 i više godina te osobe starosti od 18-35 godina.
P24B	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	24	50	24	65	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim ostao je nepromijenjen, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći se povećao za 15. Čak 51% 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 starosti od 56 i više te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P24C	Redovni termini za komunikaciju Načelnika sa građanima	28	46	50	39	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 22, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se smanjio za 7. Čak 37% 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 starosti od 56 i više godina te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P24D	Internet komunikacija između	32	45	40	52	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 8, a procenat ispitanika

	građana i službi					koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 7. Čak 50% 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 starosti od 56 i više godina te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P24E	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	22	48	9	86	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 13, dok se procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ povećao za 38. Čak 82% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocjene dali ispitanici starosti od 18-35 godina i osobe koje su socijalno ugrožene, a najlošije osobe starosti od 56 i više godina te naseljeni u ruralnim područjima.
P25	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	22	78	3	97	Procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili da su uložili žalbu prema JLS smanjio se za 19, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu ulagali žalbu povećao za 19. Najčešće su žalbe ulagale osobe starosti 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, a najrjeđe osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti 18-35 godina.
P26	Rješavanje žalbi	17	6	2	3	Procenat ispitanika koji su odgovorili pozitivno da im je riješena žalba smanjen je za 15 a procenat ispitanika koji su odgovorili da im žalba nije riješena smanjio se za tri. Čak 95% ispitanika nije se žalilo. Najčešće rješenje na žalbe su dobijale osobe nasećene u urbanim područjima i osobe koje nisu socijalno ugrožene, a najrjeđe rješenje na žalbu su dobijale osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 36-55 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 43% ispitanika je odgovorilo da nije informisano a 6% da nije zainteresovano.

Čak 98% ispitanika je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate u protekle dvije godine a 1% da nije upoznato sa istima.

Na pitanje „Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti u bilo kojem smislu“, čak 97% ispitanika je odgovorilo negativno. U odnosu na prethodnu godinu smanjio se procenat odgovora ispitanika da su njihove riješene žalbe za 15%.

Ocjena postojećih mehanizama je lošija u odnosu na prethodnu godinu, iako je čak 82% ispitanika odgovorilo da nije upoznato sa istima.

Značajno se povećao procenat ispitanika koji su dobro ocijenili direktne prijenose sjednica općinskog vijeća putem lokalnih TV i radio stanica, čak 76% ispitanika je ocijenilo dobrim, dok je 19% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati s njima.

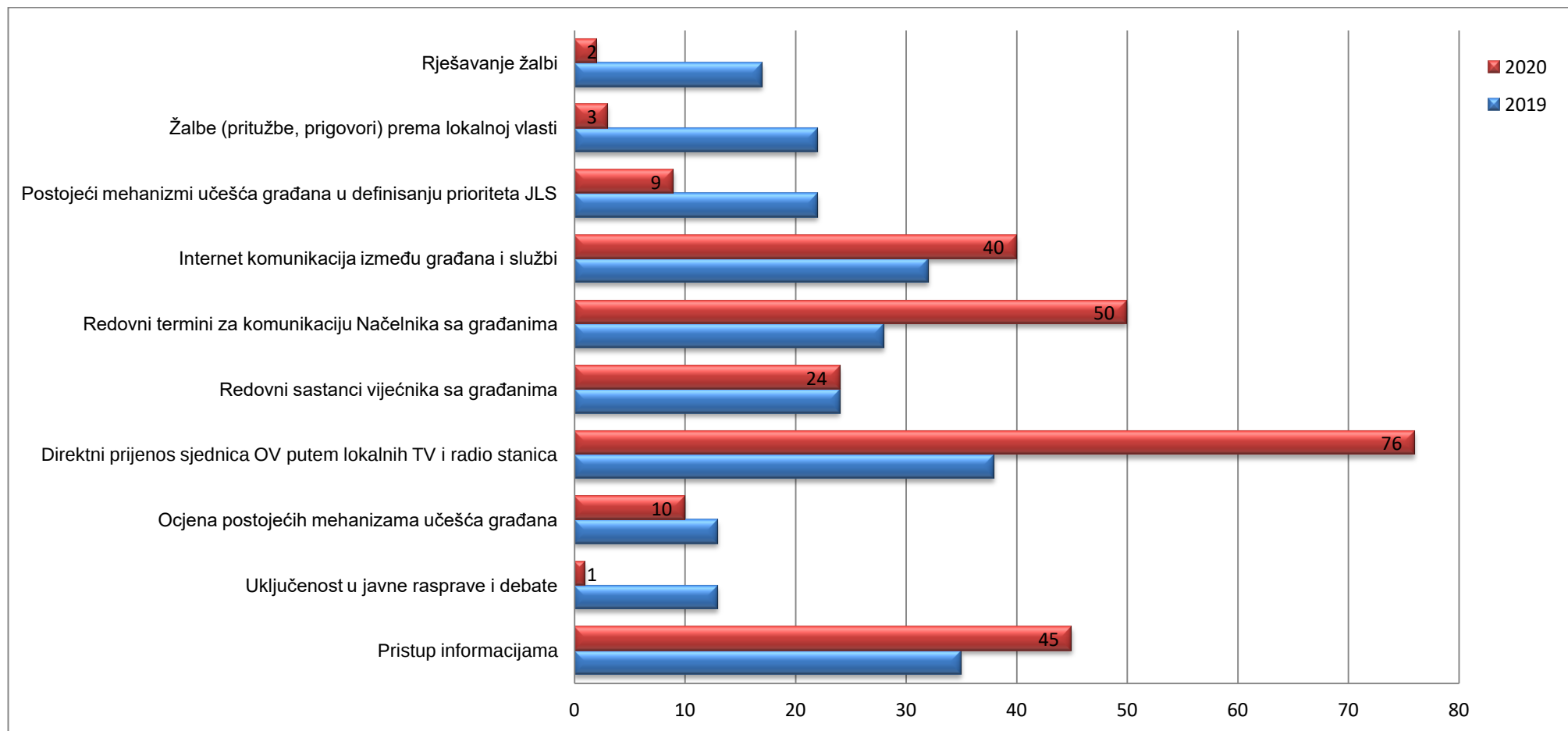
Ostao je nepromijenjen procenat ispitanika koji su dobro ocijenili redovne sastanke vijećnika sa građanima, ali je čak 51% ispitanika odgovorilo da nije upoznato s istim.

Smanjio se procenat ispitanika koji su dobro ocijenili: uključenost u javne rasprave i debate, ocjena postojećih mehanizama učešća građana, postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS, žalbe i rješavanje žalbi.

Napredak je zabilježen samo u pitanjima: pristup informacijama, direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica, redovni termini za komunikaciju načelnika s građanima, internet komunikacija između građana i službi.

Po svim pitanjima značajan je procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu upoznati sa postojanjem usluge ili mehanizma.

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



Zaključak i preporuke

Proglašenje pandemije korona virusa COVID-19 i stanja prirodne nesreće na nivou naše države i Općine Bosanska Krupa negativno se odrazilo na sve segmente života. Provođenje epidemioloških mjera u cilju zaštite od širenja korona virusa u određenim periodima u nekim segmentima dovelo je do toga da su doslovno prekinute sve aktivnosti ili svedene na minimum. Prilagođavajući se novonastaloj situaciji promijenjen je način poslovanja i komunikacije. Uslijed izmijenjenih okolnosti koje niko nije mogao predvidjeti, evidentno je opće nezadovoljstvo, osjećaj straha, ekonomske nesigurnosti, neizvjesnosti što se odrazilo i na rezultate ankete o zadovoljstvu građana javnim uslugama.

Sam proces anketiranja je osmišljen tako da se isto vrši pred prostorijama općine, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Međutim, zbog trenutne epidemiološke situacije uzrokovane pandemijom virusa COVID-19 i preporučenih mjera prevencije, Anketa 2020 provedena je najvećim dijelom putem telefonskih poziva licima koja su nasumično odabrana i ispred JKP „10. Juli“ Bosanska Krupa, što je moglo uticati na odgovore jer ne možemo biti sigurni da su ispitanici nedavno bili korisnici javnih usluga.

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 generalno manje zadovoljni uslugama koje im se pružaju.

U odnosu na prethodnu godinu anketiranja (2019), procenat zadovoljnih građana povećao se kod sljedećih pitanja: snabdijevanje vodom (za 11%), cijene snabdijevanja vodom (za 13%); prikupljanje otpada i odvoz smeća (za 13%), cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća (za 2%), pokrivenost općine javnom rasvjetom i njen kvalitet (za 8%), rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (za 6%), radom ambulanti (za 7%), radom mjesnih zajednica (za 2%).

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: kanalizacija (za 14%) i cijena kanalizacije (za 12%), kvalitet (za 15%) i redovnost (za 22%) održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (za 1%), radom vrtića (za 15%), radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 12%), radom centra za socijalni rad i kulturna i sportska dešavanja u općini (za 22%), kvalitetom usluge u općini (za 4%), brzine usluge (za 22%), ljubaznosti osoblja (za 8%), znanja osoblja (za 4%) i cijenama administrativnih usluga u općini (za 24%).

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu opao za 6,9, dok se procent nezadovoljnih građana povećao za 3,8.

Što se tiče pitanja koja se odnose na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa općine, napredak je zabilježen samo u pitanjima pristup informacijama, direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica, redovni termini za komunikaciju načelnika s građanima, internet komunikacija između građana i službi, dok se smanjio procenat ispitanika koji su zadovoljni sa sljedećim: uključenost u javne rasprave i

debate, ocjena postojećih mehanizama učešća građana, postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS, žalbe i rješavanje žalbi.

Rezultati ankete 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. Odaziv 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 sredstvu neposrednog komuniciranja. U provođenje 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 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.

Anketar je u svom izvještaju naglasio da su građani prilikom provođenja anketa bili veoma komunikativni i sarađivali, čak su pojedini davali i prijedloge kako poboljšati određene aspekte javnih usluga. Veliki broj ispitanika je predložio da se dva puta godišnje odrede datumi i mjesta na koje građani mogu odložiti kabasti otpad. Veliki broj ispitanika je sugerirao da se povede više računa o zamjeni pokvarenih sijalica na uličnoj rasvjeti. Također, anketar je mišljenja da bi se pojedina pitanja trebala pojednostaviti odnosno preformulisati.

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 2021. godini, te aktivnosti i mjere koje su već poduzete/realizirane u 2020.godini.

Broj: 10-45-7773/20

U Bosanskoj Krupi, Januara 2021

SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM

Aneks I

- *Rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama, Januar 2021*