

B O S N A I H E R C E G O V I N A
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
U N S K O - S A N S K I K A N T O N
GRAD BOSANSKA KRUPA
JEDINSTVENI GRADSKI ORGAN UPRAVE
GRADA BOSANSKA KRUPA

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Bosanska Krupa

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u periodu februar-mart 2022. godine i to na uzorku od 300 građana i građanki.

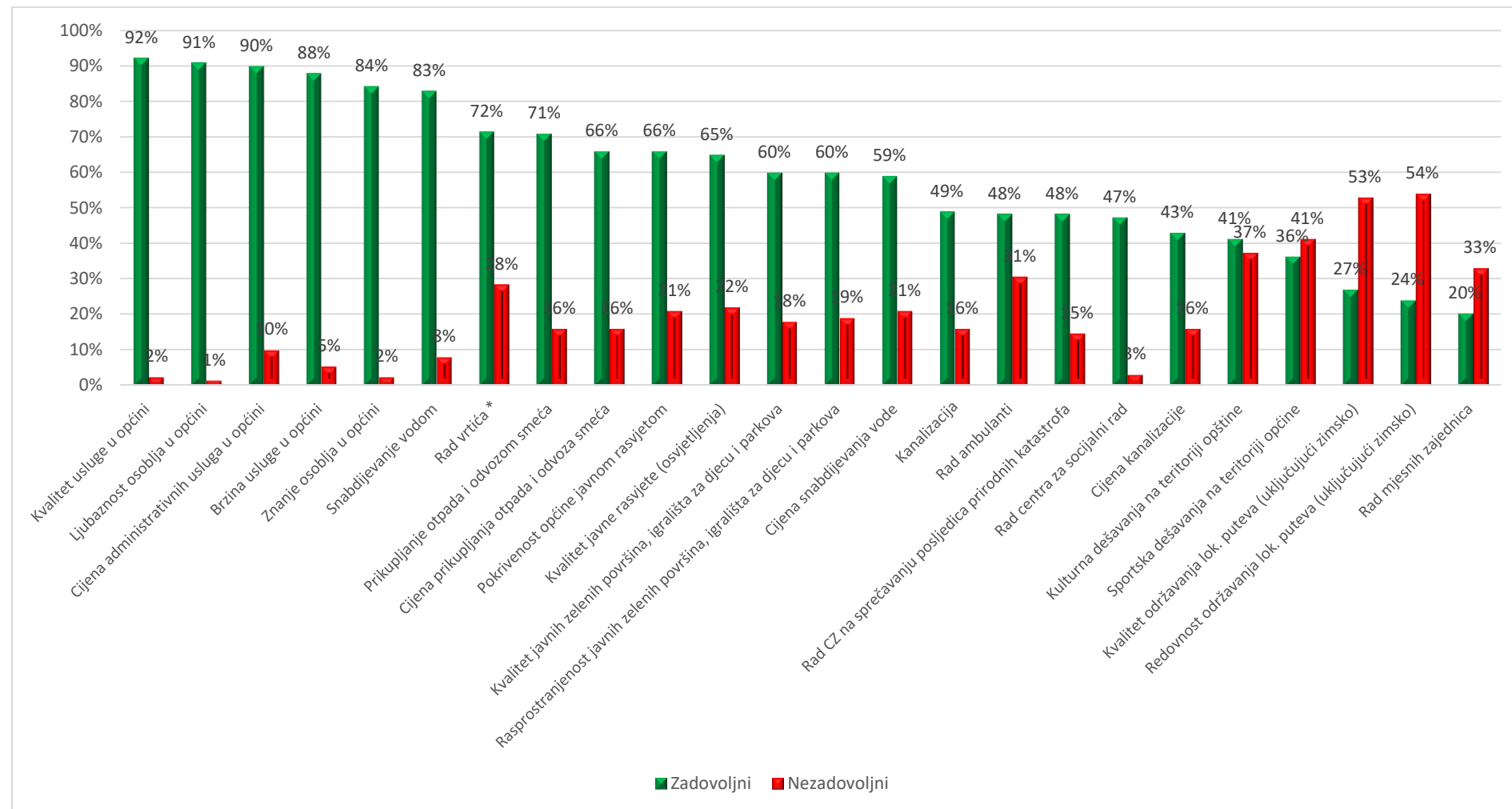
Sam proces je osmišljen tako da se anketiranje izvrši pred prostorijama Općinskog organa uprave, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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.

Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2021. godini – uporedni pregled

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2021. godine



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

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>	Kvalitet usluge u JLS	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	91% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 1% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	90% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	88% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI	Cijena administrativnih usluga u JLS	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 86% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića *	72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% 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	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<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>	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	67% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 21% 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>	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 31% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 33% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 37% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	40% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 41% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	20% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 33% 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.

Informisanost, uključenost i zadovoljstvo ispitanika/ca radom općinskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV sa građanima, rješavanju žalbi...	Pristup informacijama	62% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 29% nije informisano ili nije zainteresovano
	Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica	56% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 37% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Internet komunikacija između građana i službi	52% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 38% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati
	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	40% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 30% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 30% nije upoznato

	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	32% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 52% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima	29% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 51% da ne postoje ili da nisu upoznati
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	25% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 53% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Uključenost u javne rasprave i debate	24% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 46% nije uključivalo
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	21% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 79% odgovorilo negativno.
	Rješavanje žalbi	15% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 8% odgovorilo da nije riješila, dok je 76% odgovorilo da se nije žalilo.

SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM