

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



**ANALIZA REZULTATA MJERENJA ZADOVOLJSTVA
GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA**

Mart 2022. godine

Sadržaj

Skraćenice	3
Uvod.....	3
Karakteristike uzorka.....	4
Grafikon 1 – 2021. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS.....	6
Grafikon 2 - 2020. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS	7
Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2021. godine	8
Uporedni rezultati 2020-2021	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2021 i 2020 godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih.....	12
Grafikon 4 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS.....	22
Zaključak i preporuke.....	23

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

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

OV – Općinsko vijeće

Uvod

U Analizi mjerenja rezultata zadovoljstva građana javnim uslugama upoređuju se rezultati ankete o zadovoljstvu građana javnim uslugama u 2021. sa rezultatima ankete u 2020. godini. Ankete su provedene u periodu februar-mart 2022 odnosno decembar 2020. – januar 2021. godine, kao aktivnosti koje je provela Općina/Grad Bosanska Krupa.

Anketni upitnici iz 2021. i 2020. 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 organa uprave, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

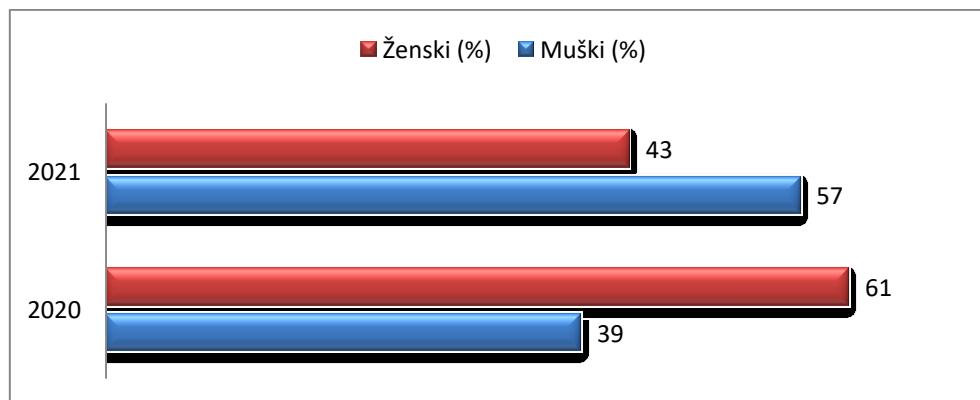
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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.

Karakteristike uzorka

Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu po godinama

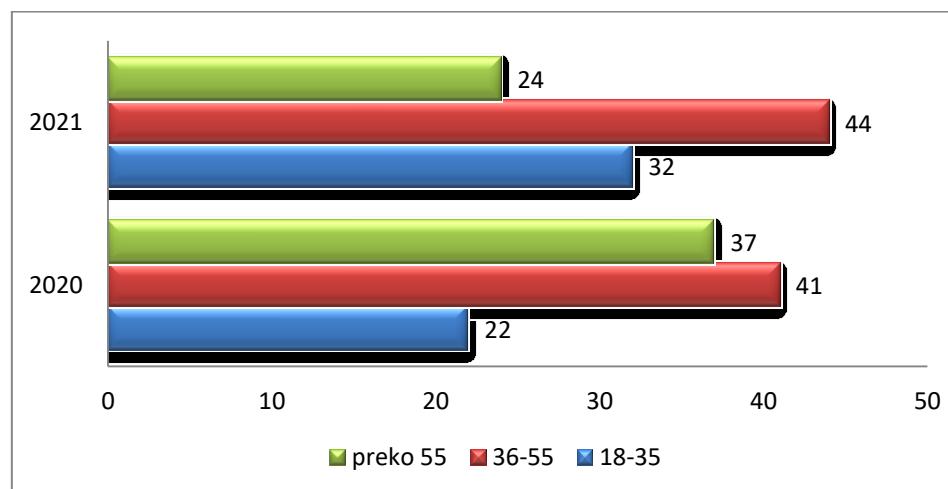
Godina	Muški (%)	Ženski (%)
2020	39	61
2021	57	43



Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu

Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

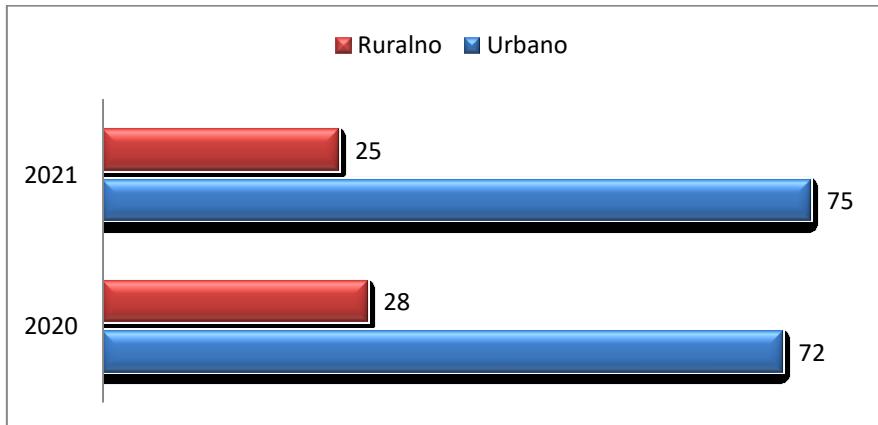
Godina	18-35	36-55	preko 55
2020	22	41	37
2021	32	44	24



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

Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama

Godina	Urbano	Ruralno
2020	72	28
2021	75	25



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

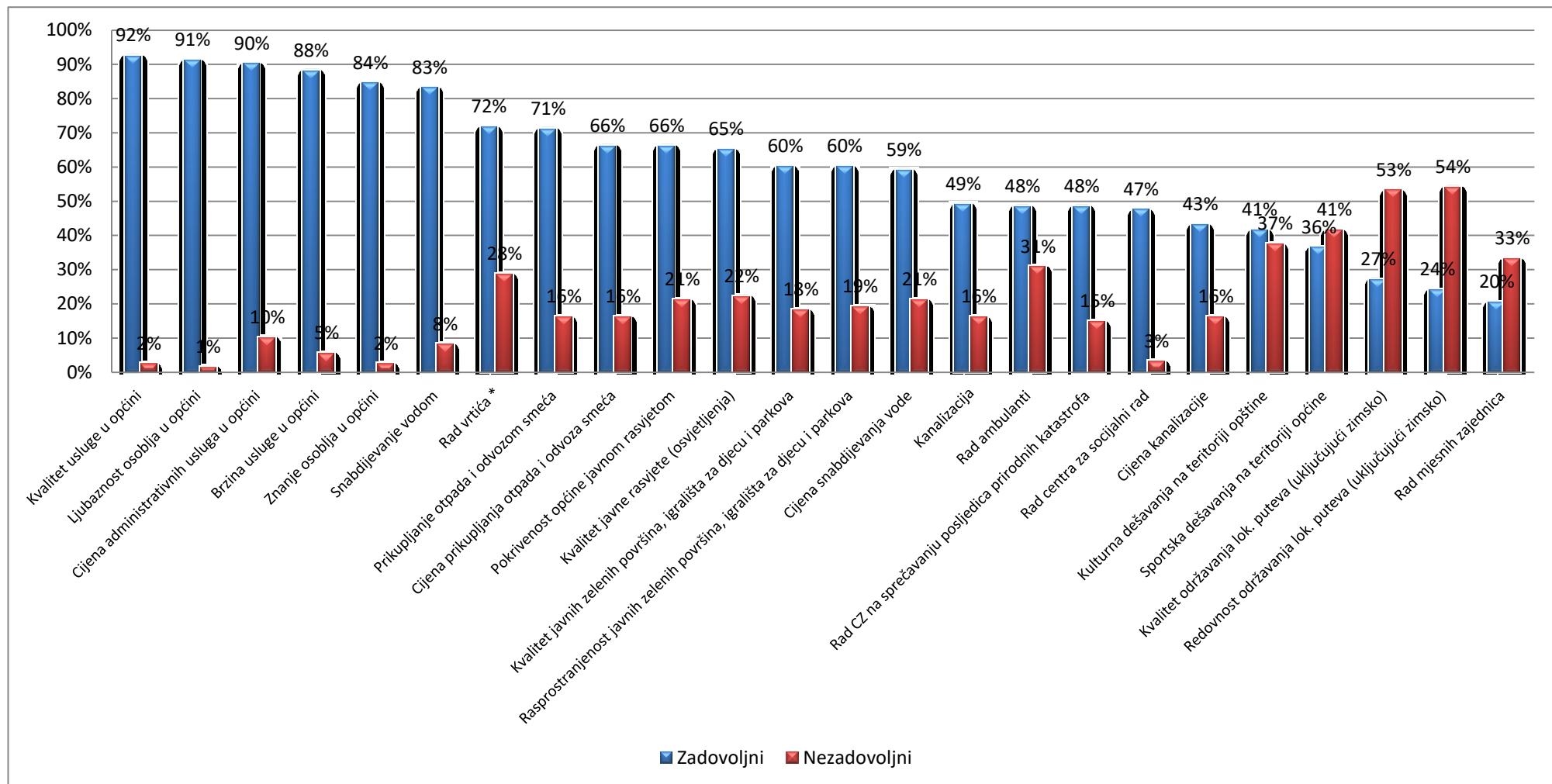
U odnosu na prethodnu godinu, kada je 61% ispitanika bilo ženskog spola, a 39% muškog, u posljednjoj anketi povećan je procenat ispitanika muškog spola i iznosi 57% ispitanika muškog, dok je 43% ispitanika ženskog spola. Omjer muških i ženskih ispitanika nešto je bolji i reprezentativniji u odnosu na prethodnu godinu, jer prema Popisu stanovništva 2013. približno je podjednak broj muškaraca i žena.

Što se tiče starosne strukture, najveći procenat ispitanika u 2021. godini je iz srednje starosne grupe (36-55), zatim iz grupe mladih (18-35 godina), a najmanji iz starosne grupe preko 55 godina. Na povećan procenat ispitanika mlađe starosne skupine uticala je činjenica da je u vrijeme anketiranja bio aktuelan javni poziv za dodjelu općinskih stipendija. Najveći procenat ispitanika 2020. godini također je iz srednje starosne grupe (36-55), zatim iz starosne grupe preko 55 godina a najmanji iz grupe mladih (18-35 godina).

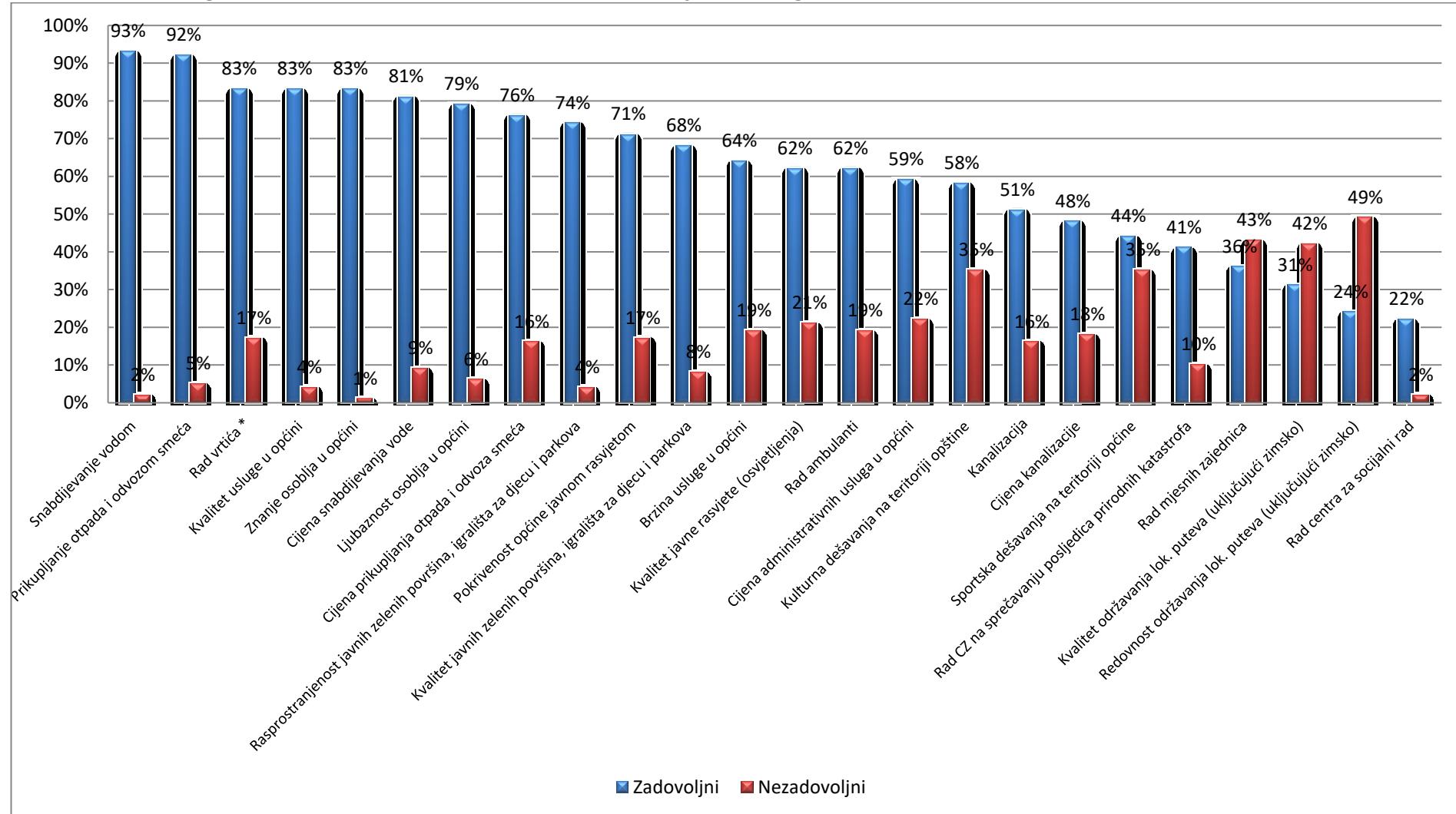
Geografska pripadnost ispitanika je gotovo identična u odnosu na 2020. godinu, s tim da je povećan broj ispitanika iz urbanog područja. Dvije trećine ispitanika nastanjeno je urbanom a trećina u ruralnom području. Prema Popisu stanovništva 2013 oko 43% domaćinstava je u urbanom području a 57% u ruralnom. Kako bi se povećao broj ispitanika iz urbanog područja potrebno je u toku provođenja ankete organizirati anketiranje i u isturenim mjesnim uredima u ruralnim područjima (MU Otoka i MU Jezerski).

Od ukupnog broja ispitanika u posljednjoj anketi 11% je onih koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi dok je prethodne godine taj procenat bio 8%. Ispitanici koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi su u 41% slučajeva nezaposleni, 41% osoba sa invaliditetom, 6% povratnik/raseljena osoba, 3% pripadnik romske populacije i 9% iz drugih kategorija (procenat je zaokružen na cijeli broj).

Grafikon 1 – 2021. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS



Grafikon 2 - 2020. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS



* 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"

Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2021. 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 februar-mart 2022. godine.

Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI (75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)	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
	Cijena administrativnih usluga u JLS	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 86% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI (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)	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
	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 (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)	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 dobrom ili veoma dobrom 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 dobrom ili veoma dobrom 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 dobrom ili veoma dobrom 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 rješila žalbu (pritužba,prigovor), 8% odgovorilo da nije rješila, dok je 76% odgovorilo da se nije žalilo.

U sljedećoj tabeli prikazani su uporedni rezultati zadovoljstva građana za 2020. i 2021. godinu dobiveni nakon provedenog anketiranja

Pitanje	Usluga	2021		2020		Komentar
		Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	
P1	Snabdijevanje vodom	87	6	93	2	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 6 u odnosu na prethodnu godinu, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao se za 4.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti od 18-35 godina, isto kao i prethodne godine.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti preko 56 godina dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe koje su socijalno ugrožene te osobe naseljene u ruralnim područjima.</p>
P2	Cijena snabdijevanja vode	70	13	81	9	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 11, dok je povećan procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih osoba za 4.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti od 36 do 55 godina te osobe naseljene u urbanim područjima, dok su prethodne godine najzadovoljnije bile osobe starosti 18-35 godina i osobe muškog pola.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti preko 56 godina te osobe muškog pola, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe starosti od 56 i više godina i osobe koje su socijalno ugrožene.</p>
P3	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	90	7	92	5	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se smanjio za 2, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih povećao za 2.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti preko 56 godina i osobe ženskog pola, dok su najzadovoljnije prethodne godine bile osobe ženskog pola i osobe koje nisu socijalno ugrožene.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u ruralnim područjima, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti 18-35 godina.</p>
P4	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	83	8	76	16	<p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih povećao se za 7, dok je procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana smanjen za 8.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti 36 do 55 godina i osobe starosti preko 56 godina, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 18-35 godina i osobe koje nisu socijalno ugrožene.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe muškog pola i osobe naseljene u urbanim područjima, dok su prethodne godine najnezadovoljnije osobe bile socijalno ugroženi te osobe muškog pola.</p>
P5	Kanalizacija	62	21	51	16	<p>Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se za 11, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih se povećao za 5.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe naseljene u urbanim područjima i osobe starosti od 36-55 godina, dok su prethodne godine najzadovoljnije bile osobe starosti od 18-35 godina i osobe nastanjenje u urbanim područjima.</p> <p>Najnezadovoljnije osobe su socijalno ugroženi te osobe starosti preko 56 godina, a prethodne godine najnezadovoljnije su bile osobe starosti od 18-35 godina te osobe ženskog spola.</p>

P6	Cijena kanalizacije	57	21	48	18	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za 9. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 3.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina te osobe naseljene u urbanim područjima, dok su to prešle godine bile osobe starosti 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti od 56 godina i više se socijalno ugrožene osobe, dok su prethodne godine to bile osobe ženskog pola te osobe koje su koje su socijalno ugrožene.</p>
P7	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	43	46	31	42	<p>Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se povećao za 12, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih povećao za 4.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe koje su socijalno ugrožene i osobe naseljene u urbanim područjima, dok su prethodne godine to bile osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe ženskog pola.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti preko 56 godina, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile socijalno ugrožene osobe te osobe muškog pola.</p>
P8	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	40	46	24	49	<p>Procenat zadovoljnih ispitanika povećao se za 16 a procenat nezadovoljnih građana se smanjio za 3.</p> <p>Najzadovoljnije su socijalno ugrožene osobe i osobe starosti od 36-55 godina, a prethodne godine nazadovoljnije su bile osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 56 i više godina.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti preko 56 godina, a najnezadovoljnije prethodne godine bile su socijalno ugrožene osobe te osobe muškog pola.</p>
P9	Pokrivenost općine javnom rasvjetom	68	25	71	17	<p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih smanjio se za 3, broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 8.</p> <p>Najzadovoljniji su ispitanici naseljeni u urbanom području i ispitanici starosti od 36-55 godina, dok su prethodne godine to bili ispitanici nastanjeni u urbanom području te osobe starosti od 18-35 godina.</p> <p>Najnezadovoljniji su ispitanici naseljeni u ruralnim područjima te osobe starosti preko 56 godina, a prethodne godine najnezadovoljniji su bili ispitanici iz ruralnih područja te osobe koje su socijalno ugrožene.</p>
P10	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	67	25	62	21	<p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih ispitanika povećao se za 5, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 4.</p> <p>Najzadovoljniji su ispitanici starosti od 36-55 godina te osobe u urbanim područjima, dok su prethodne godine to bili ispitanici nastanjeni u urbanom području i osobe starosti 18-35 godina.</p> <p>Najnezadovoljniji su ispitanici naseljeni u ruralnim područjima te osobe starosti preko 56 godina, a najnezadovoljniji ispitanici prethodne godine bili su socijalno ugrožene osobe te osobe naseljene u ruralnim područjima.</p>
P11	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	43	33	74	4	<p>Značajno se smanjio procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih, čak za 31, dok se procenat nezadovoljnih povećao za 29.</p> <p>Najzadovoljniji su ispitanici su socijalno ugrožene osobe i osobe starosti od 36-55 godina, dok su prethodne godine to bile osobe starosti od 18-35 godina i osobe starosti 36-55 godina.</p> <p>Najnezadovoljniji su ispitanici također socijalno ugrožene osobe se osobe nastanjene u urbanim područjima, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe starosti 18-35 godina te osobe muškog pola.</p>
P12	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	43	34	68	8	<p>Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se smanjio za 25, a procenat nezadovoljnih se povećao za 26.</p> <p>Najzadovoljniji su ispitanici starosti od 56 i više godina te socijalno ugroženi, a prethodne godine najzadovoljniji su bili ispitanici starosti 36-55 godina godina te osobe naseljene u urbanom području.</p> <p>Najnezadovoljnije su socijalno ugrožene osobe te osobe starosti od 18 do 35 godina, a najnezadovoljnije prethodne godine bile su osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u urbanim područjima.</p>

P13	Rad ambulanti	48	31	62	19	<p>Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 14, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 12.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti od 56 i više godina te socijalno ugroženi, dok su prethodne godine to bile osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 56 godina i više.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina te osobe ženskog pola, a najnezadovoljniji ispitanici prethodne godine su osobe muškog pola te osobe naseljene u ruralnim područjima.</p>
P14	Rad vrtića *	72	28	83	17	<p>Na ovo pitanje 64% je odgovorilo da „ne zna“, 26% je odgovorilo da je zadovoljno a 10% da nije zadovoljno (ako se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“, to znači da je 72% ispitanika zadovoljno a 28% nije zadovoljno).</p> <p>Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih se smanjio za 11, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 11.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina i osobe ženskog pola, a prethodne godine najzadovoljnije su bile osobe starosti 18-35 godina te osobe iz urbanih područja.</p> <p>Najnezadovoljnije su osobe starosti 36-55 godina te socijalno ugroženi a najnezadovoljnije osobe prethodne godine bile su socijalno ugrožene osobe i osobe starosti od 18-35.</p>
P15	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	48	15	41	10	<p>Na ovo pitanje 48% ispitanika je odgovorilo „da“, 13% je odgovorilo „ne“ a 37% je odgovorilo „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za 7. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 5.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 36-55 godina, dok su prethodne godine to bile osobe starosti od 18-35 godina i osobe muškog pola.</p> <p>Najnezadovoljniji su ispitanici starosti od 36-55 godina te osobe naseljene u urbanim područjima, do su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe muškog pola.</p>
P16	Rad centra za socijalni rad	47	3	22	2	<p>Odgovor „da“ dalo je 47% ispitanika, „ne“ je odgovorilo 3% ispitanika a 50% „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih povećao se gotovo dvostruko odnosno za 25, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih povećao za 1.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, a prethodne godine to su bile socijalno ugrožene osobe i osobe starosti 36-55 godina.</p> <p>Najnezadovoljnije osobe su osobe starosti preko 56 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, dok su prethodne godine to bile osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 18-35 godina.</p>
P17	Rad mjesnih zajednica	20	33	36	43	<p>Na ovo pitanje 20% ispitanika je odgovorilo „da“, 33% ispitanika „ne“ a 47% je odgovorilo da „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ispitanika smanjio se za 16. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se duplo smanjio za 10.</p> <p>Najzadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina i osobe starosti preko 56 godina, a prethodne godine najzadovoljnije su bile osobe starosti 56 i više godina i osobe naseljene u ruralnim područjima.</p> <p>Najnezadovoljnije osobe su naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti preko 56 godina, a prethodne godine to su bile osobe starosti 36-55 godina te osobe koje su socijalno ugrožene.</p>
P18	Kulturna dešavanja na teritoriji opštine	41	37	58	35	<p>Procenat zadovoljnih se smanjio za 17, dok se broj nezadovoljnih povećao za 2. Sa „da“ odgovorilo je 41% ispitanika, sa „ne“ 37%, dok je 21% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“.</p> <p>Najzadovoljniji su ispitanici starosti od 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 56 i više godina te osobe naseljene u ruralnim područjima.</p> <p>Najnezadovoljnije osobe su osobe starosti od 18-35 godina te osobe naseljene u urbanim područjima, a najnezadovoljnije prethodne godine bile su osobe starosti 18-35 godina te osobe koje su socijalno ugrožene.</p>

P19	Sportska dešavanja na teritoriji općine	36	41	44	35	Procenat zadovoljnih se smanjio za 8, a procenat nezadovoljnih se povećao za 6. Sa „da“ odgovorilo je 36% ispitanika, sa „ne“ 41%, dok je 22% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“. Kao i prethodne godine, najzadovoljnije su osobe muškog pola i osobe starosti 36-55 godina. Najnezadovoljnije su osobe starosti 18-35 godina te osobe naseljene u urbanim područjima, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 18-35 godina i osobe koje su socijalno ugrožene.
P23A	Kvalitet usluge u općini	92	2	83	4	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za 9, te se smanjio udio nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih za 2. Najzadovoljnije su osobe starosti od 36-55 godina i osobe koje nisu socijalno ugrožene, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 36-55 godina te osobe starosti 18-35 godina. Najnezadovoljnije su osobe nastanjene u ruralnim područjima te osobe starosti od 56 i više godina, dok su prethodne godine to bili socijalno ugroženi i osobe starosti od 18-35 godina.
P23B	Brzina usluge u općini	88	5	64	19	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se povećao za 24, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih osoba smanjio za 14. Najzadovoljnije su osobe starosti od 56 i više godina i osobe starosti od 36-55 godina, a prethodne godine to su bile osobe starosti od 36-55 godina i osobe ženskog pola. Najnezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti od 18-55 godina, dok su prethodne godine to bile osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 18-35 godina.
P23C	Ljubaznost osoblja u općini	91	1	79	6	Povećao se procentualni udio vrlo zadovoljnih i zadovoljnih za 12, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 5. Najzadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima koje nisu socijalno ugrožene, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 36-55 godina i osobe koje nisu socijalno ugrožene. Nanezadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti od 36-55 godina, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile socijalno ugrožene osobe te osobe starosti od 18-35 godina.
P23D	Znanje osoblja u općini	84	2	83	1	Za 1 se je povećao procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih, a i procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 1. Najzadovoljnije su osobe starosti od 56 i više godina i osobe muškog pola, a najzadovoljnije osobe prethodne godine bile su osobe starosti od 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima. Najnezadovoljniji su osobe u ruralnim područjima te osobe muškog poka, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe koje su socijalno ugrožene te osobe starosti od 36-55 godina.
P23E	Cijena administrativnih usluga u općini	79	6	59	22	Povećao se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 20, a broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se smanjio za 16. Najzadovoljnije su osobe naseljene u ruralnim područjima i osobe starosti od 18 do 35 godina, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima. Najnezadovoljnije su osobe starosti od 56 i više godina te osobe muškog pola, dok su prethodne godine najnezadovoljnije bile osobe starosti od 36-55 godina te osobe muškog spola.
		62,5	20,3	61,8	17,5	

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2021. godini porastao za 0,7 u odnosu na 2020. godinu, dok je procent nezadovoljnih građana porastao za 2,8.

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, rasprostranjenosću i kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova.

U odnosu na prethodnu godinu anketiranja (2020), procenat zadovoljnih građana povećao se kod sljedećih pitanja: cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća (za 7), kanalizacija (za 11), cijena kanalizacije (za 9), kvalitet (za 12) i redovnost (za 16) održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), kvalitet javne rasvjete (za 5).

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: snabdijevanje vodom (za 6), cijena snabdijevanja vodom (za 11), prikupljanje otpada i odvoz smeća (za 2), pokrivenost općine javnom rasvjetom i njen kvalitet (za 3), rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (za 31) i njihov kvalitet (za 25).

Najviši procenat zadovoljnih građana je prikupljanjem otpada i odvozom smeća (90%) iako se u odnosu na prethodnu godinu smanjio za 2 i snabdijevanjem vodom (87%) iako se u odnosu na prethodnu godinu smanjio za 6.

Najniži procenat zadovoljnih građana je kvalitetom održavanja lokalnih puteva (43%) i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (40%) ali je u odnosu na prethodnu godinu procenat zadovoljnih ispitanika je značajno porastao (za 12 odnosno za 16). Međutim, zadovoljstvo građana rasprostranjenosću javnim zelenim površinama, igralištima za djecu i parkova (43%) smanjilo se u odnosu na prethodnu godinu za čak 31, a zadovoljstvo građana kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (43%) smanjilo se u odnosu na prethodnu godinu za čak 25.

U ovoj grupi pitanja zadovoljstvo građana je poraslo kod 6 i smanjilo se kod 6 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: rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 7) i rad centra za socijalni rad za (25).

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godini kod sljedećih pitanja: rad ambulanti (za 14), rad vrtića (za 11), rad mjesnih zajednica (za 16), kulturna (za 17) i sportska (za 8) dešavanja u općini.

Najveće je zadovoljstvo radom vrtića (72%) iako se u odnosu na prethodnu godinu postotak smanjio za 11.

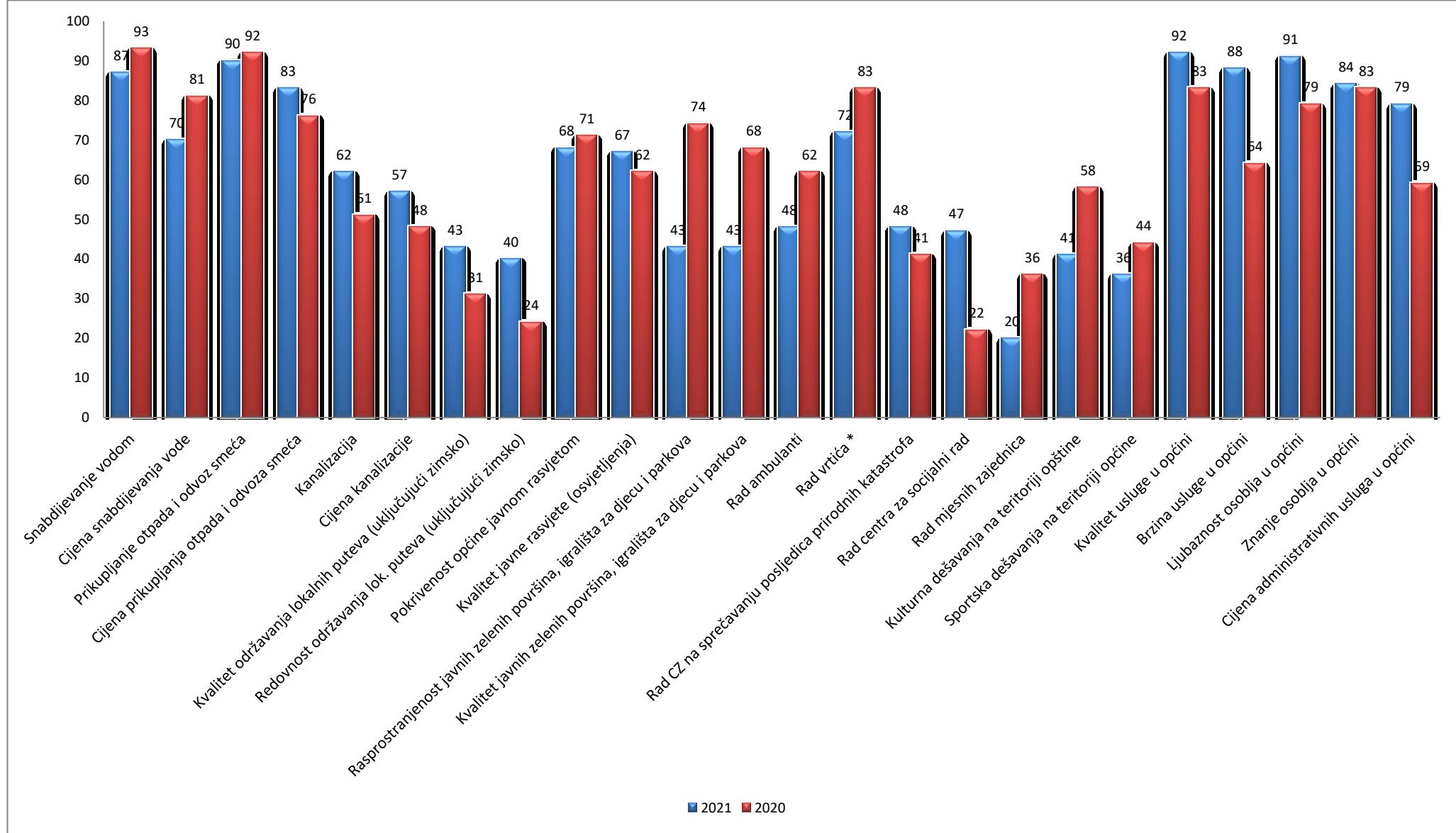
Najmanje je zadovoljstvo radom mjesnih zajednica (20%), kulturnim (41%) i sportskim (36%) dešavanjima.

Kod 5 od 7 pitanja iz ove grupe zabilježeno je značajno 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 porast procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po svim stavkama: kvalitetom usluge u općini (za 9%), brzine usluge (za 24%), ljubaznosti osoblja (za 12%), znanja osoblja (za 1%) i cijenama administrativnih usluga u općini (za 20%) i procentualno se kreće od 79-92% dok se prethodne godine procenat kretao od 59-83%.

Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2021 i 2020 godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih



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

Pitanje	Usluga	2021		2020		Komentar
		Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nišu upoznati (%)	Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nišu upoznati (%)	
P20	Pristup informacijama	62	29	45	43	<p>Procenat veoma dobro informisanih i općenito informisanih porastao je za 17, a istovremeno se smanjio procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu informisani za 14. Procenat ispitanika koji su izjavili da „nije informisan“, „nije zainteresovan“ i „ne zna“ je 38%.</p> <p>Najinformiranije su osobe starosti od 36 do 55 godina i osobe muškog pola, a prethodne godine to su bile osobe starosti 18-35 godina te osobe starosti od 36-55.</p> <p>Najneinformiranije su osobe starosti od 18 do 35 godina te osobe ženskog pola, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 56 i više godina te osobe starosti naseljene u ruralnim područjima.</p>
P21	Uključenost u javne rasprave i debate	24	46	1	98	<p>Procenat ispitanika koji se uključivao u javne rasprave i debate je za 23 veći nego prošle godine, dok se procenat osoba koje se nisu uključivale smanjio za 52. Čak 30% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim.</p> <p>Najaktivnije su osobe muškog pola i osobe starosti od 36-55 godina dok su prethodne godine najaktivnije bile osobe starosti od 18-35 godina i osobe naseljene u urbanim područjima.</p> <p>Najmanje aktivne su osobe ženskog pola te socijalno ugrožene osobe dok su prethodne godine to bile osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 100% slučajeva izjavile da se nisu uključivale te osobe starosti 56 i više godina.</p>
P22	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	40	30	10	17	<p>Procentualni udio odgovora „odlično i transparentno“ i „dobro“ povećao se za 30, dok se udio odgovora „postoje ali samo pro-forme“ povećao za 13. Čak 30% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato s istim.</p> <p>Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme osobe starosti od 36-55 godina i osobe muškog pola, dok su prethodne godine to bile osobe 18-35 godina starosti te osobe koje su socijalno ugrožene.</p> <p>Najlošije su ocijenili osobe starosti od 18-35 godina i osobe ženskog pola, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 18-35 godina te osobe koje su socijalno ugrožene.</p>
P24A	Direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica	56	37	76	19	<p>Smanjio se procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim za 20, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 18. Čak 34% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim.</p> <p>Najbolje su ocijenili osobe starosti od 36-55 godina i osobe muškog pola, dok su prethodne godine to bile osobe starosti 36-55 godina te osobe nastanjene u urbanim područjima.</p> <p>Najlošije su ocijenili osobe starosti od 18-35 godina te osobe ženskog pola, dok su prethodne godine to bile osobe starosti od 56 i više godina te osobe starosti od 18-35 godina.</p>
P24B	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	32	52	24	65	<p>Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 8, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći se smanjio za 13. Čak 42% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim.</p> <p>Najbolje su ocijenili ispitanici starosti od 36-55 godina i osobe muškog pola a prethodne godine to</p>

						su bili ispitanici starosti 18-35 godina i osobe starosti 36-55 godina. Najošije su ocijenile osobe starosti od 18-35 te osobe ženskog pola, dok su prethodne godine to bile osobe starosti od 56 i više te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P24C	Redovni termini za komunikaciju Načelnika sa građanima	29	51	50	39	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 21, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 12. Čak 45% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili ispitanici koji su socijalno ugroženi i osobe starosti od 36 do 55 godina, a prethodne godine to su bili ispitanici starosti 18-35 godina i osobe starosti 36-55 godina. Najošije su ocijenili ispitanici starosti od 18 do 35 godina te osobe ženskog pola, dok su prethodne godine to bili ispitanici starosti od 56 i više godina te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P24D	Internet komunikacija između građana i službi	52	38	40	52	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 12, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se smanjio za 14. Čak 32% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili ispitanici starosti od 36-55 godina te osobe koje nisu socijalno ugrožene, dok su prethodne godine to bili ispitanici starosti 18-35 godina i osobe starosti 36-55 godina. Najbolje su ocijenili ispitanici starosti preko 56 godina te socijalno ugroženi, a prethodne godine to su bili ispitanici starosti od 56 i više godina te osobe naseljene u ruralnim područjima.
P24E	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	25	53	9	86	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim povećao se za 16, dok se procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ smanjio za 33. Čak 41% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocjene dali ispitanici starosti od 36 do 55 godina te osobe muškog pola, dok su prethodne godine to bili ispitanici starosti od 18-35 godina i osobe koje su socijalno ugrožene. Najošije su ocijenili ispitanici starosti od 18-35 godina te osobe starosti od 56 i više godina, dok su prethodne godine to bili ispitanici starosti od 56 i više godina te osobe naseljeni u ruralnim područjima.
P25	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	21	79	3	97	Procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili da su uložili žalbu prema JLS povećao se za 18, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu ulagali žalbu smanjio za 18. Najčešće su žalbe ulagale osobe starosti od 36-55 godina i osobe muškog pola, a prethodne godine to su bile osobe starosti 36-55 godina i osobe naseljene u urbanim područjima. Najrjeđe su žalbe ulagale osobe starosti od 18-35 godina te osobe ženskog pola, a prethodne godine to su bile osobe naseljene u ruralnim područjima te osobe starosti 18-35 godina.
P26	Rješavanje žalbi	15	8	2	3	Procenat ispitanika koji su odgovorili pozitivno da im je riješena žalba povećan je za 13 a procenat ispitanika koji su odgovorili da im žalba nije riješena povećao se za 5. Čak 76% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo. Najčešće rješenje na žalbu su dobijale osobe starosti od 36 do 55 godina i osobe muškog pola a prethodne godine to su bile osobe naseljene u urbanim područjima i osobe koje nisu socijalno ugrožene. Najrjeđe rješenje na žalbu su dobijale osobe starosti od 56 i više godina te osobe muškog pola, dok su prethodne godine to bile 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 29% ispitanika je odgovorilo da nije informisano, 7% da nije zainteresovano a 2% da ne zna.

Čak 46% ispitanika je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate u protekle dvije godine a 30% da nije upoznato sa istima.

Ocjena postojećih mehanizama je značajno bolja u odnosu na prethodnu godinu, iako je 30% ispitanika odgovorilo 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 povećao se procenat odgovora ispitanika da su njihove žalbe riješene za 13%. Čak 76% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo.

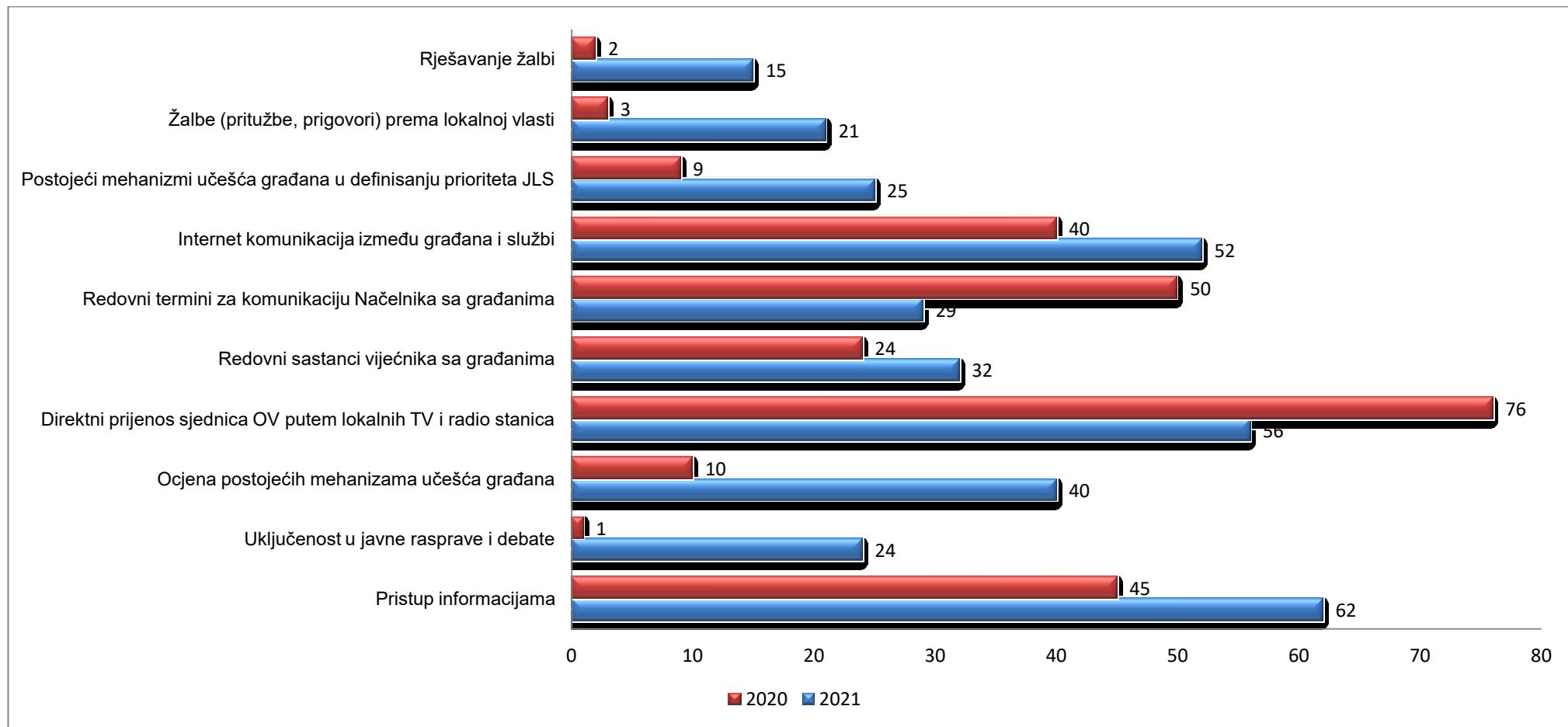
Značajno se smanjio procenat ispitanika koji su dobro ocijenili direktnе prijenose sjednica općinskog vijeća putem lokalnih TV i radio stanica (za 20), čak 37% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati s njima.

Povećao se procenat ispitanika koji su dobro ocijenili redovne sastanke vijećnika sa građanima za 8, ali je čak 52% ispitanika odgovorilo da nije upoznato s istim ili da je nepostojeće.

Napredak je zabilježen u pitanjima: pristup informacijama (za 17), uključenost u javne rasprave i debate (za 23), ocjena postojećih mehanizama učešća građana (za 30), redovni sastanci vijećnika sa građanima (za 8), internet komunikacija između građana i službi (za 12), postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS (za 16), žalbe (za 21) i rješavanje žalbi (za 15).

Smanjio se procenat ispitanika koji su dobro ocijenili: direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica (za 20), redovni termini za komunikaciju načelnika s građanima (za 21).

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



Zaključak i preporuke

Posljedice pandemije korona virusa COVID-19 još su vidljive u svim segmentima života i poslovanja. Evidentno je opće nezadovoljstvo, osjećaj straha, ekonomske nesigurnosti, neizvjesnosti i to 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. Anketiranje je provedeno u periodu februar-mart 2022. godine na uzorku od 300 ispitanika, prema izvještaju anketara nije bilo problema pri anketiranju, ispitanici su bili više nego zainteresovani za anketu. Polna struktura ispitanika je prilično ujednačena u blagu korist muškog pola. Starosna struktura ispitanika je prilično reprezentativna jer je najveći dio ispitanika starosti 36-55 godina, a približno je jednak broj mlađe i starije dobne skupine, uz blagu prednost starijih od 56 godina. Geografska rasprostranjenost ispitanika je takva da je tri četvrtine ispitanika nastanjeno urbanom a jedna četvrtina u ruralnom području (prema Popisu stanovništva 2013 oko 43% domaćinstava je u urbanom području a 57% u ruralnom). Kako bi se povećao broj ispitanika iz urbanog područja potrebno je u anketiranje uključiti i isturene mjesne urede u ruralnim područjima gdje se svakodnevno usluga pruži velikom broju mještana (MU Jezerski i MU Otoka).

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu porastao za 0,7, dok se procent nezadovoljnih građana povećao za 2,8.

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), rasprostranjenosću 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 zadovoljniji uslugama koje im se pružaju. Međutim, kada se posmatraju pojedinačna pitanja, kod nekih je značajno poraslo zadovoljstvo pruženim uslugama (kanalizacija, cijena kanalizacije, kvalitet i redovnost održavanja lokalnih puteva, cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća, kvalitet i brzina usluge u općini, ljubaznost i znanje osoblja u općini, cijena administrativnih usluga, rad CZ na sprečavanju prirodnih katastrofa, rad centra za socijalni rad) dok je kod drugih značajno opalo (snabdijevanje vodom, cijena snabdijevanja vodom, prikupljanje otpada i odvoz smeća, rasprostranjenost i kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova, rad ambulanti, rad vrtića, kulturna i sportska dešavanja). Upravo u tim pitanjima treba učiniti dodatne napore da se poveća zadovoljstvo korisnika isporučenim uslugama.

U odnosu na prethodnu godinu anketiranja (2021), procenat zadovoljnih građana povećao se kod sljedećih pitanja: cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća (za 7), kanalizacija (za 11), cijena kanalizacije (za 9), kvalitet (za 12) i redovnost (za 16) održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), kvalitet javne rasvjete (za 5), rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 7) i rad centra za socijalni rad za (25), kvalitetom usluge u općini (za 9), brzine usluge (za 24), ljubaznosti osoblja (za 12), znanja osoblja (za 1) i cijenama administrativnih usluga u općini (za 20).

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica (za 20), redovni

termini za komunikaciju načelnika s građanima (za 21), rad ambulanti (za 14), rad vrtića (za 11), radom mjesnih zajednica (za 16), kulturna (za 17) i sportska (za 8) dešavanja u općini.

Što se tiče pitanja koja se odnose na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa općine, napredak je zabilježen u pitanjima: pristup informacijama (za 17), uključenost u javne rasprave i debate (za 23), ocjena postojećih mehanizama učešća građana (za 30), redovni sastanci vijećnika sa građanima (za 8), internet komunikacija između građana i službi (za 12), postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS (za 16), žalbe (za 21) i rješavanje žalbi (za 15), dok se smanjio procenat ispitanika koji su zadovoljni sa sljedećim: direktni prijenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica (za 20), redovni termini za komunikaciju načelnika s građanima (za 21).

Iako su nešto bolji nego prethodne godine, rezultati ankete i dalje 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 iznevjerrenih 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/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 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 gradske uprave i gradskog vijeća.

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, a naročito poboljšati javnu rasvjetu i održavanje lokalnih puteva. Također, anketar je mišljenja da bi se pojedina pitanja trebala pojednostaviti odnosno preformulisati.

Služba za upravljanje razvojem će Rezultate mjerjenja zadovoljstva uslugama i Analizu dostaviti nadležnim službama, preduzećima i ustanovama s ciljem prikupljanja povratnih informacija o prijedlozima i planiranim aktivnostima usmjerenim prema poboljšanju usluga koje pružaju, kao i precizirana očekivanja u 2022. godini, te aktivnosti i mjere koje su već poduzete/realizirane u 2021.godini.

Broj: _____

U Bosanskoj Krupi, mart 2022

SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM

Aneks I

- *Rezultati mjerjenja zadovoljstva građana javnim uslugama, Mart 2022*