

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



BOSNIA AND HERZEGOVINA
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
THE UNA-SANA CANTON
CITY OF BOSANSKA KRUPA
MAYOR

ANALIZA REZULTATA MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Februar 2023. godine

Sadržaj

Skraćenice	3
Uvod.....	3
Karakteristike uzorka.....	4
Grafikon 1 – 2022. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS.....	7
Grafikon 2 - 2021. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS	10
Rezultati ispitivanja javnog mnijenja 2022. godine	11
Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2022 i 2021 godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih	21
Grafikon 4 - Uporedni pokazatelji 2022 i 2021 godina - procent vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih	22
Grafikon 5 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – uporedni pokazatelji 2021 i 2022	27
Zaključak i preporuke.....	28

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

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

OV/GV – Općinsko/Gradsko vijeće

Uvod

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u decembru 2022 i januaru 2023 i to na uzorku od 300 građana i građanki.

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

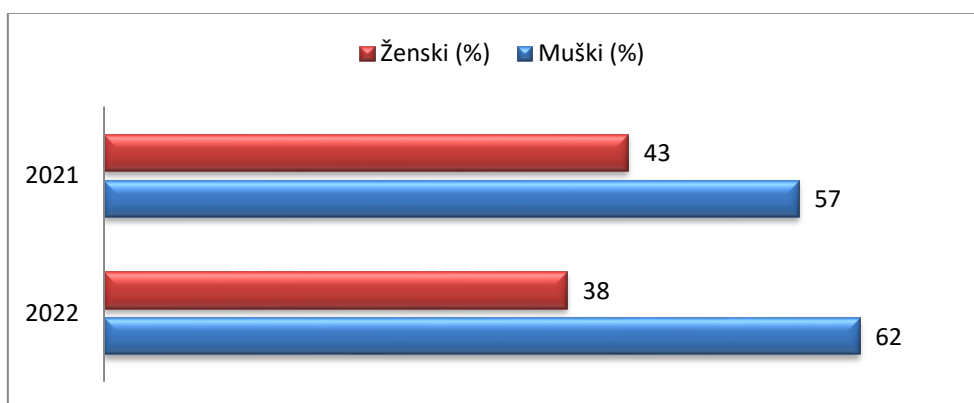
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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

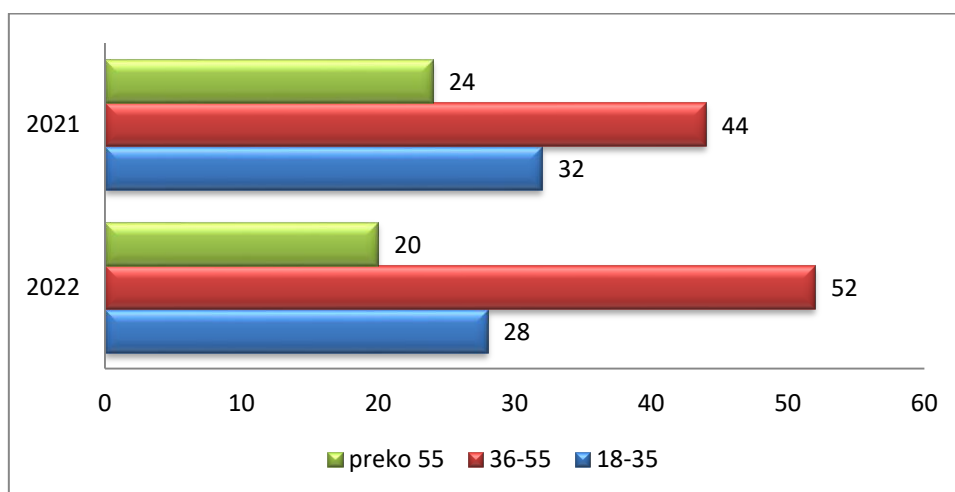
Godina	Muški (%)	Ženski (%)
2022	62	38
2021	57	43



Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po spolu

Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti po godinama

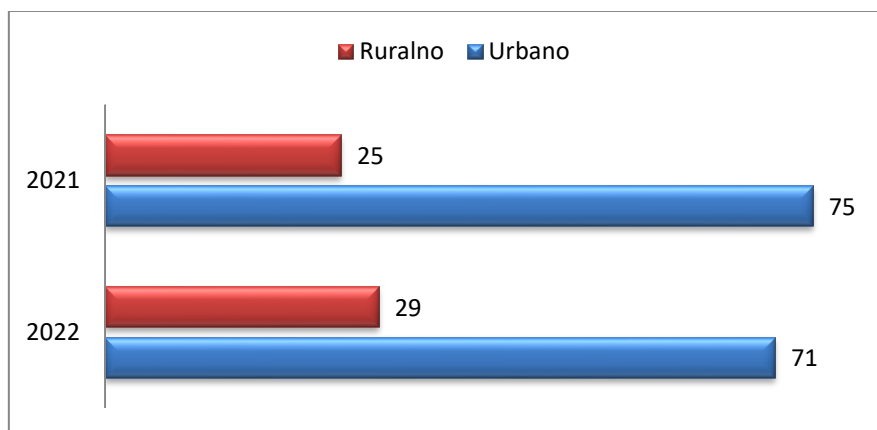
Godina	18-35	36-55	preko 55
2022	28	52	20
2021	32	44	24



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

Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti po godinama

Godina	Urbano	Ruralno
2022	71	29
2021	75	25



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

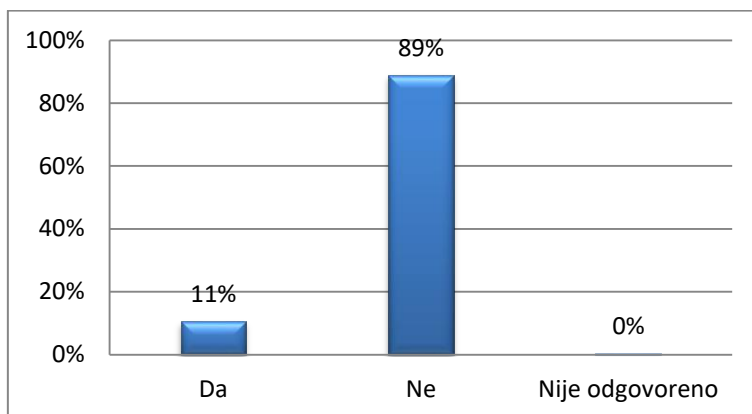
U odnosu na prethodnu godinu, kada je 43% ispitanika bilo ženskog spola, a 57% muškog, u posljednjoj anketi povećan je procenat ispitanika muškog spola i iznosi 62% ispitanika muškog, dok je 38% ispitanika ženskog spola. Uzorak je reprezentativan jer prema metodologiji minimalno 30% ispitanika treba da budu osobe ženskog spola.

Što se tiče starosne strukture, najveći procenat ispitanika u 2022. godini je iz srednje starosne grupe (36-55) 52%, zatim iz grupe mladih (18-35 godina) 28%, a najmanji iz starosne grupe preko 55 godina 20%. Najveći procenat ispitanika 2021. godini također je iz srednje starosne grupe (36-55), zatim iz starosne grupe mladih (18-35 godina) a najmanji iz grupe preko 55 godina.

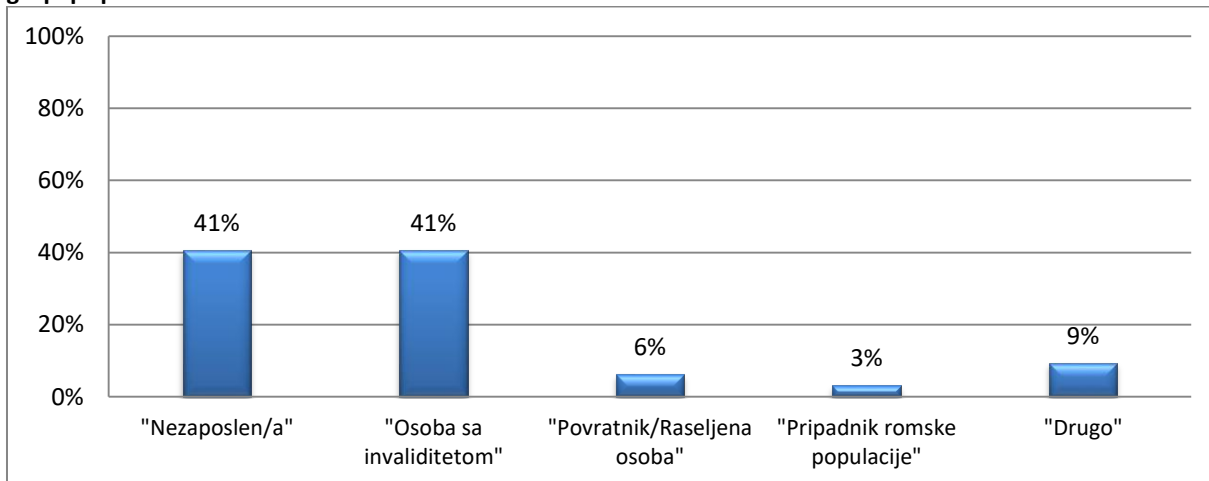
Geografska pripadnost ispitanika je slična u odnosu na 2021. godinu, s tim da je nešto povećan broj ispitanika iz ruralnog područja. Dvije trećine ispitanika nastanjeno je urbanom a trećina u ruralnom području. Prema Popisu stanovništva 2013 oko 43% domaćinstava je u urbanom području a 57% u ruralnom. Kako bi se povećao broj ispitanika iz ruralnog 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 20% je onih koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi dok je prethodne godine taj procenat bio 11%. Ispitanici koji su odgovorili da pripadaju nekoj socijalno ugroženoj grupi su u 50% slučajeva nezaposleni, 12% osoba sa invaliditetom, 25% povratnik/raseljena osoba, 3% pripadnici romske populacije i 10% iz drugih kategorija (procenat je zaokružen na cijeli broj). Ispitanici koji su odgovorili da su nezaposleni, u 21% slučajeva su nezaposleni manje od 2 godine a u 79% više od dvije godine.

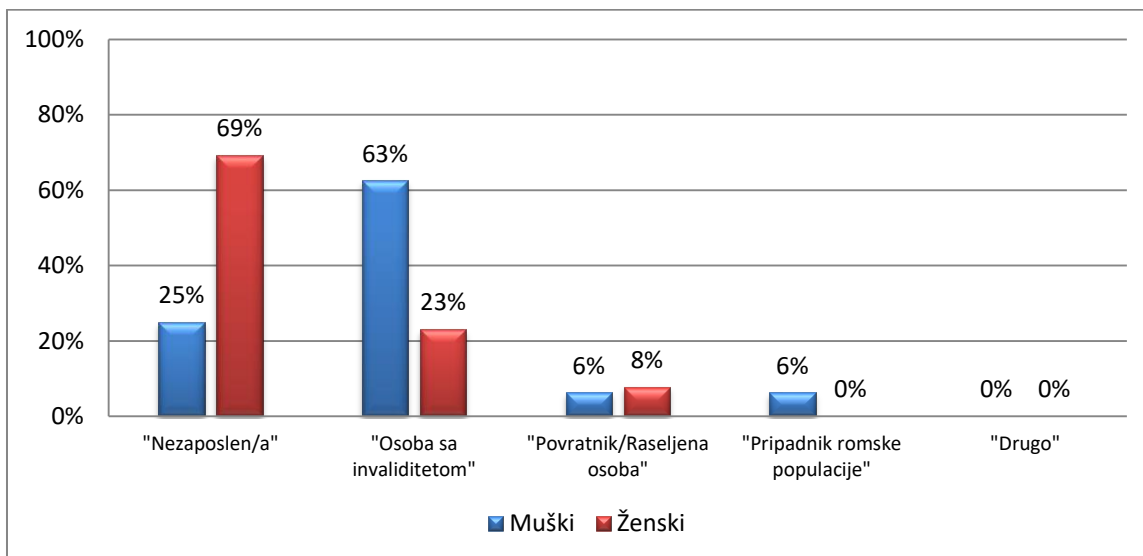
Grafikon P27A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27A Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?



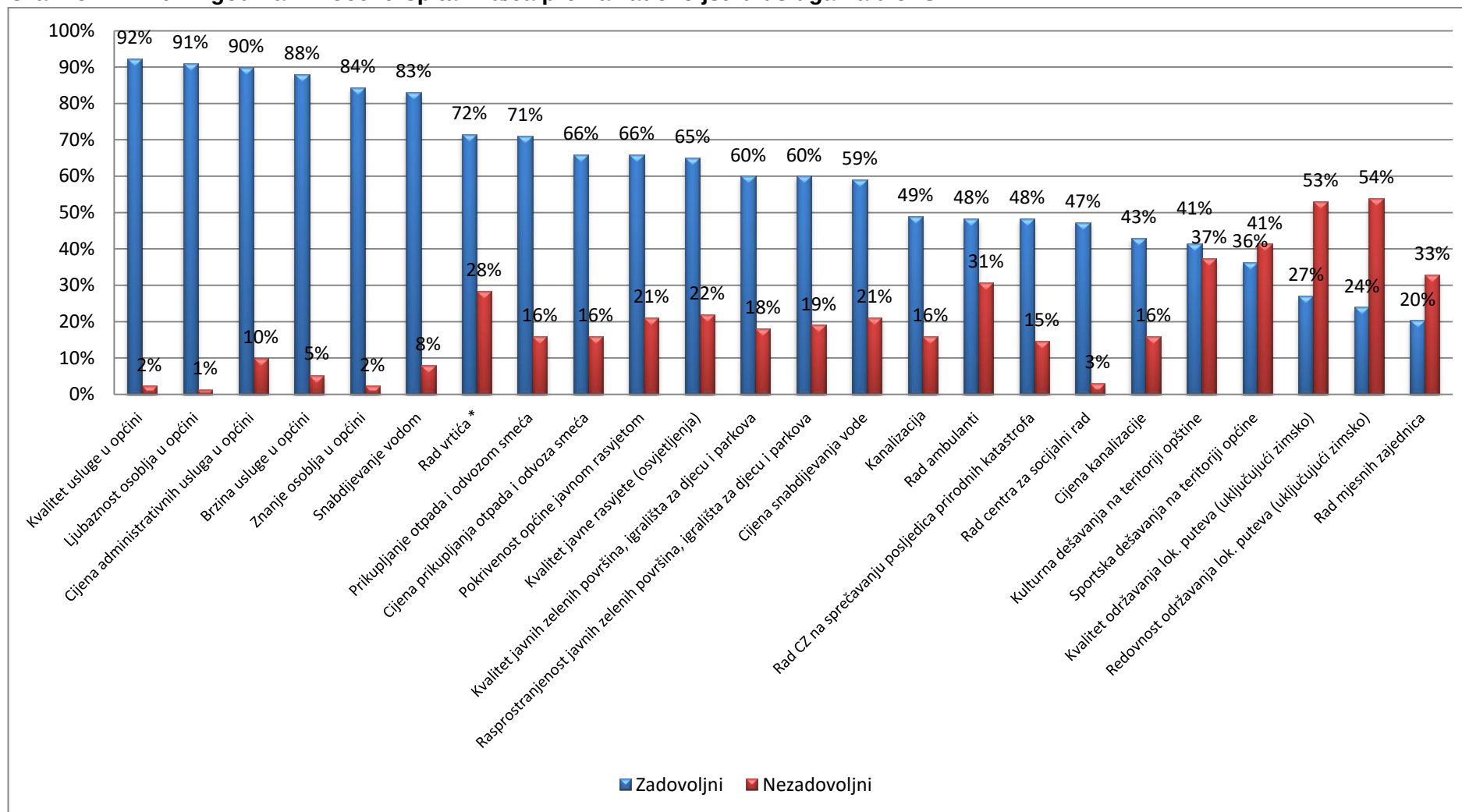
Grafikon P27B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27B Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?



Grafikon P27B.2.1 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27B Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate? – po polu ispitanika

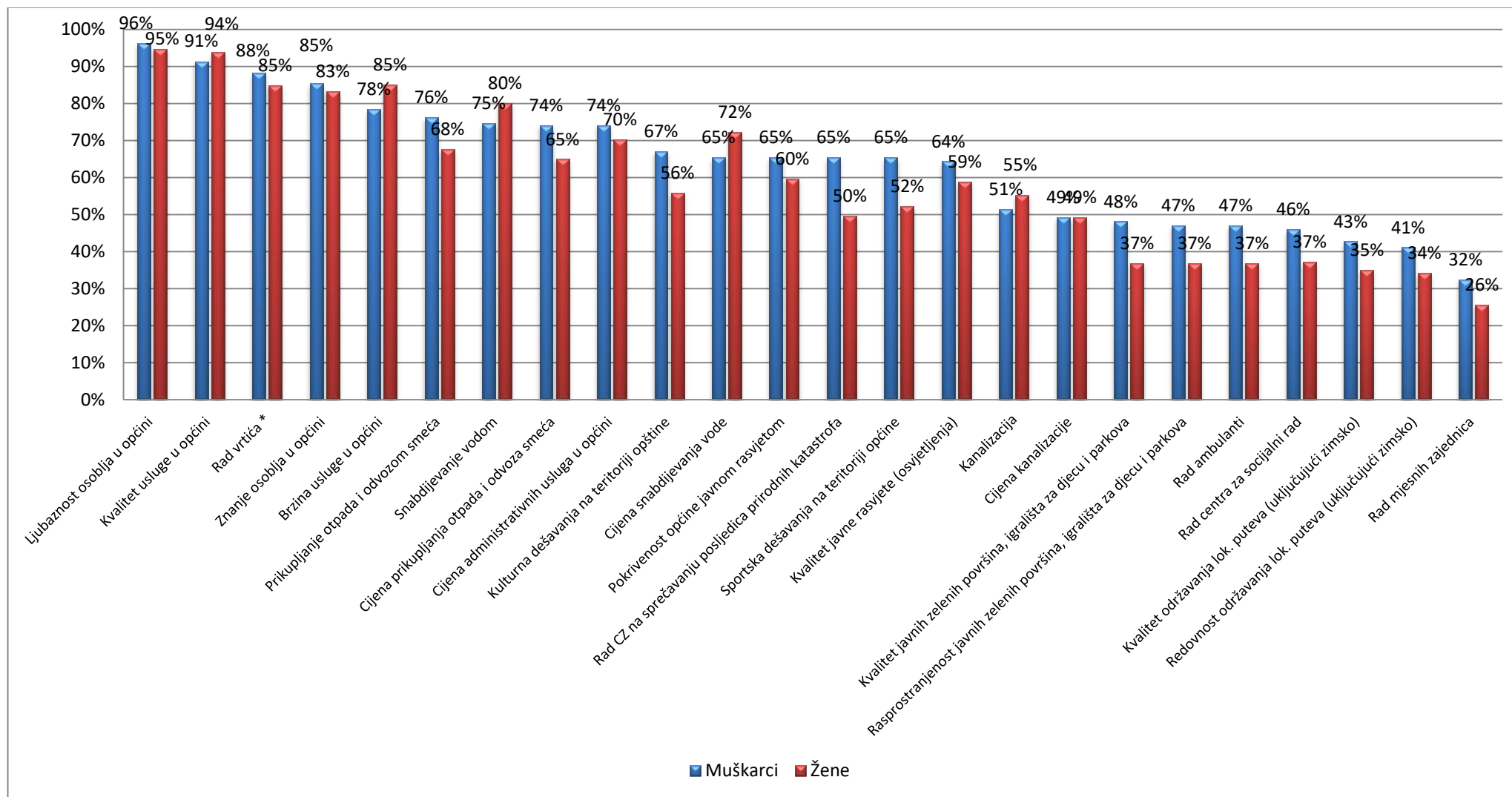


Grafikon 1 – 2022. godina - Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS

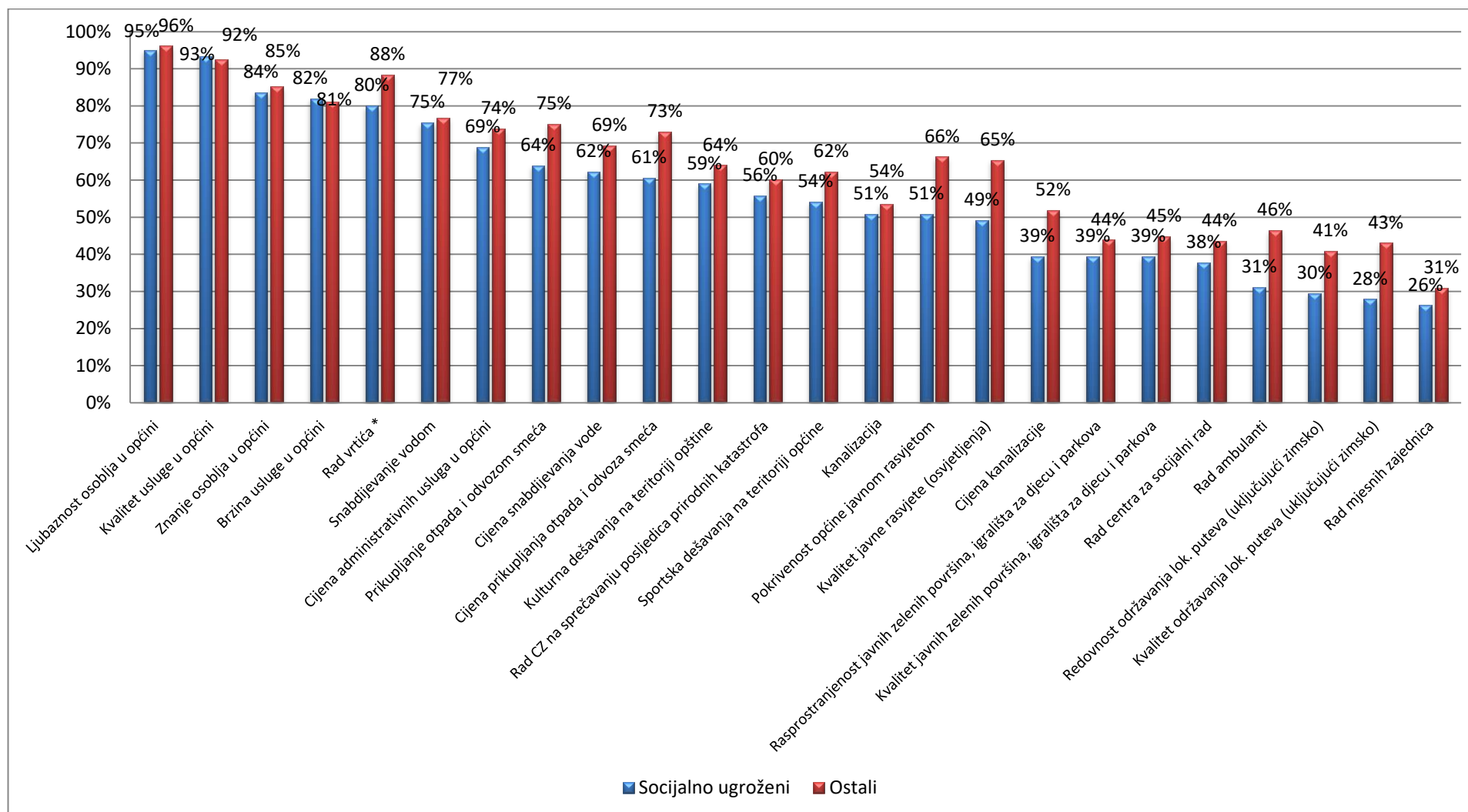


* Uzimaju se u obzir osobe koje su odgovorile sa "Da" ili sa "Ne" tj. kod računanja procenta nisu uključene osobe koje su odgovorile "Ne znam"

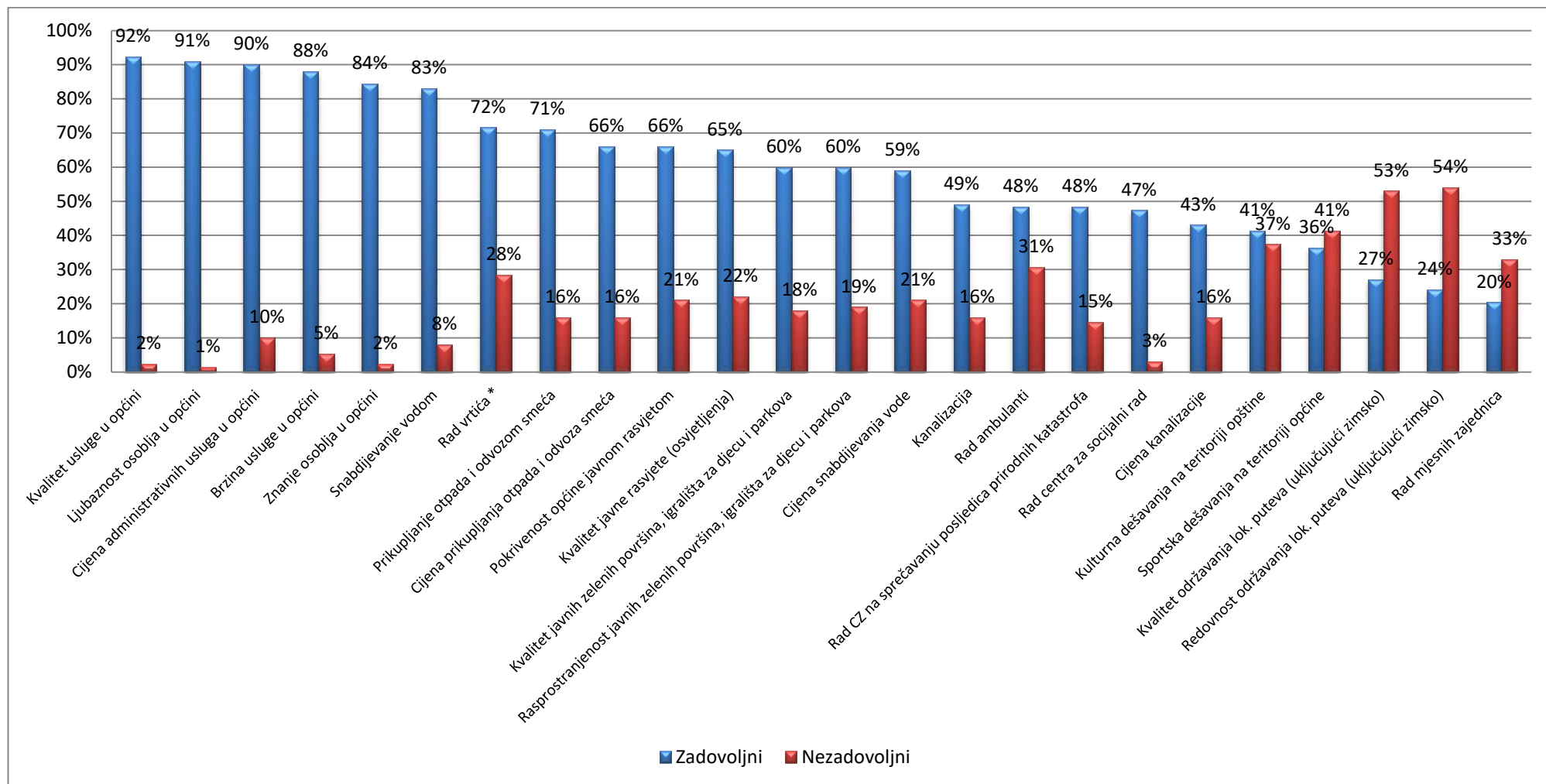
Grafikon UP1.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po polu ispitanika



Grafikon UP1.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po soci-ekonomskoj situaciji



Grafikon 2 - 2021. 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 2022. 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/gradskog 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 2022. – januar 2023. 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>	Ljubaznost osoblja u JLS	96% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 1% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet usluge u JLS	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića *	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Znanje osoblja u JLS	85% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 9% 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>	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% 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/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV/GV 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/gradskog vijeća, mehanizmima komunikacije JLS i OV/GV sa građanima, rješavanju žalbi...	Pristup informacijama	19% ispitanika/ca je veoma dobro informisano i općenito informisano, 37% nije informisano ili nije zainteresovano
	Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica	25% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim dok je 73% ispitanika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Internet komunikacija između građana i službi	4% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju dok je 91% odgovorilo da ne postoji ili da nisu upoznati
	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	5% ispitanika/ca ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme dok je 48% odgovorilo da postoje samo pro-forme radi, a 46% nije upoznato
	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	2% ispitanika/ca ocijenilo je dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke dok je 92% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima	3% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju dok 92% da ne postoje ili da nisu upoznati
	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	2% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme dok je 92% odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Uključenost u javne rasprave i debate	11% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine dok se 70% nije uključivalo
	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	15% ispitanika/ca pozitivno odgovorilo da su uložili žalbu (pritužba, prigovor) dok je 85% odgovorilo negativno.
	Rješavanje žalbi	4% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo da im je lokalna vlast riješila žalbu (pritužba, prigovor), 11% odgovorilo da nije riješila, dok je 84% odgovorilo da se nije žalilo.

U sljedećoj tabeli prikazani su uporedni rezultati zadovoljstva građana za 2021. i 2022. godinu dobiveni nakon provedenog anketiranja

Pitanje	Usluga	2022		2021		Komentar
		Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)	
P1	Snabdijevanje vodom	77	9	87	6	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 10 u odnosu na prethodnu godinu, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao se za 3. Najzadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 86% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 80% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 16% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P2	Cijena snabdijevanja vode	68	12	70	13	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 2, dok je smanjen procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih osoba za 1. Najzadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 76% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 72% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 23% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 18% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne..
P3	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	73	20	90	7	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se smanjio za 17, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih povećao za 13. Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe muškog pola koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 76% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 76% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 33% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 27% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

P4	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	71	18	83	8	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih smanjio se za 12, dok je procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana povećan za 10. Najzadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 75% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 74% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 33% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 26% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P5	Kanalizacija	53	22	62	21	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih smanjio se za 9, a procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih se povećao za 1. Najzadovoljniji sa kanalizacijom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 66% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 62% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kanalizacijom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 31% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 27% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P6	Cijena kanalizacije	49	23	57	21	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana smanjio se za 8. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 2. Najzadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 62% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 53% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 38% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 28% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P7	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	40	35	43	46	Procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih se smanjio za 3, dok se procenat vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih smanjio za 11. Najzadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 43% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 43% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 43% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P8	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	38	34	40	46	Procenat zadovoljnih ispitanika smanjio se za 2 a procenat nezadovoljnih građana se smanjio za 12. Najzadovoljniji sa redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su

						osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 43% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 42% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 38% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P9	Pokrivenost općine/grada javnom rasvjetom	63	28	68	25	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih smanjio se za 5, broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 3. Najzadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 70% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 66% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 44% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 43% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P10	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	62	30	67	25	Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih ispitanika smanjio se za 5, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 2. Najzadovoljniji sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 69% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 67% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 44% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P11	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	43	35	43	33	Broj zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ostao je isti, dok se procenat nezadovoljnih povećao za 2. Najzadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 49% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 47% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 47% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P12	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	44	35	43	34	Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za 1, a procenat nezadovoljnih se povećao za 1. Najzadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 50% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 50% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

						Najnezadovoljniji su kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 47% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P13	Rad ambulanti	43	40	48	31	Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 5, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 9. Najzadovoljniji su radom domova zdravlja / ambulanti su osobe starosti od 56 i više godina koje su zadovoljne u 55% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 47% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji su radom domova zdravlja / ambulanti su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 52% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.
P14	Rad vrtića *	87	13	72	28	Na ovo pitanje 78% je odgovorilo da „ne zna“, 19% je odgovorilo da je zadovoljno a 3% da nije zadovoljno (ako se uzmu u obzir samo odgovori „da“ i „ne“, to znači da je 87% ispitanika zadovoljno a 13% nije zadovoljno). Procenat zadovoljnih ili vrlo zadovoljnih se povećao za 15, a procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se smanjio za 15. Najzadovoljniji su radom vrtića / obdaništa su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su zadovoljne u 27% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 25% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji su radom vrtića / obdaništa su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 5% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 4% slučajeva izjavile da su nezadovoljne..
P15	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	59	15	48	15	Na ovo pitanje 59% ispitanika je odgovorilo „da“, 15% je odgovorilo „ne“ a 26% je odgovorilo „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih se povećao za 11. Broj nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih je ostao isti. Najzadovoljniji su radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe starosti od 56 i više godina koje su zadovoljne u 67% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 65% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji su radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 18% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.
P16	Rad centra za socijalni rad	43	22	47	3	Odgovor „da“ dalo je 43% ispitanika, „ne“ je odgovorilo 22% ispitanika a 35% „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih smanjio se za 4, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih povećao za 19. Najzadovoljniji su radom centra za socijalni rad su osobe starosti od 56 i više godina koje su zadovoljne u 48% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 47% ispitanika/ca

						izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 36% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 32% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.
P17	Rad mjesnih zajednica	30	36	20	33	Na ovo pitanje 30% ispitanika je odgovorilo „da“, 36% ispitanika „ne“ a 34% je odgovorilo da „ne zna“. Procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih ispitanika povećao se za 10. Procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih se povećao za 3. Najzadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe starosti od 56 i više godina koje su zadovoljne u 35% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 33% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 47% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 44% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.
P18	Kulturna dešavanja na teritoriji općine/građa	63	26	41	37	Procenat zadovoljnih se povećao za 22, dok se broj nezadovoljnih smanjio za 11. Sa „da“ odgovorilo je 63% ispitanika, sa „ne“ 26%, dok je 11% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“. Najzadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su zadovoljne u 69% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 67% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 39% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 33% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.
P19	Sportska dešavanja na teritoriji općine/građa	60	28	36	41	Procenat zadovoljnih se povećao za 24, a procenat nezadovoljnih se smanjio za 13. Sa „da“ odgovorilo je 60% ispitanika, sa „ne“ 28%, dok je 11% ispitanika odgovorilo sa „ne zna“. Najzadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su zadovoljne u 66% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 65% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 40% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 34% slučajeva izjavile da su nezadovoljne..
P23A	Kvalitet usluge u JLS	92	3	92	2	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne je ostao isti, dok se povećao udio nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih za 1. Najzadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 95% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 94% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe muškog pola koje su u 5% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 4% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

P23B	Brzina usluge u JLS	81	10	88	5	Procentualni udio osoba koje su vrlo zadovoljne i zadovoljne se smanjio za 7, dok se procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih osoba povećao za 5. Najzadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 92% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 85% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 13% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 12% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P23C	Ljubaznost osoblja u JLS	96	1	91	1	Povećao se procentualni udio vrlo zadovoljnih i zadovoljnih za 5, a procenat nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih je ostao isti. Najzadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 97% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 96% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 2% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 2% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P23D	Znanje osoblja u JLS	85	2	84	2	Za 1 se je povećao procenat vrlo zadovoljnih i zadovoljnih, a i procenat nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih je ostao isti. Najzadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 92% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 85% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 2% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 2% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
P23E	Cijena administrativnih usluga u JLS	73	14	79	6	Smanjio se procenat zadovoljnih i vrlo zadovoljnih za 6, a broj nezadovoljnih ili vrlo nezadovoljnih se povećao za 8. Najzadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 78% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 77% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 23% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 18% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.
		59,7	20,4	62,5	20,3	

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je procent zadovoljstva građana javnim uslugama (pitanja 1-19 i pitanje 23A-23E) u 2022. godini opao za 2,8 u odnosu na 2021. godinu, dok je procent nezadovoljnih građana porastao za 0,1.

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

U odnosu na prethodnu godinu anketiranja (2021), procenat zadovoljnih građana povećao se samo kod pitanja kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova (za 1), kod pitanje rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova ostao je isti, dok je kod svih ostalih pitanja procenat zadovoljstva opao: snabdijevanje vodom (za 10), cijena snabdijevanja vodom (za 2) prikupljanje otpada i odvoz smeća (za 17), kanalizacija (za 9), cijena kanalizacije (za 8), kvalitet (za 3) i redovnost (za 2) usluge održavanja lokalnih puteva, pokrivenost općine/grada javnom rasvjetom (za 5) i njenom kvalitetom (za 5), cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća (za 12).

Najviši procenat zadovoljnih građana je snabdijevanjem vodom (77) koji se u odnosu na prethodnu godinu smanjio za 10 i prikupljanjem otpada i odvozom smeća (73%) koji se u odnosu na prethodnu godinu smanjio za 17.

Najniži procenat zadovoljnih građana je kvalitetom održavanja lokalnih puteva (40%) i redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (38%). .

U ovoj grupi pitanja zadovoljstvo građana je poraslo kod jednog pitanja, kod jednog pitanje je ostalo nepromijenjeno i smanjilo se kod 10 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 vrtića (za 15), rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (za 11), rad mjesnih zajednica (za 10), kulturna (za 22) i sportska (za 24) dešavanja u općini/gradu.

Procenat zadovoljnih građana smanjio se u odnosu na prethodnu godinu kod sljedećih pitanja: rad ambulanti (za 5), rad centra za socijalni rad (za 4).

Najveće je zadovoljstvo radom vrtića (87%) gdje je postotak zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu poraslo za 15.

Najmanje je zadovoljstvo radom mjesnih zajednica (30%), radom ambulanti (43%) i radom centra za socijalni rad (43).

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

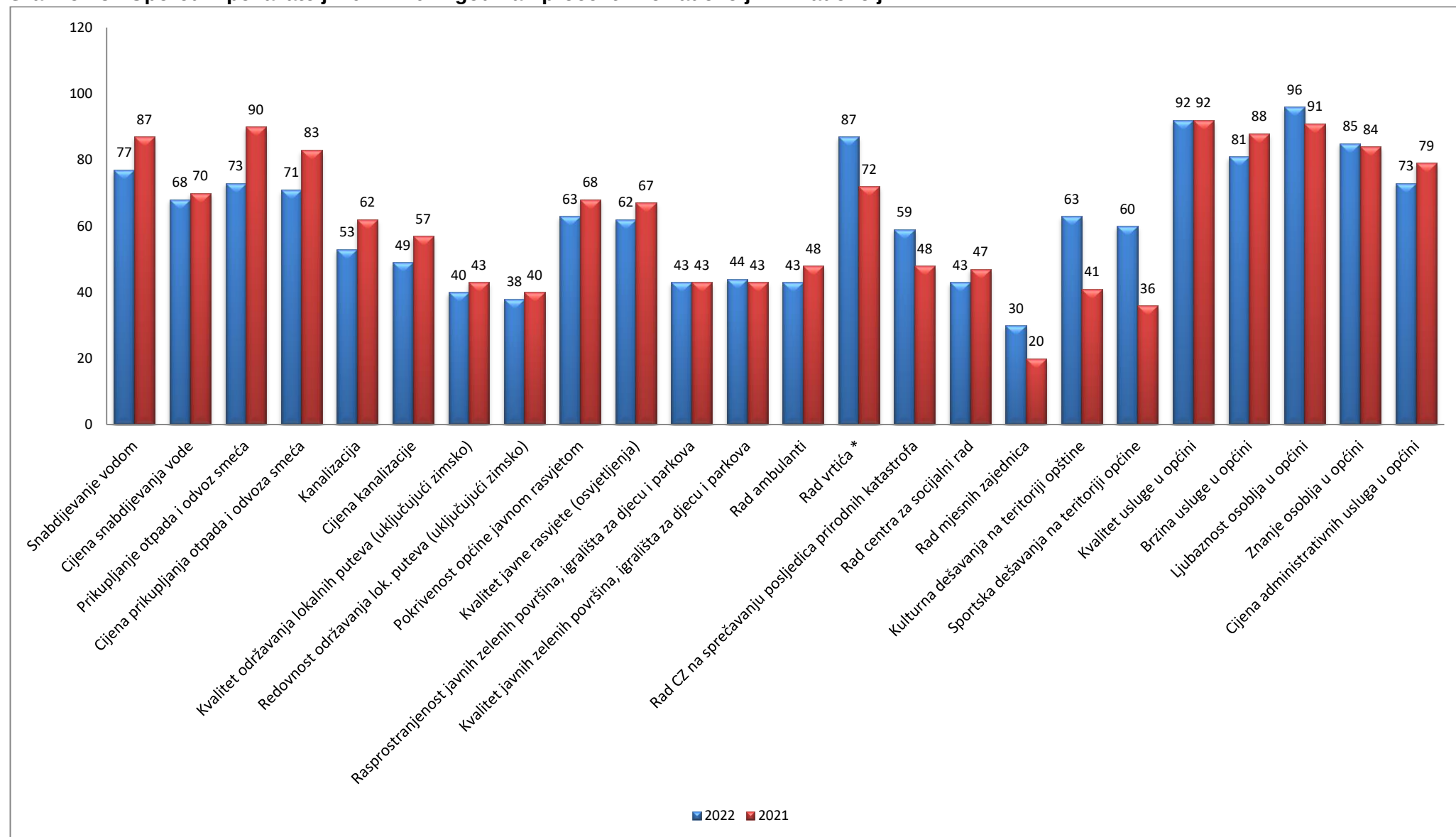
Pitanje 23 (A-E)

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

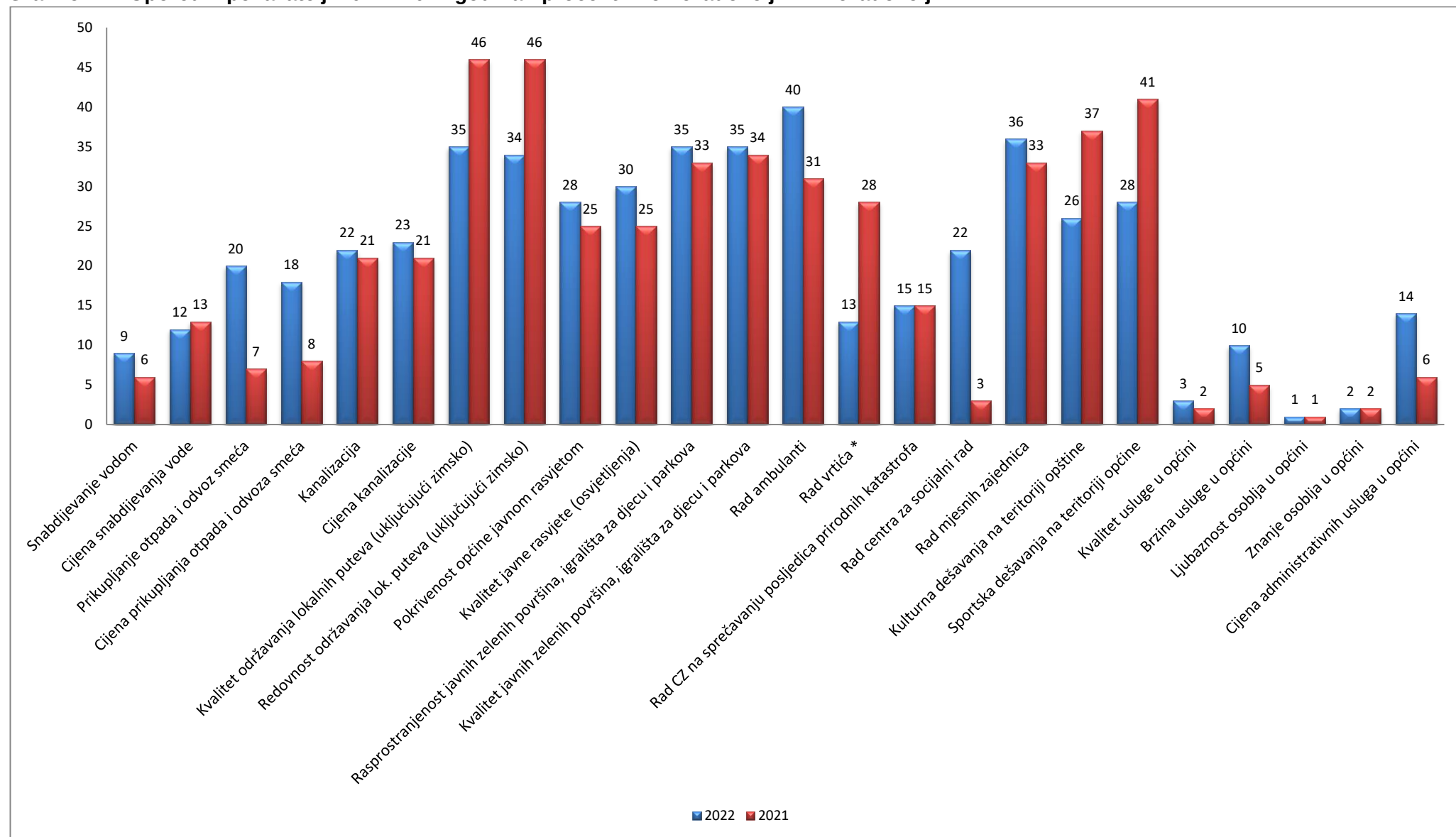
Zabilježen je porast procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po stavkama: ljubaznosti osoblja (za 5), znanja osoblja (za 1), dok je kvalitetom usluge u općini zadovoljan jednak procenat ispitanika.

Smanjenje zadovoljstva zabilježeno je: brzinom usluge (za 7) i cijenama administrativnih usluga u općini (za 6). Zadovoljstvo ovim uslugama procentualno se kreće od 73-96 dok se prethodne godine procenat kretao od 79-92.

Grafikon 3 - Uporedni pokazatelji 2022 i 2021 godina - procent vrlo zadovoljnih i zadovoljnih



Grafikon 4 - Uporedni pokazatelji 2022 i 2021 godina - procent vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih



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

Pitanje	Usluga	2022		2021		Komentar
		Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	Zadovoljni/ informisani (%)	Nezadovoljni/ nisu upoznati (%)	
P20	Pristup informacijama	19	37	62	29	Procenat veoma dobro informisanih i općenito informisanih smanjio se za 43, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu informisani povećao za 8. Procenat ispitanika koji su izjavili da nije zainteresovan i „ne zna“ je 44%. Najinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe naseljene u urbanim područjima koje su veoma dobro informisane ili općenito informisane u 22% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 21% ispitanika/ca izjavilo da je veoma dobro informisano ili općenito informisano. Najneinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 43% slučajeva izjavile da nisu informisane, te osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 41% slučajeva izjavile da nisu informisane.
P21	Uključenost u javne rasprave i debate	11	70	24	46	Procenat ispitanika koji se uključivao u javne rasprave i debate je za 13 manji nego prošle godine, procenat osoba koje se nisu uključivale povećao za 24, dok je 19% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istima. Najaktivniji kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe muškog pola koje su bile uključene u 15% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 14% ispitanika/ca izjavilo da je bilo uključeno. Najmanje aktivni kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 78% slučajeva izjavile da se nisu uključivale, te osobe ženskog pola koje se u 76% slučajeva nisu uključivale.
P22	Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	5	48	40	30	Procentualni udio odgovora „odlično i transparentno“ i „dobro“ smanjio se za 35, dok se udio odgovora „postoje ali samo pro-forme“ povećao za 18. Čak 46% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato s istim. Nabolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe muškog pola koje su u ih ocijenili dobrim ili odličnim i transparentnim u 7% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 6% ispitanika/ca mehanizme ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim. Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno

						dobro osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 64% slučajeva izjavile da mehanizmi postoje pro-forme radi, te osobe ženskog pola koje su u 59% slučajeva izjavile isto.
P24A	Direktni prijenos sjednica OV/GV putem lokalnih TV i radio stanica	25	73	56	37	Smanjio se procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim za 31, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 36. Čak 69% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe starosti od 18 do 35 godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 32% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 29% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 83% slučajeva, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 79% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.
P24B	Redovni sastanci vijećnika sa građanima	2	92	32	52	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 30, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili nepostojeći se povećao za 40. Čak 79% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim a 5% da je neutralno. Najbolje su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe starosti od 36 do 55 godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 4% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 3% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe koje su socijalno ugrožene koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 98% slučajeva, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 98% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.
P24C	Redovni termini za komunikaciju Grado/Načelnika sa građanima	3	92	29	51	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 26, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 41. Čak 78% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim dok je 5% neutralno. Najbolje su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 5% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 4% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 97% slučajeva, te osobe ženskog pola koje su u 96% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.
P24D	Internet komunikacija između građana i službi	4	91	52	38	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 48, a procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ se povećao za 53. Čak 78% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim. Najbolje su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti od 36 do 55 godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 6% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 6% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

						Najlošije su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 97% slučajeva, te osobe ženskog pola koje su u 94% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.
P24E	Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS	2	92	25	53	Procenat ispitanika koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim smanjio se za 23, dok se procenat ispitanika koji nisu upoznati ili su odgovorili „nepostojeći“ povećao za 39. Čak 79% ispitanika je odgovorilo da nije upoznato sa istim a 5% je neutralno. Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe naseljene u urbanim područjima koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 3% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 3% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe ženskog pola koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 96% slučajeva, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 95% slučajeva dale istovjetnu ocjenu..
P25	Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	15	85	21	79	Procenat ispitanika koji su pozitivno odgovorili da su uložili žalbu prema JLS smanjio se za 6, dok se procenat ispitanika koji su odgovorili da nisu ulagali žalbu povećao za 6. Najčešće su ulagali žalbe osobe koje su socijalno ugrožene u 28% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 17% ispitanika/ca izjavilo da je ulagalo žalbe. Najrjeđe su ulagale žalbu osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su u 89% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 87% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu.
P26	Rješavanje žalbi	4	11	15	8	Procenat ispitanika koji su odgovorili pozitivno da im je riješena žalba smanjen je za 4 a procenat ispitanika koji su odgovorili da im žalba nije riješena povećao se za 3. Čak 84% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo. Najčešće rješenje na žalbe su dobijale osobe koje su socijalno ugrožene u 7% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 6% ispitanika/ca izjavilo da je lokalna vlast riješila žalbu. Najrjeđe rješenje na žalbe su dobijale osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 21% slučajeva izjavile da im nije riješena žalba, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 15% slučajeva izjavile da njihove žalbe nisu riješene.

Pitanja 20-22 i 24-26

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

Po pitanju pristupa informacijama čak 37% ispitanika je odgovorilo da nije informisano, 24% da nije zainteresovano a 20% da ne zna.

Čak 70% ispitanika je izjavilo da se nije uključivalo u javne rasprave i debate u protekle dvije godine a 19% da nije upoznato sa istim.

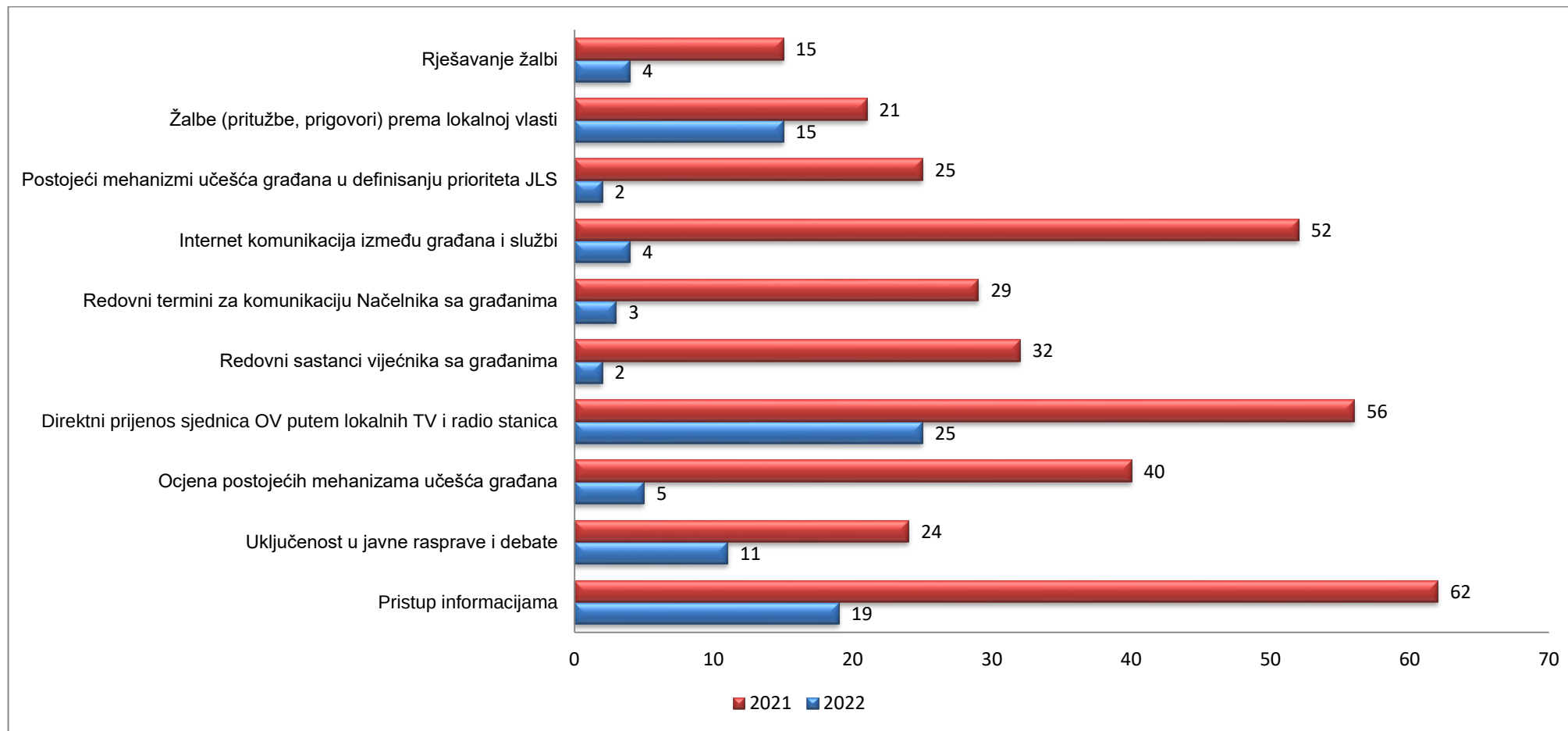
Za ocjenu postojećih mehanizama čak 48% ispitanika odgovorilo da postoje samo pro-forme radi a čak 46% nije upoznato sa istima.

Zadovoljstvo pitanjima koja se odnose na Direktni prijenos sjednica GV putem lokalnih TV i radio stanica, Redovni sastanci vijećnika sa građanima, Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima, Internet komunikacija između građana i službi i Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS je drastično opalo, dok je broj ispitanika koji su odgovorili da nisu upoznati sa istima značajno porastao po svim pitanjima (69-79%).

Na pitanje „Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti u bilo kojem smislu“, čak 85% ispitanika je odgovorilo negativno. U odnosu na prethodnu godinu smanjio se procenat odgovora ispitanika da su njihove žalbe riješene za 9%. Čak 85% ispitanika je odgovorilo da se nije žalilo.

U ovoj grupi pitanja ni po jednom pitanju nije došlo do povećanja zadovoljstva građana u odnosu na prethodnu anketu.

Grafikon 5 - Informisanost i uključenost građana te zadovoljstvo radom organa JLS – uporedni pokazatelji 2021 i 2022



Zaključak i preporuke

Grad Bosanska Krupa, na osnovu Odluke o odobrenju provođenja ankete broj: 10-45-10186/22 od 21.12.2022. godine, proveo je anketiranje građana i građanki u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki javnim uslugama u 2022. godini u našem gradu.

Sam proces anketiranja je osmišljen tako da se isto vrši pred prostorijama gradskog organa uprave, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Anketiranje je provedeno u periodu decembar 2022. godine – januar 2023. godine na uzorku od 300 ispitanika. Prema izvještaju anketara nije bilo problema pri anketiranju. Ispitanici su kroz razgovor s anketarom sugerirali da može doći do poboljšanja usluga, a naročito su istakli visinu cijene javnih usluga, rasprostranjenost i kvalitetu zelenih površina, parkova i igrališta za djecu te rad Doma zdravlja.

Uzorak zadovoljava uslove iz metodologije a to su da minimalno 30% uzorka trebaju da budu žene te preporuka da minimalno 10% uzorka trebaju da budu socijalno isključene kategorije stanovništva. Također starosna struktura je reprezentativna jer je 28% ispitanika mladih, 20% ispitanika starih i 52% ispitanika srednje životne dobi. Procenat ispitanika iz urbane sredine je 71% a iz ruralne 29%. Kako bi se povećao broj ispitanika iz ruralnog područja potrebno je u anketiranje uključiti i isturene mjesne urede 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 2022. godini u odnosu na 2021. godinu opao za 2,8, dok je procent nezadovoljnih građana porastao za 0,1.

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, evidentno je da je zadovoljstvo u odnosu na prethodnu godinu opalo kod čak 10 od 12 pitanja.

Zadovoljstvo radom vrtića, kulturnim i sportskim dešavanjima u općini/gradu, kvalitetom usluge, brzine usluge, ljubaznosti osoblja, znanja osoblja i cijenama administrativnih usluga u JLS, u odnosu na prethodnu provedenu anketu, kod 5 od 7 pitanja iz ove grupe je značajno povećano.

Upravo u pitanjima kod kojih nije zabilježen napredak ili je zabilježio opadanje zadovoljstva građana potrebno je učiniti dodatne napore da se poveća zadovoljstvo korisnika isporučenim uslugama. To su sljedeća pitanja: snabdijevanje vodom, cijena snabdijevanja vodom, prikupljanje otpada i odvoz smeća, kanalizacija, cijena kanalizacije, kvalitet i redovnost usluge održavanja lokalnih puteva, pokrivenost općine javnom rasvjetom i njenom kvalitetom, cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća, rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova, rad ambulanti, rad centra za socijalni rad.

Kada se posmatra pitanje koje se odnosi na zadovoljstvo administrativnim uslugama (izdavanje uvjerenja, dozvola, rješenja, matičnih izvoda i sl.), zabilježen je porast procenta zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu po stavkama u podpitanjima: ljubaznosti osoblja, znanja osoblja, dok je kvalitetom usluge u općini zadovoljan jednak procenat ispitanika. Smanjenje zadovoljstva zabilježeno je u podpitanjima brzina usluge i cijene administrativnih usluga u Gradu. Zadovoljstvo ovim uslugama procentualno se kreće od 73-96 dok se

prethodne godine procenat kretao od 79-92 i može se reći da su građani generalno zadovoljni, s tim da uvijek ima prostora za napredak.

Što se tiče pitanja koja se odnose na informisanost i uključenost te zadovoljstvo građana radom organa Grada, napredak nije zabilježen ni po jednom pitanju, čak štoviše značajan je pad zadovoljstva građana po svim pitanjima. Rezultati ankete jasno 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, 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 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 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. Potrebno je unaprijediti postojeće mehanizme (eCitizen, Pritužbe, sugestije,pohvale, SOS aplikacija), raditi na promociji istih kroz sve raspoložive kanale komunikacije, uložiti maksimalne napore na informiranje i animiranje građana u cilju njihovog uključivanja u odlučivanje kroz javne rasprave, debate i sl.

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 2023. godini, te aktivnosti i mjere koje su već poduzete/realizirane u 2022.godini.

Broj: 10-45-10186/22

U Bosanskoj Krupi, 17.2.2023. godine

SLUŽBA ZA UPRAVLJANJE RAZVOJEM