



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Kozarska Dubica

Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost unutar projekta Općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (MEG), kojeg finansira Vlada Švicarske a implementira UNDP u BiH, u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave (JLS), a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama u partnerskim jedinicama lokalne samouprave. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u oktobru i novembru 2016. i to na uzorku od 300 građana i građanki.

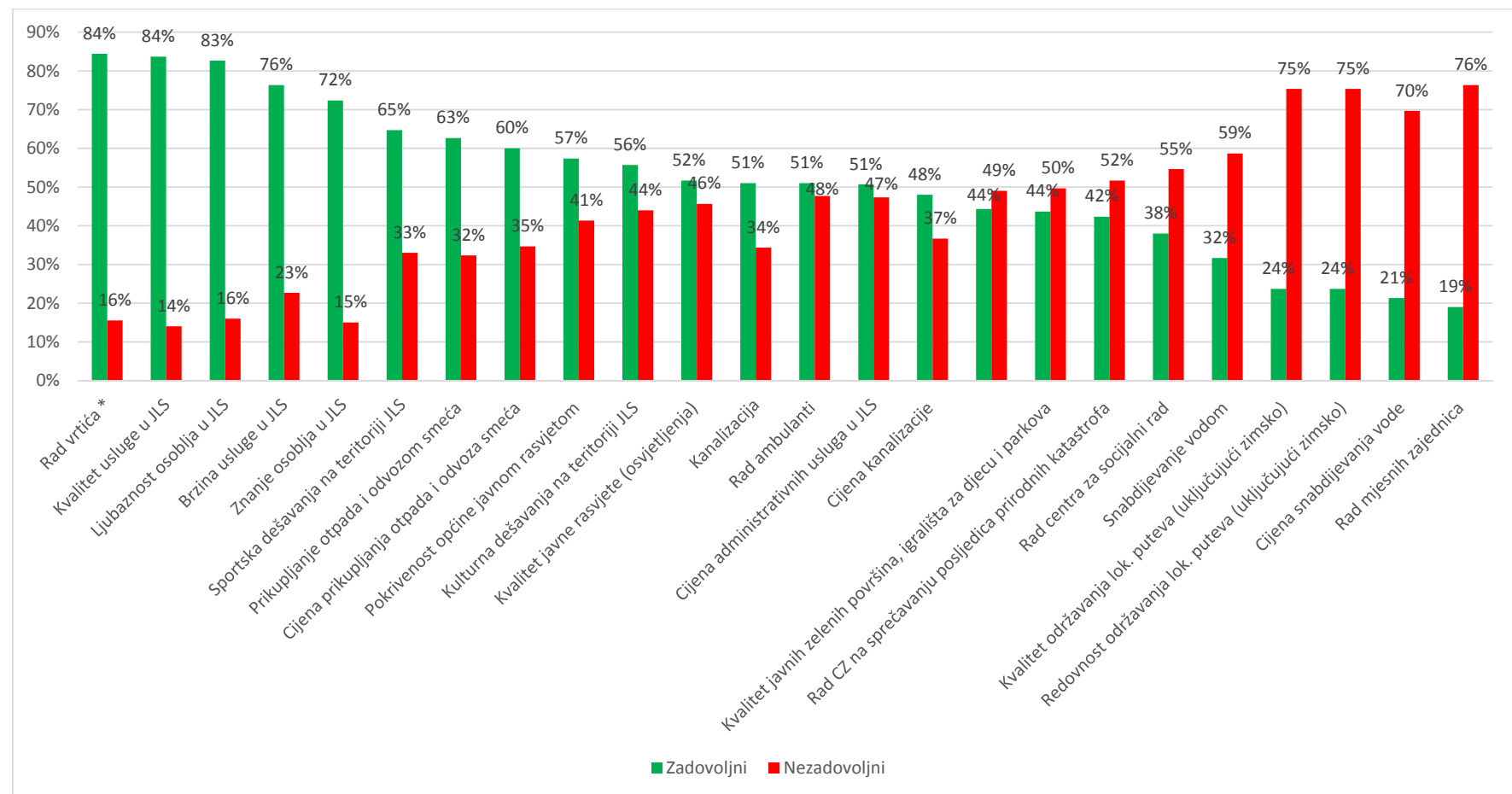
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno ispred zgrade uprave JLS, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 neutralan ili da ne zna.

Zadovoljstvo javnim uslugama u JLS u 2016 – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2016 godine



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

Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI <i>(75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Rad vrtića *	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Kvalitet usluge u JLS	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% 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>	Znanje osoblja u JLS	72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 33% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 41% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 44% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 48% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 47% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</p> <p><i>(između 25 % i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Cijena kanalizacije	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 37% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 49% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 50% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa	42% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 52% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	38% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 55% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	32% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 59% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p>Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI</p> <p><i>(između 0% i 24% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<p>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</p>	<p>24% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 75% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</p>	<p>24% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 75% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Cijena snabdijevanja vode</p>	<p>21% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 70% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Rad mjesnih zajednica</p>	<p>19% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 76% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>