



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA
JAVNIM USLUGAMA**

Gradiška, decembar 2018.godine

Uvod

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u periodu **od 07.12. do 21.12.2018. godine** i to na uzorku od **400 građana i građanki (53% građana i 47% građanki)** od kojih 70% pripada urbanom i 30% ruralnom području. Ispitivanje se provodi već treću godinu zaredom.

Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno na lokacijama gdje se usluge i pružaju, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili javne usluge.

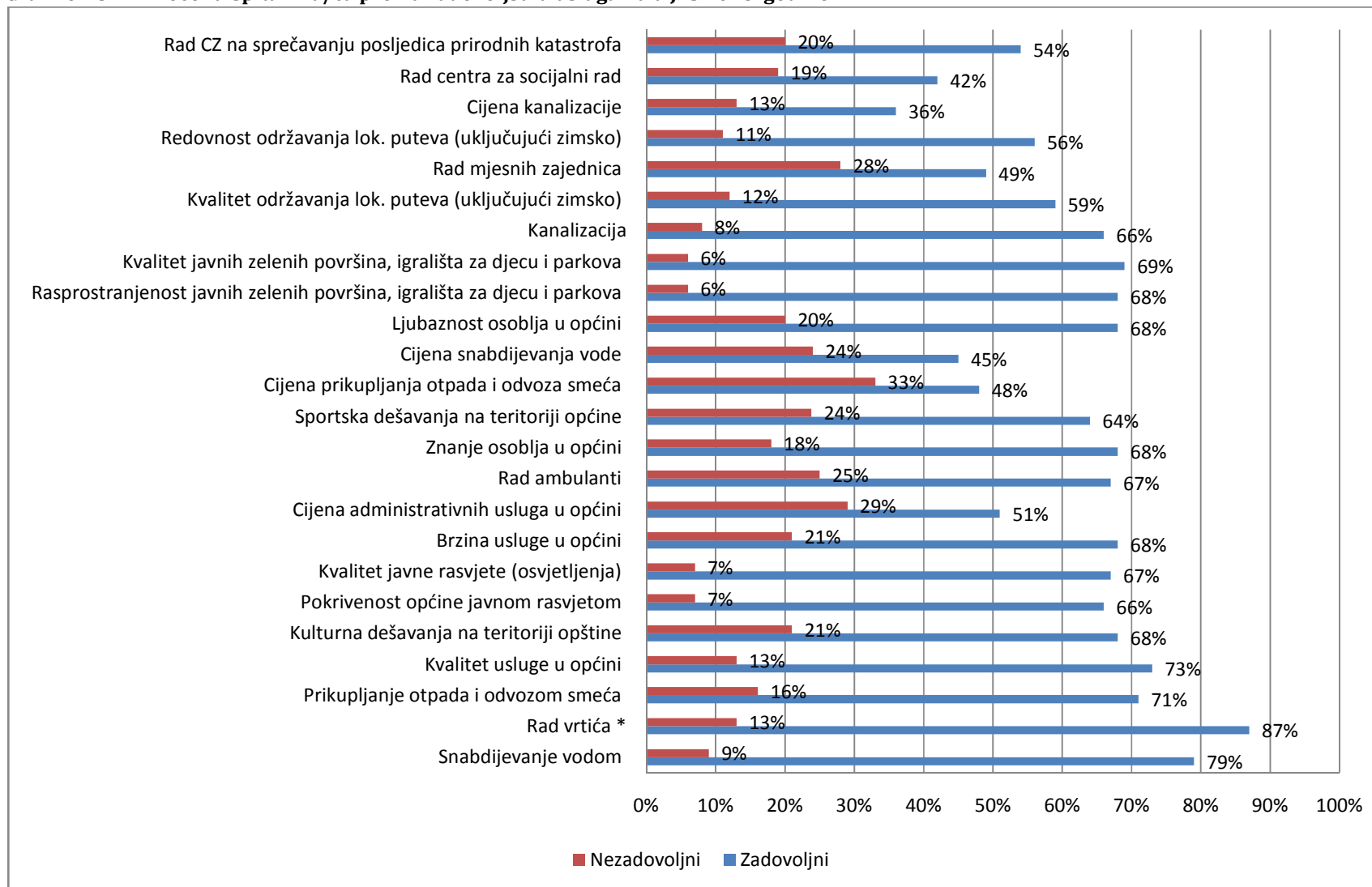
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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.

Slijedi grafički prikaz stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama za 2018. i 2017. godinu i tabelarni prikaz rezultata za 2018. godine po svim pitanjima. **Rezultati pokazuju da se stepen zadovoljstva po svim pitanjima povećao, a istovremeno stepen nezadovoljstva smanjio.**

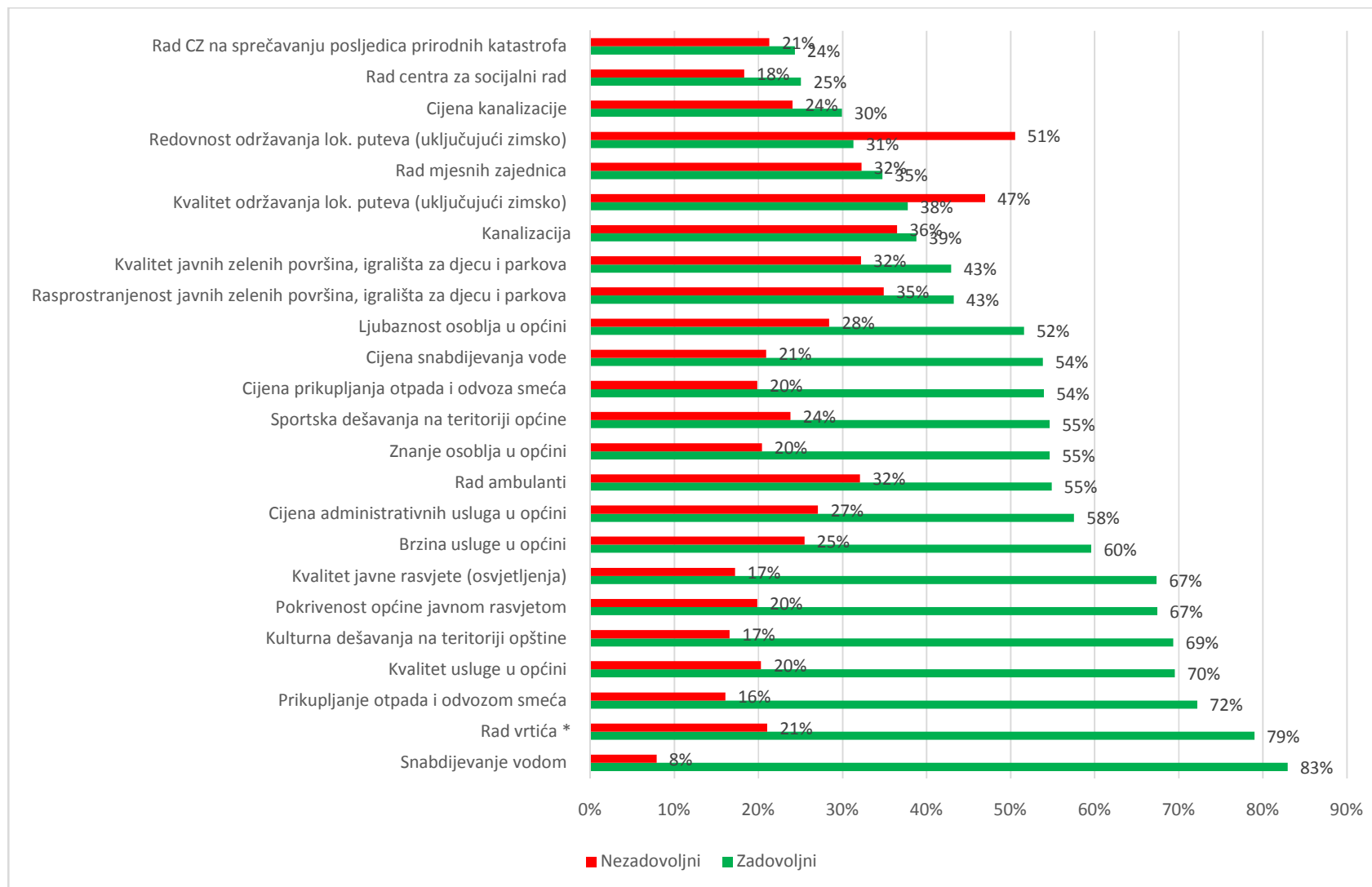
Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2018. – grafički prikaz

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2018. godine



Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2017. – grafički prikaz

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2017. godine



Tabelarni prikaz rezultata za 2018. godine po svim pitanjima

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)	Rad vrtića	87% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 13% ispitanika/ca nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	79% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 9% ispitanika/ca 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)	Kvalitet usluge u opštini	73% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 13% ispitanika/ca nezadovoljno
	Prukupljanje otpada i odvozom smeća	71% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 16% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	69% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 6% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji opštine	68% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno
	Brzina usluge u opštini	68% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno
	Znanje osoblja u opštini	68% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 18% ispitanika/ca nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u opštini	68% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	68% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 6% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	67% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 7% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad ambulanti	67% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 25% ispitanika/ca nezadovoljno
Pokrivenost opštine javnom rasvjetom	66% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 7% ispitanika/ca nezadovoljno	
Kanalizacija	66% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom , dok je 8% ispitanika/ca nezadovoljno	

		nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji opštine	64% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 24% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	59% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 12% ispitanika/ca nezadovoljno
	Redovno održavanje lokalnih puteva (uključujući zimsko)	56% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 11% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	54% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u opštini	51% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 29% ispitanika/ca 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 mjesnih zajednica	49% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 28% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	48% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 33% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	45% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 24% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	42% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 19% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	36% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 13% ispitanika/ca nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI (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)	Građani/grāđanke nisu ocijenili nijednu uslugu u skali između 0% i 24%.
--	--