



GRAD GRADIŠKA

**ANALIZA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA
KORISNIKA USLUGA GRADSKE UPRAVE
GRADA GRADIŠKA**

Mart 2020. godine

Sadržaj

1. REZULTATI ANKETE.....	3
2. ZAKLJUČAK.....	5

1. REZULTATI ANKETE

Gradska uprava Gradiška je provela anketu o stepenu zadovoljstva korisnika usluga Gradske uprave grada Gradiška sa ciljem da se dođe do seta kvantitativnih i kvalitativnih informacija o kvalitetu administrativnih usluga. Anketirano je **511 građana** u periodu od 02.03. do 13.03.2020. godine. Anketiranje je izvršeno na info-pultu, šalterima 1-13 i šalter kancelarijama u gradskoj upravi, i mjesnim kancelarijama (Laminci Sređani, Nova Topola, Dubrave i Orahova).

Od ukupno 511 anketiranih 277 je muškog pola, 234 ženskog pola. Struktura po polu i profesionalnom statusu je prikazana u Tabeli 1, u kojoj se vidi da najviše anketiranih pripada profesionalnom statusu nezaposlen (22,91%), radnik (22,11%) i penzioner (12,95%).

Tabela 1. Struktura po polu i profesionalnom statusu

Pol /Prof. status	Domaćica	Neza-poslen	Penzi-oner	Predstavnik privrednog društva	Predu-zetnik	Radnik	Učenik /student	Ukupno
Ž	13,71%	17,16%	15,44%	6,84%	5,74%	32,44%	8,67%	100,00%
M	0,00%	14,40%	26,16%	7,33%	15,86%	31,39%	4,86%	100,00%
Укупно	5,96%	15,60%	21,50%	7,12%	11,46%	31,85%	6,52%	100,00%

Prosječna starost anketiranih je **43 godine** i to za nezaposlene 38,89 godine, za radnike 42,07 godina i za penzionere 64,47 godina.

Upitnik je sačinjen od 12 (dvanaest) pitanja od kojih je 9 (devet) po sistemu bodovanja (1 – potpuno nezadovoljni, 2 – uglavnom nezadovoljni, 3 – osrednje zadovoljni, 4 – prilično zadovoljni, 5 – potpuno zadovoljni), i 3 (tri) otvorena pitanja za pohvalu, kritiku i prijedlog za poboljšanje.

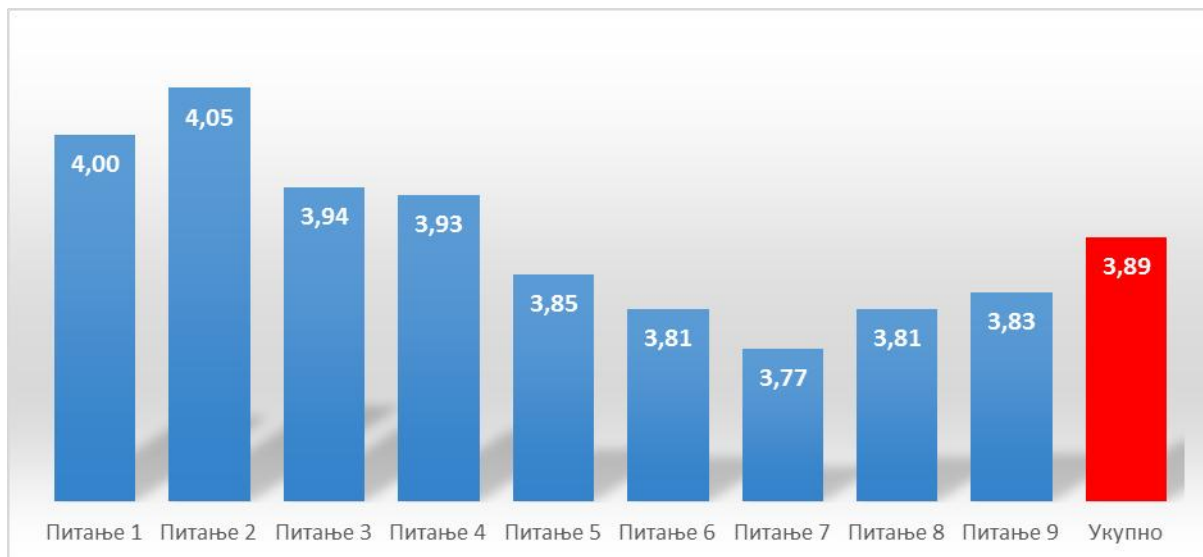
Korisnici usluga su imali priliku da odgovore na sljedeća pitanja:

1. Da li ste zadovoljni uslugom Gradske uprave Gradiška?
2. Da li je osoblje Gradske uprave ljubazno?
3. Da li dobijete brzo i efikasno odgovarajuću uslugu, bez bespotrebnog čekanja?
4. Da li rukovodstvo Grada i radnici Gradske uprave odgovorno obavljaju svoj posao?
5. Da li ste zadovoljni brzinom rješavanja upravnih predmeta u Gradskoj upravi Gradiška ?
6. Da li građani učestvuju u procesu donošenja odluka? Da li se vodi računa o prijedlozima građana?
7. Da li je dobra komunikacija lokalne vlasti i građana?
8. Da li ste zadovoljni obimom i sadržajem informacija koje Grad pruža građanima?
9. Da li je Gradska uprava Gradiška dobro i efikasno organizovana?

10. Ukoliko imate neku pohvalu molimo Vas da je upišete!
11. Ukoliko imate neku kritiku molimo Vas da je upišete!
12. Ukoliko imate prijedlog za poboljšanje molimo Vas da ga upišet !

Prosječna ocjena stepena zadovoljstva korisnika usluga Gradske uprave grada Gradiška je **3,89**. Prosječna ocjena po svakom pitanju je prikazana Grafikonom 1. Korisnici usluga su dali najvišu ocjenu 4,05 za ljubaznost osoblja Gradske uprave (pitanje 2), a najnižu ocjenu 3,77 za komunikacija lokalne vlasti i građana (pitanje 7).

Grafikon 1. Prosječna ocjena stepena zadovoljstva



Na pitanja otvorenog tipa od 511 anketiranih **59** je upisalo komentar. Na pitanje 10 najčešći odgovori su:

- ✓ **Ljubaznost službenika u šalter sali.**

Na pitanje 11 najčešći odgovori su:

- nedovoljna zaposlenost u privredi,
- složenost postupka vezano za regulisanje zdravstvenog osiguranja.

Na pitanje 12 odgovori su:

- unaprijediti sistem „Sve na jednom mjestu“,
- dodatne edukacije službenika šalter sale u cilju unaprijeđenja administrativnih usluga,
- raditi na motivaciji službenika za kvalitetno pružanje usluga građanima i
- unaprijediti neposrednu komunikaciju građana sa organima vlasti Grada.

2. ZAKLJUČAK

Poslednje anketiranje korisnika usluga ovog tipa obavljeno je 2019. godine i prosječna ocjena je iznosila **3,62%**. Gradska uprava je uložila ogromne napore po pitanju kritika i prijedloga za poboljšanje koja su tada navedena od strane građana. Rezultati ovogodišnje ankete pokazuju solidan rast zadovoljstva građana administrativnim uslugama, ali se broj različitih komentara na pitanja 10, 11 i 12 znatno smanjio. Potrebno je staviti fokus na stručnost, brzinu i efikasnost rada službenika, promociji administrativnih usluga i servisa za građane (E-registar, E-matičar, „sistem 72 sata“, Elektronska građevinska dozvola i dr.) kako bi građani bili bolje informisani i povećali korišćenje usluga elektronskim putem.

Prijedlog mjera i aktivnosti za unapređenje administrativnih usluga utvrdiće se u zbirnoj analizi svih metoda praćenja zadovoljstva korišćenja usluga.

GRAD GRADIŠKA

SLUŽBA GRADONAČELNIKA