

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Bihać

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 400 građana i građanki.

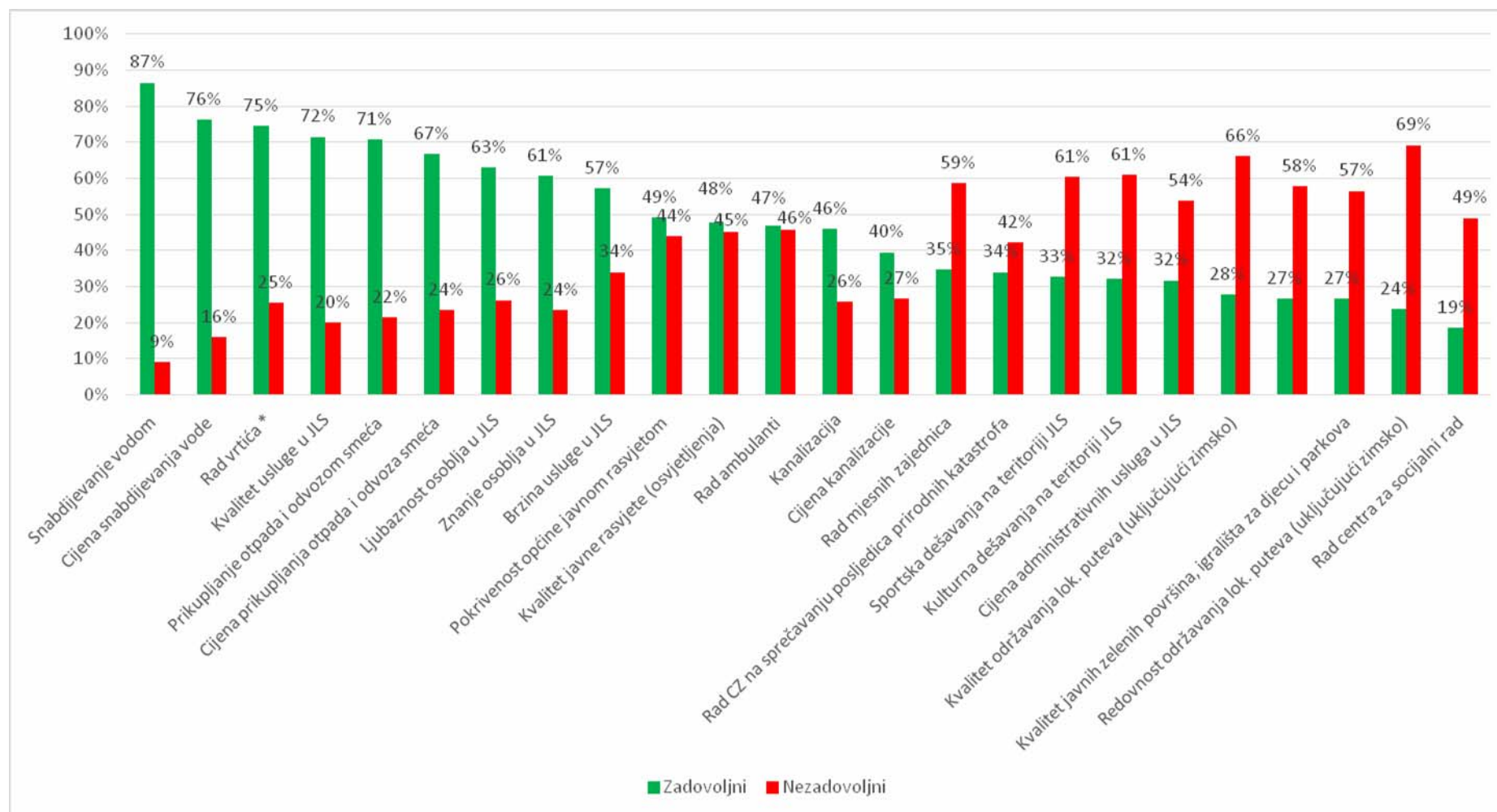
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno ispred zgrade uprave JLS, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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>	Snabdijevanje vodom	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića	75% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")

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>	Kvalitet usluge u JLS	72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	67% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	61% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 44% 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>	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 45% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	40% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 59% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	34% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	33% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 61% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji opštine	32% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 61% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	32% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 54% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	28% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 66% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	27% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 58% ispitanika/ca bilo nezadovoljno	

	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	27% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 57% 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>	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	24% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 69% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	19% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 49% ispitanika/ca bilo nezadovoljno