



## Zadovoljstvo korisnika usluga Općina Tešanj u 2019. godini

Tešanj, februar 2020. godine  
Mirnes Dedukić





Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

Analiza zadovoljstva korisnika usluga u 2019. godini urađena je na osnovu Uputstva i usvojene metodologije iz 2018. godine

U iztraživanju je korišten slučajan uzorak 250 ispitanika koji su koristili usluge u Općini Tešanj, uključujući urede Jelah i Tešanjka.

Prikupljanje podataka izvršeno je u periodu od 21.10. do 8.11.2019. godine

Uvod



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

Pitanja su ocijenjena od 1 do 5, a na pojedina je odgovoreno sa DA ili NE

Prosječna ocjena izračunata u odnosu na idelanu ocjenu 5, a kod odgovora DA ili NE izračunat je procenat odgovora DA u odnosu na ukupan broj odgovora

Uvod



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

2017  
69,62

2018  
69,99

2019  
65,13

Prosječna  
ocjena  
zadovoljstva

Komunalne usluge

Uvod



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

## Komunalne usluge i infrastruktura



Komunalne usluge

Uvod

# Poduzete mjere unapređenja 2018-2019



Javna rasvjeta  
2017 – 3800  
2019 – 7800  
LED 1650



Zbrinjavanje otpada  
2017 – 6328 korisnika  
2019 – 8175 korisnika



Informacije putem web  
stranice Općine - tri puta  
u toku 2019. godine



Podaci prikazani na web-u  
Rad-a, a vijesti o proširenju  
obuhvata - 11.10.2018. g. i  
01.10.2019.g.



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

Uvod

**2019**

**Smanjeno** zadovoljstvo snabdijevanjem vodom, kanalizacionim sistemom, održavanjem lokanih puteva, raspostranjenšću zelenih površina i igrališta

### **Mjere za unapređenje u 2020**

1. Analiza Odluke o javnoj rasvjeti – prijedlozi za unapređenje
2. Izmjena Procesa/Radnog uputstva za primopredaju objekata infrastrukture nakon građenja za uključenje sektora održavanja osim investicija
3. Snimiti stanje dječijih igrališta (03 i 04) i poduzeti mjere
4. U plan proljetnog uređenja uključiti dodatno struku



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

Uvod



Općinska uprava

Gradansko učešće



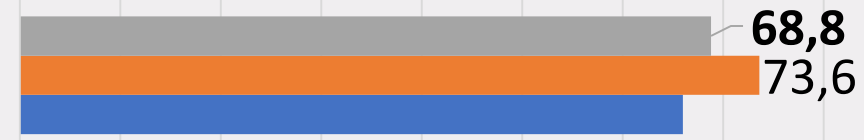
Javne usluge

Komunalne usluge

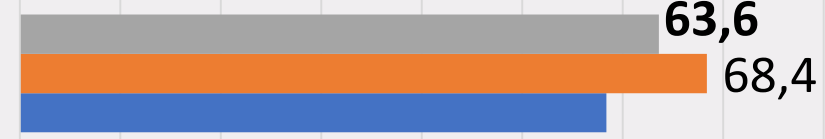
Uvod



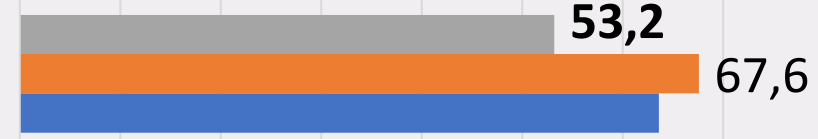
Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima?



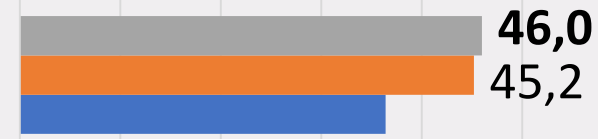
Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima?



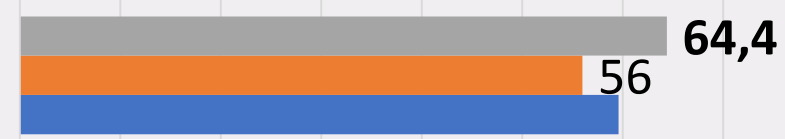
Da li ste zadovoljni sa radom mjesnih zajednica?



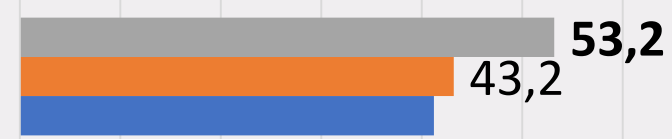
Da li ste zadovoljni sa socijalnom zaštitom.?



Da li ste zadovoljni sa radom DZ/ambulantama?



Da li ste upoznati sa radom CZ na sprječa poslj katastrof?



0 10 20 30 40 50 60 70 80

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

## Poduzete mjere unapređenja 2019

- Edukacija mjesnih zajednica o radu CZ
- Obavještenja, upozorenja i informacije putem internet stranice 3 puta mjesečno, a prilikom poplava i češće
- Informacije o radu JP
  - Općinsko vijeće
  - Web stranica Općine i JP
  - Edukacija



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

Uvod



Općinska uprava

Građansko učešće

**2019**

**Povećana** informisanost o radu Civilne zaštite  
**Povećano** zadovoljstvo radom Doma zdravlja,  
ambulantama i socijalnom zaštitom

**Smanjeno** zadovoljstvo sa radom mjesnih zajednica,  
kulturnim i sportskim dešavanjima

### **Mjere za unapređenje u 2020**

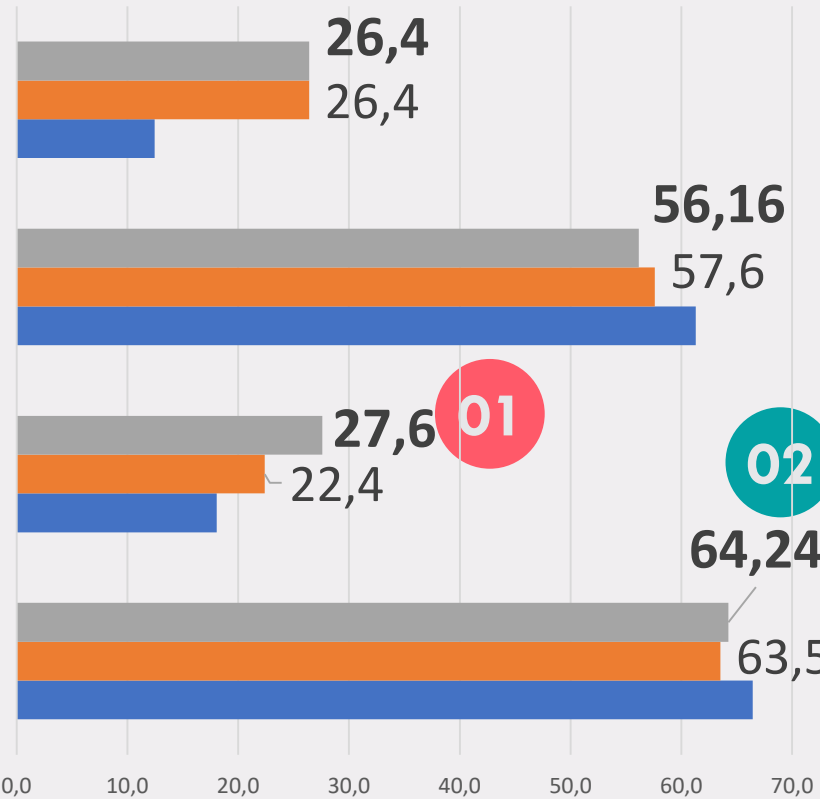
Kroz izradu nove web stranice unaprijediti vidljivost rada mjesnih zajednica i predstavljanja sportskih i kulturnih dešavanja (najava i informacija).

Javne usluge

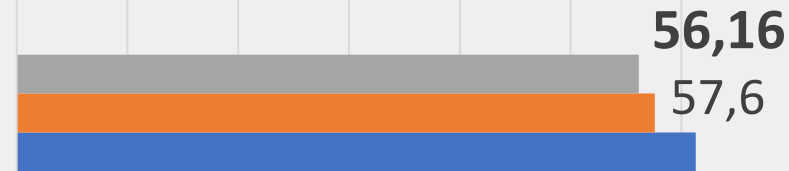
Komunalne usluge

Uvod

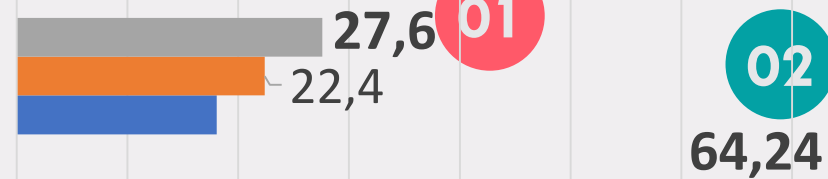
Da li ste u protekle 2 g. uložili žalbu, prigovor u bilo kojem smislu?



Kako ocjenjujete mehanizme učešća građana u def. općinskih prioriteta



U protekle 2 g. jeste li se uključili u javne rasprave ili debate?



Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima?



■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

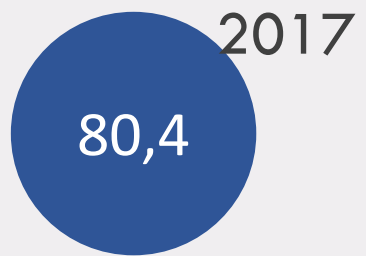
## 2019

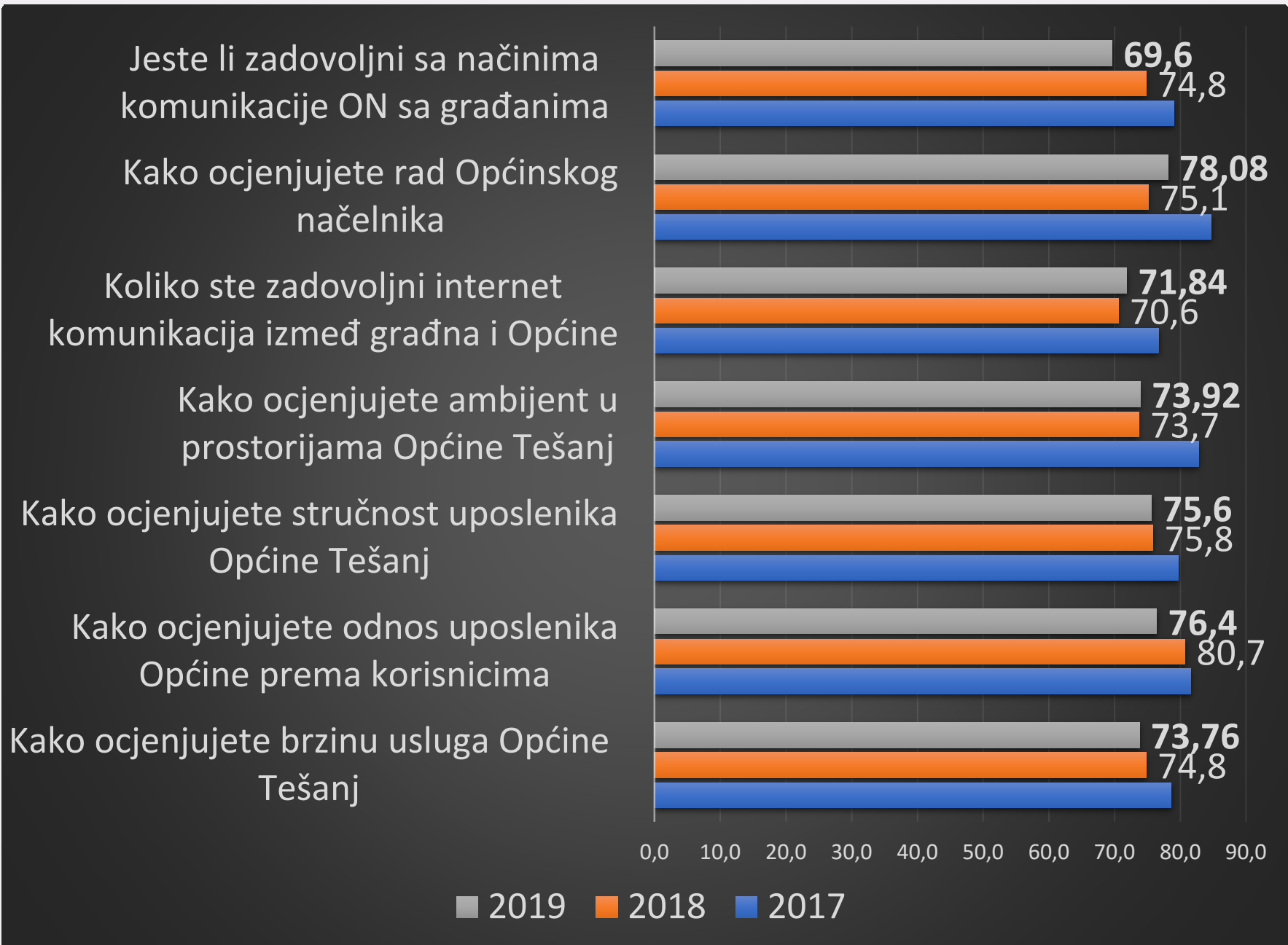
**Povećano** učešće u javnim raspravama i pristupu informacijama o javnim pitanjima

**Smanjeno** zadovoljstvo o mehanizmima učešća građana u definisanju općinskih prioriteta

### Mjere za unapređenje u 2020

Unaprijediti uključivanje građana u definisanju općinskih prioriteta.





**2019**

**Povećano** zadovoljstvo radom Općinskog načelnika i internet komunikacijom

**Smanjeno** zadovoljstvo brzinom usluge u Općini, odnos uposlenika prema korisnicima i načinom komunikacije sa građanima

**Mjere za unapređenje u 2020**

**2019 – 74,2%**

**2018-75,1%**

Izvršiti dodatnu analizu efikasnosti pružanja usluga, planirati obuku uposlenika

