



## Zadovoljstvo korisnika usluga Općina Tešanj u 2020. godini

Tešanj, 10.1.2021. godine  
Mirnes Dedukić





Analiza zadovoljstva korisnika usluga u 2020. godini urađena je na osnovu Uputstva i usvojene metodologije iz 2018. godine

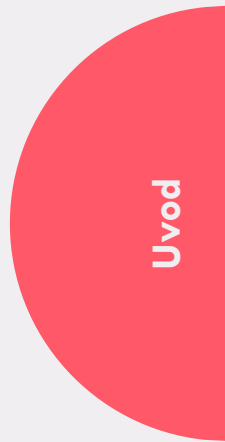
U iztraživanju je korišten slučajan uzorak 250 ispitanika koji su koristili usluge u Općini Tešanj, uključujući urede Jelah i Tešanjka.

Prikupljanje podataka izvršeno je u periodu od 8.12. do 28.12.2020. godine



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

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





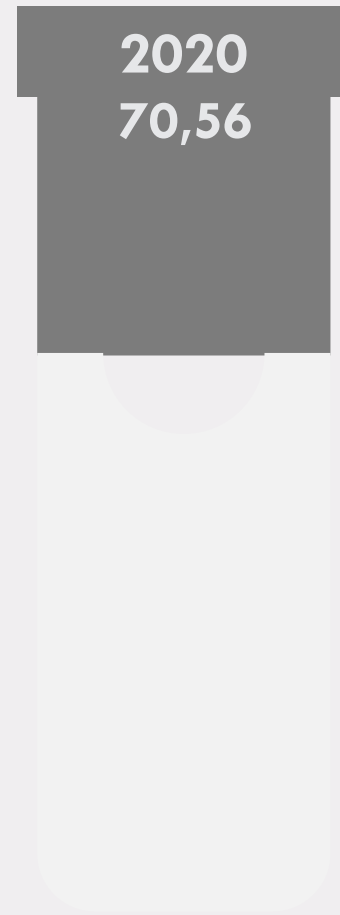
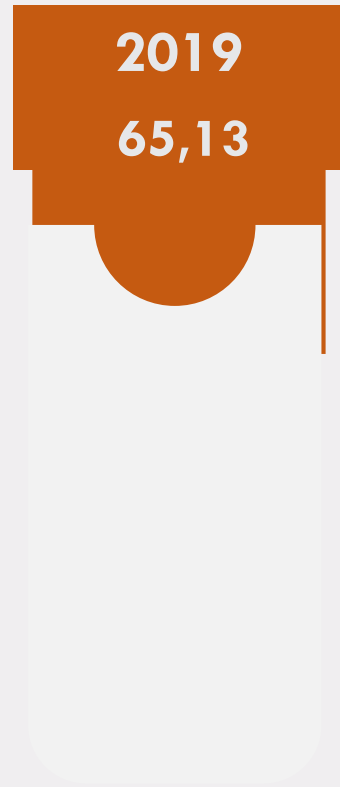
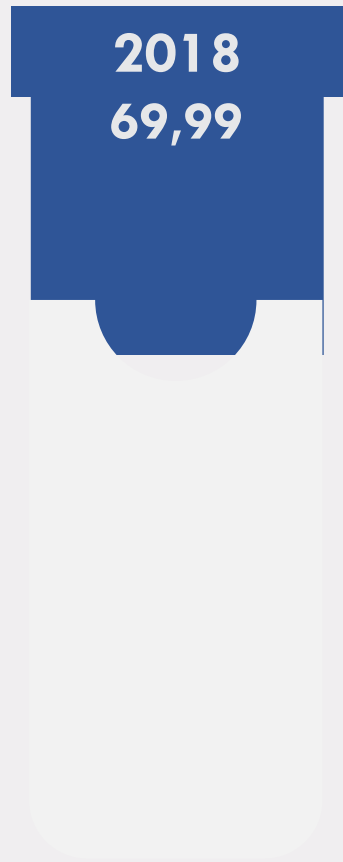
Od 250 ispitanika

M - 141    Ž – 109

Zaposleno - 150    Nezaposleno (uključujući penzinere, studente (100))

Urbano - 79    Ruralno -171

- Općinsko vijeće
- Općinska uprava
- Građansko učešće
- Javne usluge



Prosječna  
ocjena  
zadovoljstva

- Komunalne usluge
- Uvod



**Koliko ste zadovoljni, sa rasprostranjenošću javnih z. površina, igrališta i parkova?**

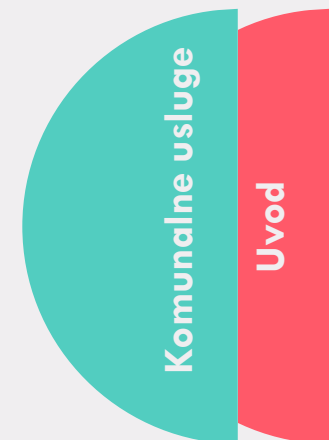
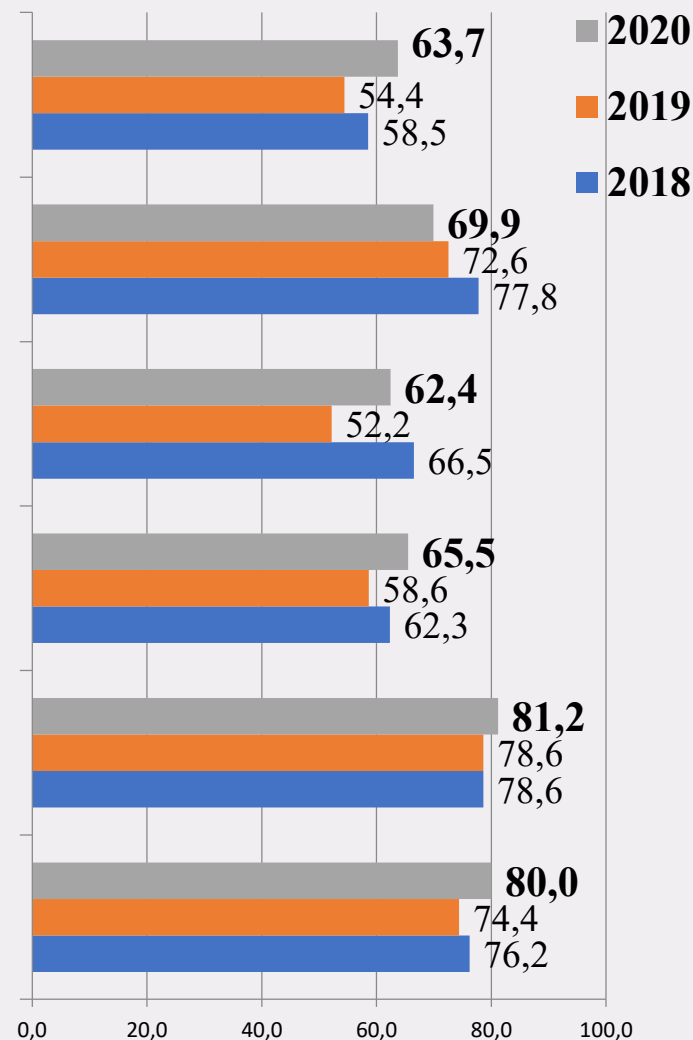
**Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću općine javnom rasvjetom?**

**Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (i zimsko)?**

**Koliko ste zadovoljni sa kanalizacionim sistemom?**

**Koliko ste zadovoljni sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća?**

**Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?**



## Poduzete mjere unapređenja 2019-2020



Javna rasvjeta  
2017 – 3800  
2019 – 7800  
2020 -  
LED 1650



Zbrinjavanje otpada  
2017 – 6328 korisnika  
2019 – 8175 korisnika  
2020 -



Informacije putem web  
stranice Općine - tri puta  
u toku 2020. godine



Podaci prikazani na web-u  
Rad-a, a vijesti o proširenju  
obuhvata

Općinsko vijeće

Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

Uvod



**2021**

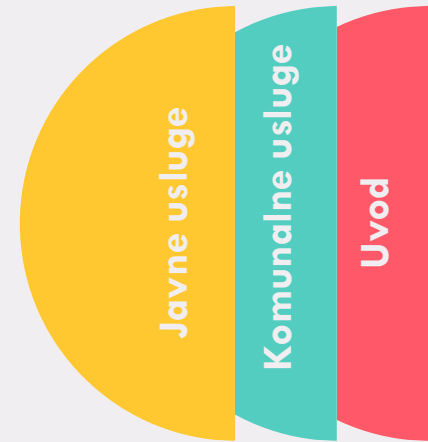
**Povećano zadovoljstvo po svim pitanjima iz oblasti komunalnih usluga, osim manjeg pada kod pokrivenošću javnom rasvjetom**

**Mjere za unapređenje u 2021**

1. Analiza Odluke o javnoj rasvjeti







Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima?

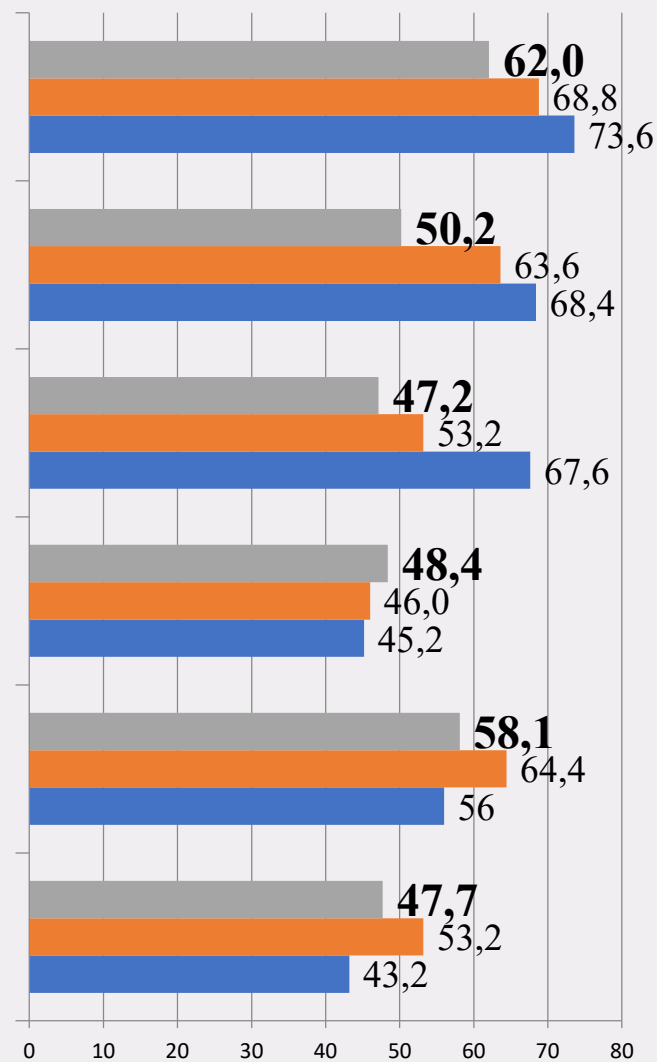
Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima?

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 sprječavanje posljeda katastrofa?



■ 2020  
■ 2019  
■ 2018

**2020**

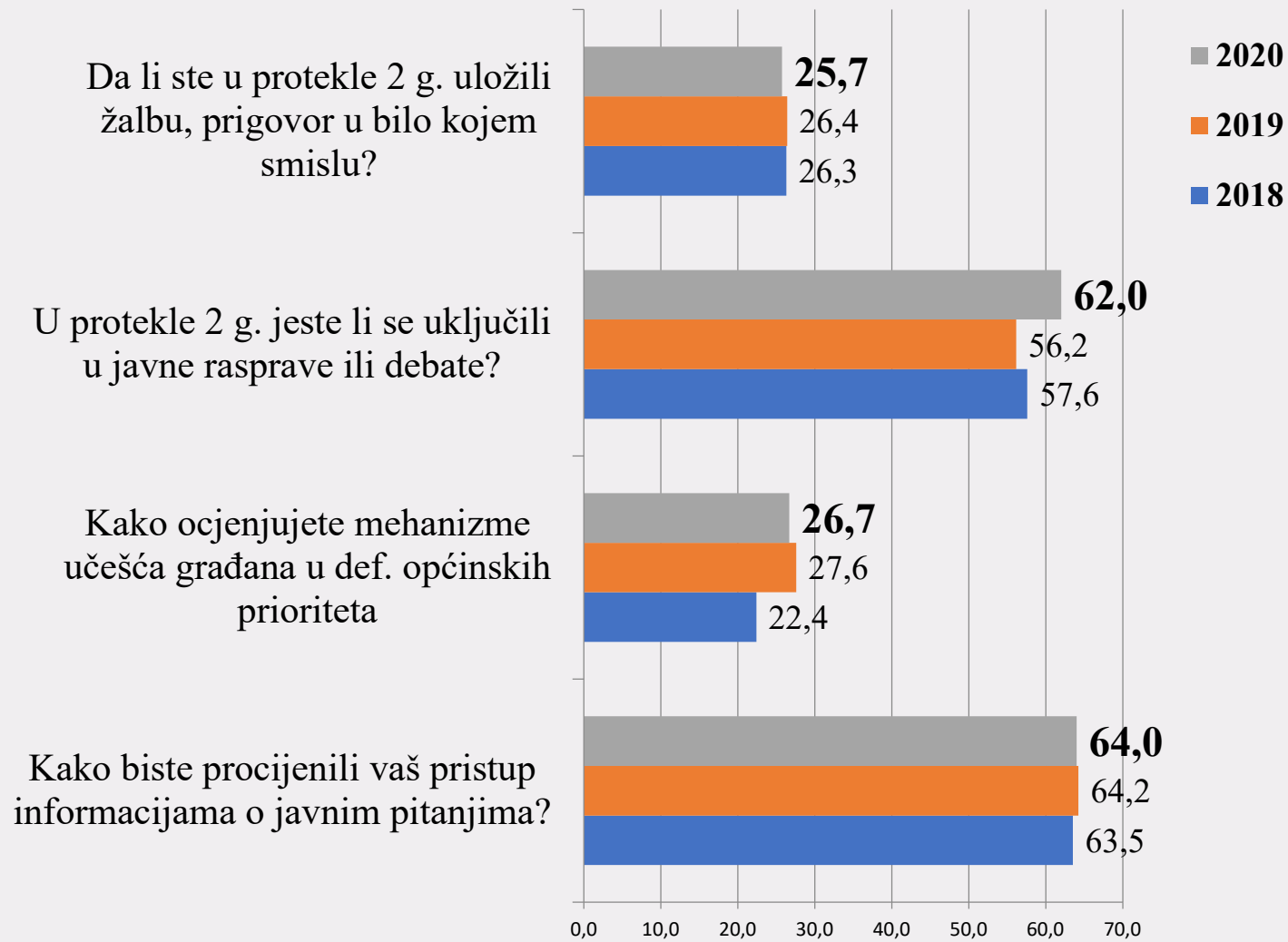
**Povećano** zadovoljstvo socijalnom zaštitom

**Smanjeno** zadovoljstvo prema svim ostalim pitanjima iz ove oblasti

### **Mjere za unapređenje u 2020**

1. Unaprijediti sistem informisanja (rad mjesenih zajednica, civilne zaštite i dr.)







**2021**

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

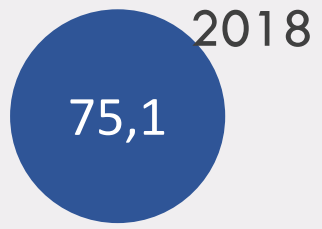
Ostali odgovori na nivou 2019

**Mjere za unapređenje u 2021**

Dodatna promocija e Citizenu kao alata učešća građana



Općinsko vijeće





■ 2020  
 ■ 2019  
 ■ 2018



**2020**

**Povećano** zadovoljstvo radom Općinskog načelnika i internet komunikacijom, kao i ambijentom u Općini

Smanjeno zadovoljstvo odnosom prema građanima

**Mjere za unapređenje u 2021****2019 – 74,2%****2020-75,9%**

Edukacija svih uposlenika na temu dobre poslovne komunikacije





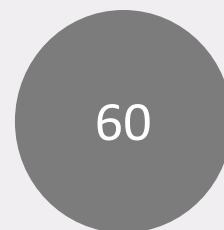


2018



2019

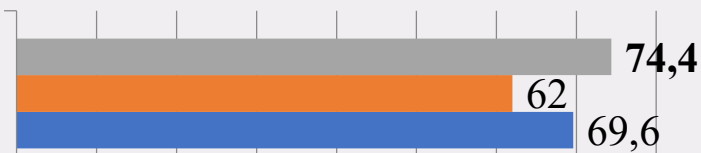
Prosječno  
zadovoljstvo



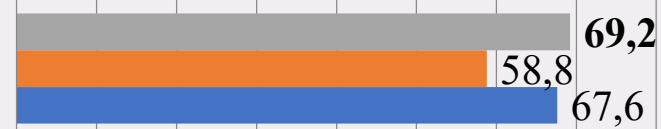
2020



Da li ste zadovoljni sa prijenosom  
sjednica Općinskog vijeća putem  
lokalnih TV stanica?



Da li vam je poznato da su materijali  
OV dostupni javnosti na internet  
stranici Općine?



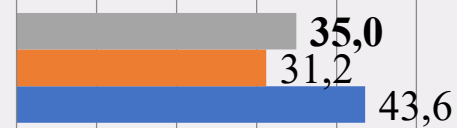
Da li smatrate da Općinsko vijeće  
donosi odluke u interesu građana?



Kako ocjenjujete rad Općinskog  
vijeća i vijećnika?



Jeste li upoznati sa terminom za  
redovne sastanke vijećnika sa  
građanima?



Da li vam je poznato ko su vijećnici u  
Općinskom vijeću?



0 10 20 30 40 50 60 70 80

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



## Koji segment rada Općinskog vijeća treba unaprijediti

