



Analiza zadovoljstva korisnika usluga Općine Tešanj u 2022. godini

Tešanj, januar 2023. godine
Mirnes Dedukić





Analiza zadovoljstva korisnika usluga u 2022. godini urađena je na osnovu Uputstva i usvojene metodologije iz 2018. godine

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

Prikupljanje podataka izvršeno je u periodu od 19.12. do 31.12.2022. 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.

Kod jednog broja pitanja uvršten je i odgovor NE ZNAM.



Od 250 ispitanika

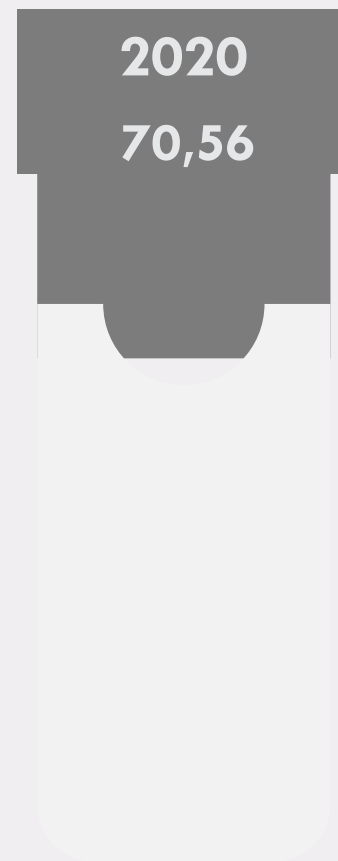
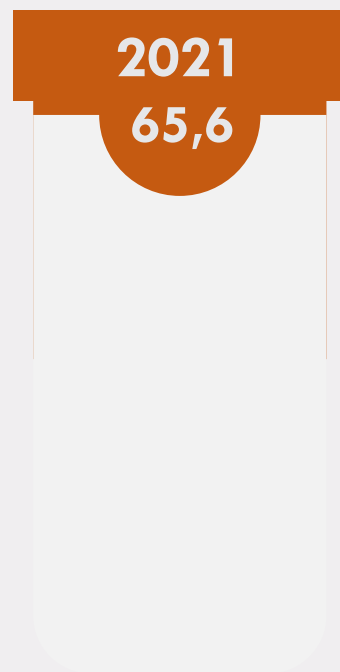
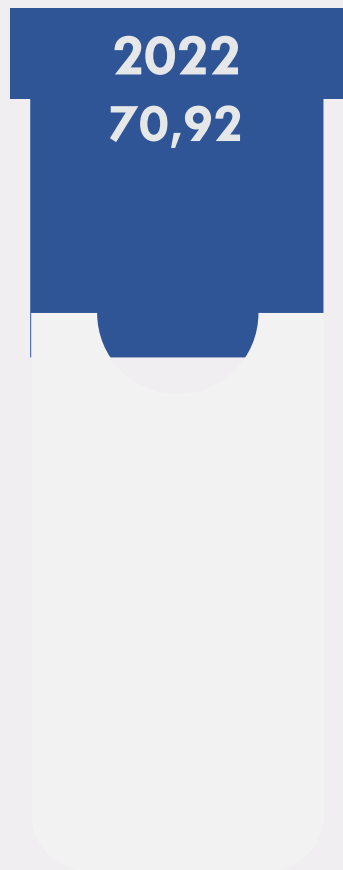
Muškarci - 151 Žene – 99

Zaposleno - 131

Nezaposleno -119 (uključujući penzionere, studente)

Urbano - 111 Ruralno -139

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

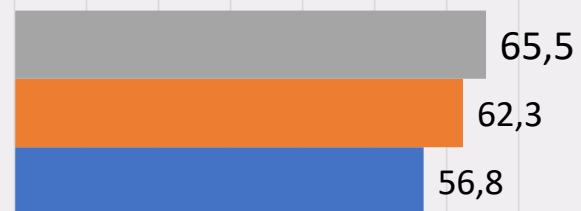


Prosječna
ocjena
zadovoljstva

- Komunalne usluge
- Uvod

Komunalne usluge

Koliko ste zadovoljni sa
kanalizacionim sistemom?



Koliko ste zadovoljni sa
prikupljanjem otpada i odvozom
smeća?



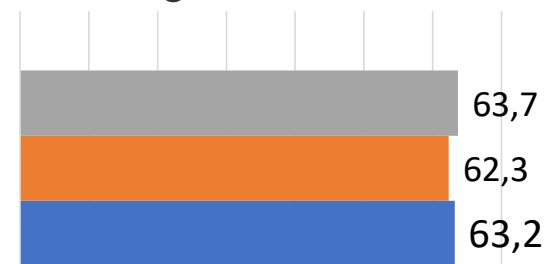
Koliko ste zadovoljni sa
snabdijevanjem vodom?



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

Komunalne usluge

Koliko ste zadovoljni sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?



Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću općine javnom rasvjetom?



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

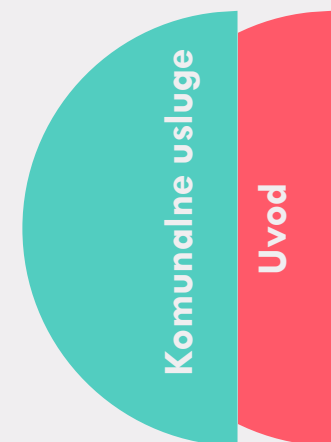


■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

Analiza 2022

Povećano zadovoljstvo sa pokrivenošću javnom rasvjetom.

Zadovoljstvo javnim zelenim površinama i kvalitet usluga održavanja lokalnih puteva je na približno istom nivou u uporednom periodu mjerenja, sa blagim povećanjem zadovoljstva.

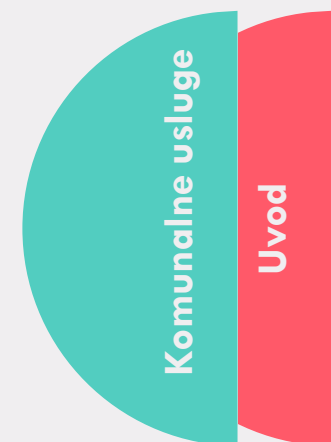


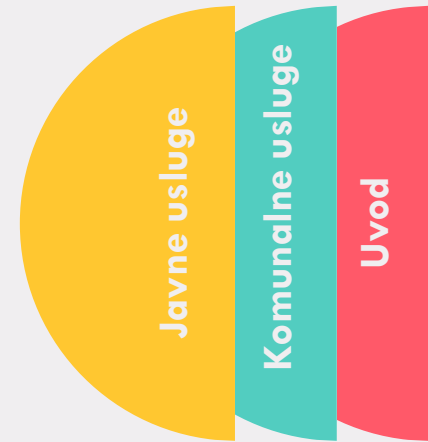
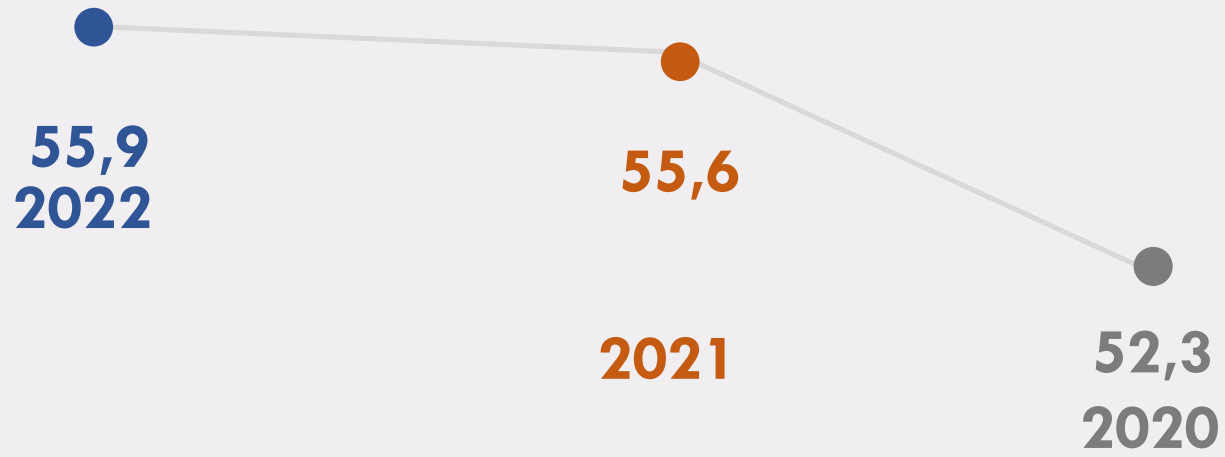
Analiza 2022

Smanjeno zadovoljstvo kanalizacionim sistemom.

Povećano zadovoljstvo snabdijevanjem vode.

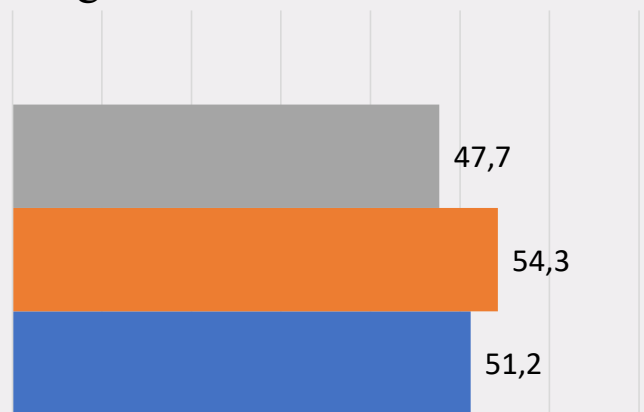
Zadovoljstvo odvozom smeća je na približno istom nivou u uporednom mjerenju, sa blagim spovećanjem zadovoljstva.





Javne usluge

Da li ste upoznati sa radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?



Da li ste zadovoljni sa radom domova zdravlja / ambulanta?



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

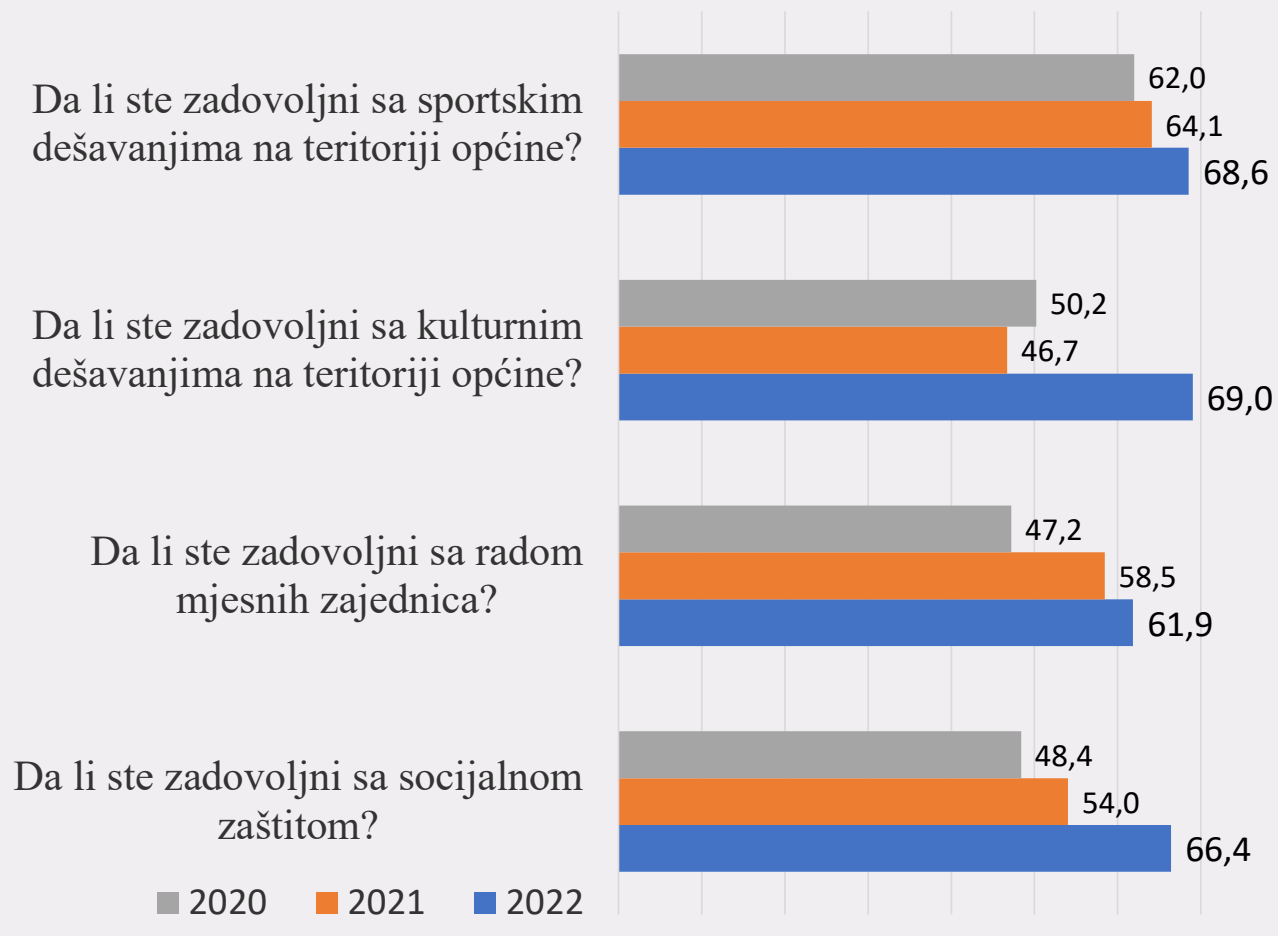
Analiza 2022

Smanjena informisanost radom CZ.

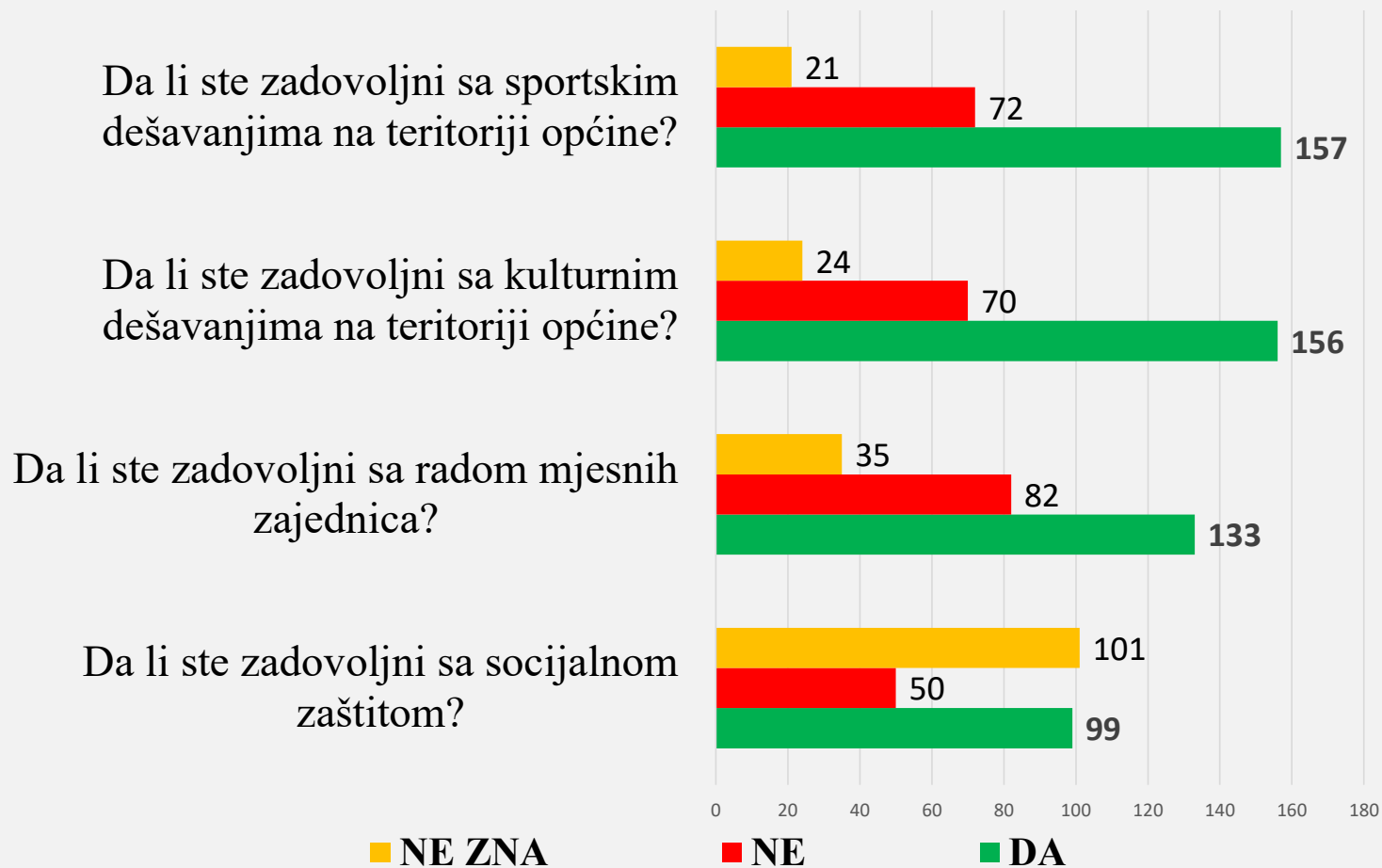
Povećano zadovoljstvo radom DZ/ambulantama.



Javne usluge



Broj korisnika koji su na pitanja odgovarali sa DA, NE i NE ZNA ZNA - 2022. godina

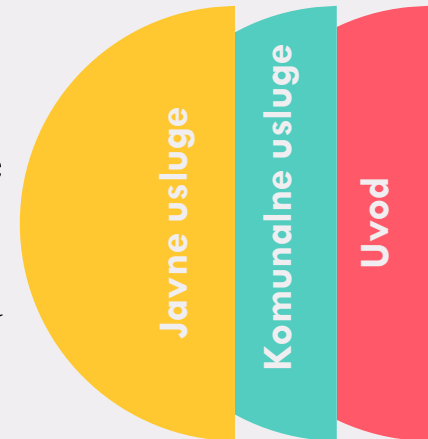


2022

Povećano zadovoljstvo po 4 mjerena pitanja gdje su ispitanici odgovarali sa DA ili NE, ali je u odnosu na 2021. godinu uvrštena dodatna mogućnost odgovora sa NE ZNAM.

Najznačajniji pokazatelj uvođenja odgovora NE ZNAM:

- 101 ispitanika, odnosno 40% ne zna elemente socijalne zaštite.
- 35 ispitanika, odnosno 14% ispitanika ne zna o radu mjesnih zajednica (35)
- 24 ispitanika ne zna kulturna dešavanja
- 21 ispitanik ne zna za sportska dešavanja





- 69 % korisnika je zadovoljno kulturnim dešavanjima
- 68,6 % korisnika je zadovoljno sportskim dešavanjima
- 66,4 % korisnika je zadovoljno socijalnom zaštitom
- 61,9 % ispitanika je zadovoljno radom mjesnih zajednica

U ukupnom zbiru zadovoljnih ispitanika izuzeti su odgovori NE ZNAM, pa poređenje sa ranijim godinama nije uporedivo u odnosu na broj ispitanika koji je odgovarao sa DA ili NE.

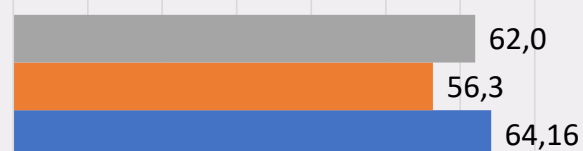


Učešće građana

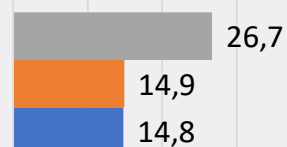
Da li ste u protekle dvije godine uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?



Kako ocjenjujete postojeće mehanizme učešća građana u definisanju općinskih prioriteta?



U protekle dvije godine, jeste li se uključili u javne rasprave ili debate?



Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima?



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Analiza 2022

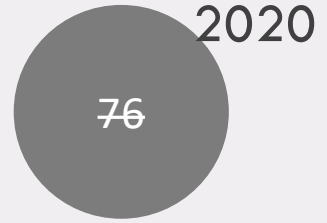
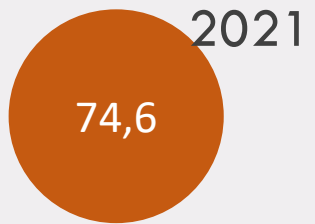
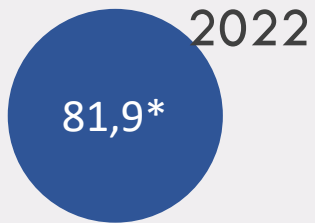
Povećano zadovoljstvo pristupu informacija o javnim pitanjima i mehanizmima učešća građana u definisanju općinskih pririteta

Nastavljeno smanjenje pritužbi/prigovora prema Općini
Nizak procenat uključivanja građana u javne rasprave ili debate

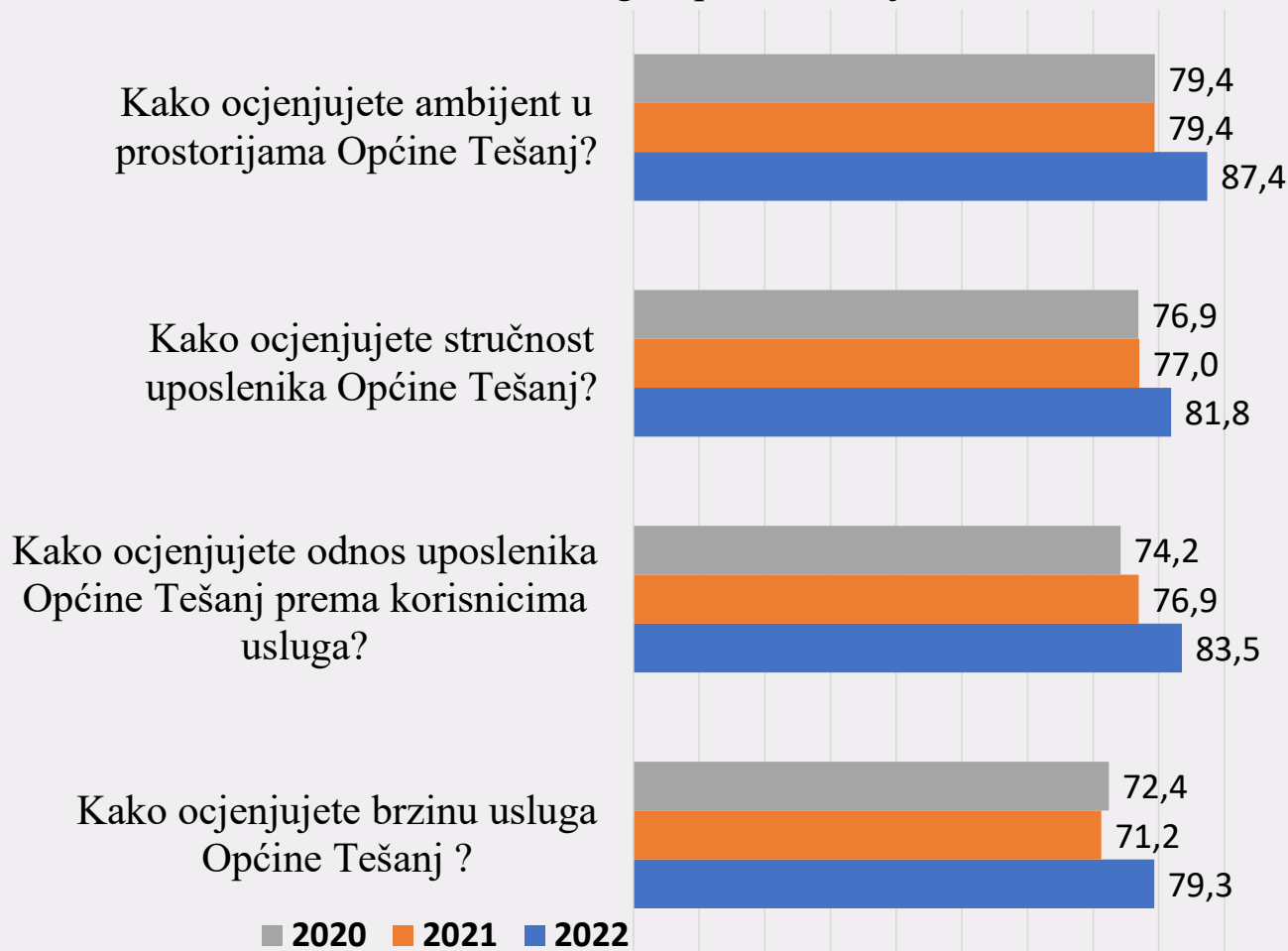
- 14,8 % ispitanika je učestvovalo u javnim debatama i raspravama
- 16,8 % ispitanika je u protekle dvije godine uložilo žalbu, prigovor prema OT



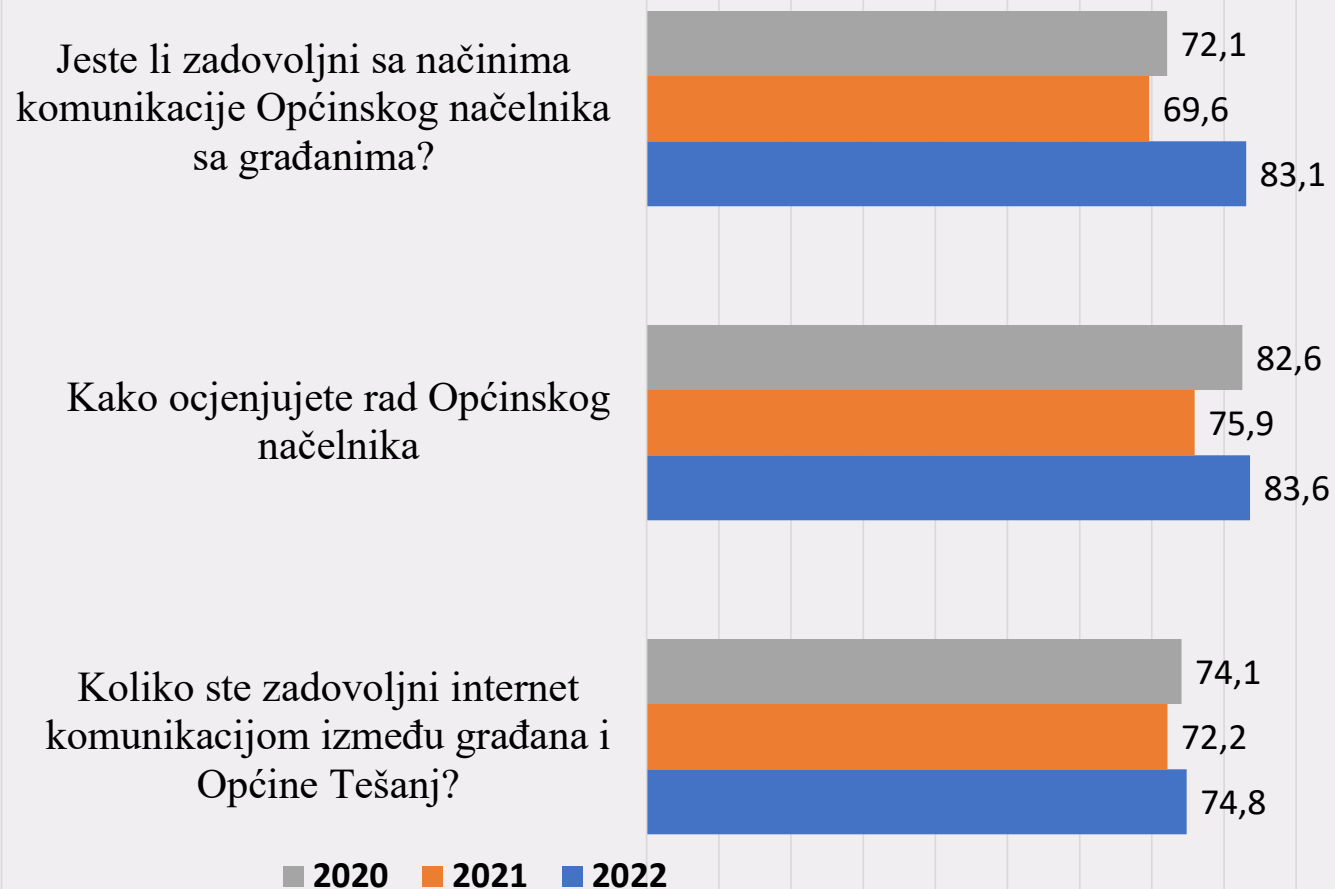
Općinsko vijeće



Usluge Općine Tešanj



Usluge Općine Tešanj



Općinska uprava

Građansko učešće

Javne usluge

Komunalne usluge

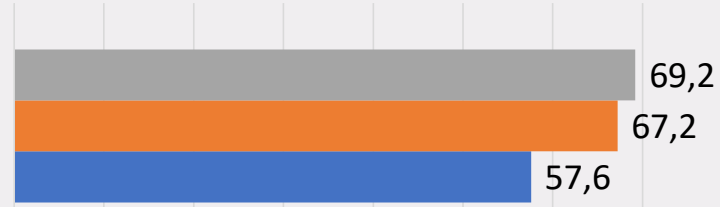
Uvod

Analiza 2022

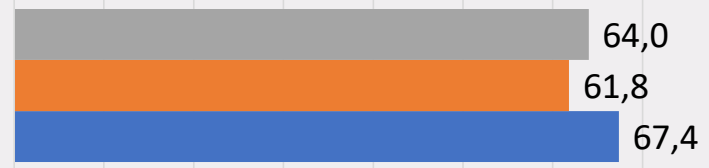
Povećano zadovoljstvo po svim pitanjima iz ove oblasti.

Kod pitanja Jeste li zadovoljni načinom komunikacije Općinskog načelnika sa građanima dodat je odgovor NE ZNAM i 55 ispitanika izabralo ovaj odgovor, odnosno 22% ispitanika.

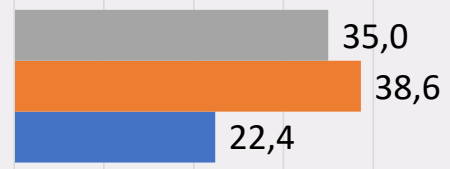
Da li vam je poznato da su materijali Općinskog vijeća dostupni javnosti na internet stranici Općine?



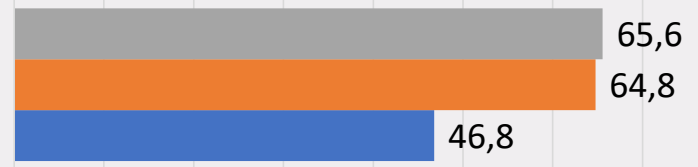
Kako ocjenjujete rad Općinskog vijeća i vijećnika?



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



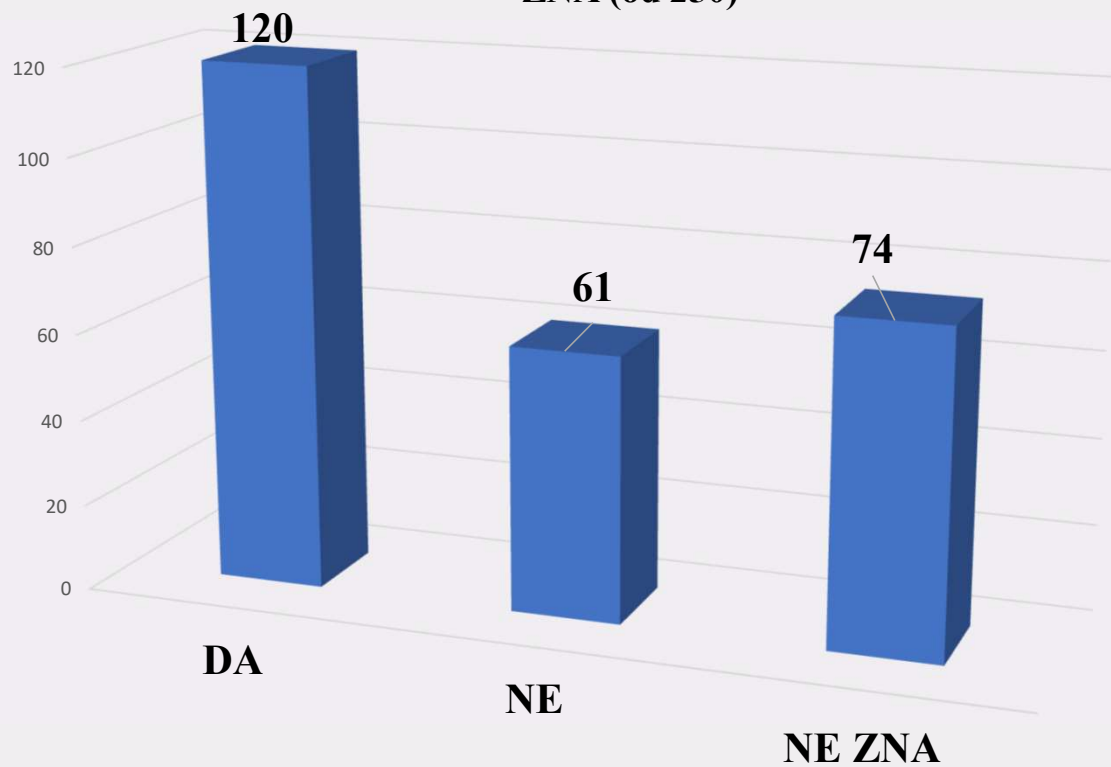
Da li vam je poznato ko su vijećnici u Općinskom vijeću?



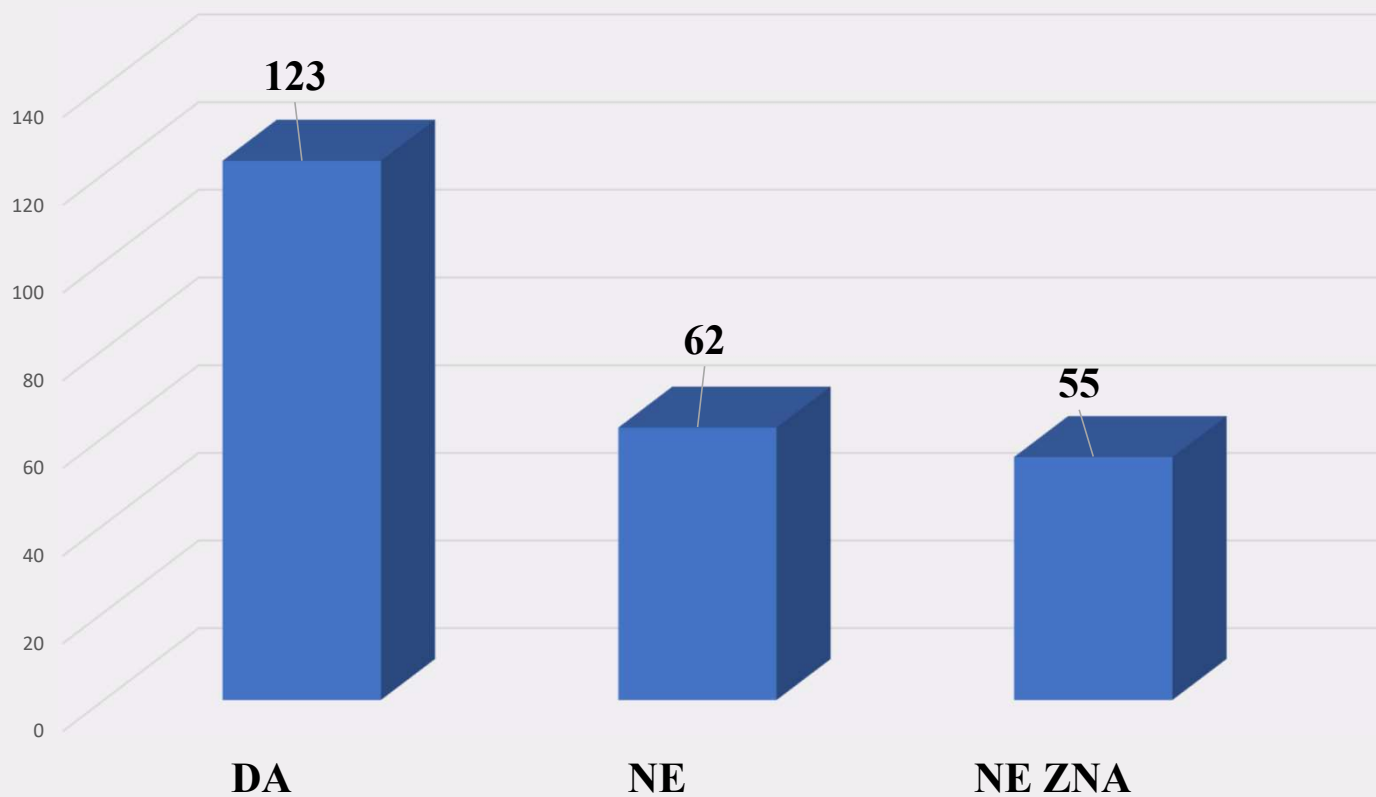
■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Da li ste zadovoljni sa prijenosom sjednica Općinskog vijeća putem lokalnih TV stanica? - Broj ispitanika sa odgovorom DA, NE i NE ZNA (od 250)



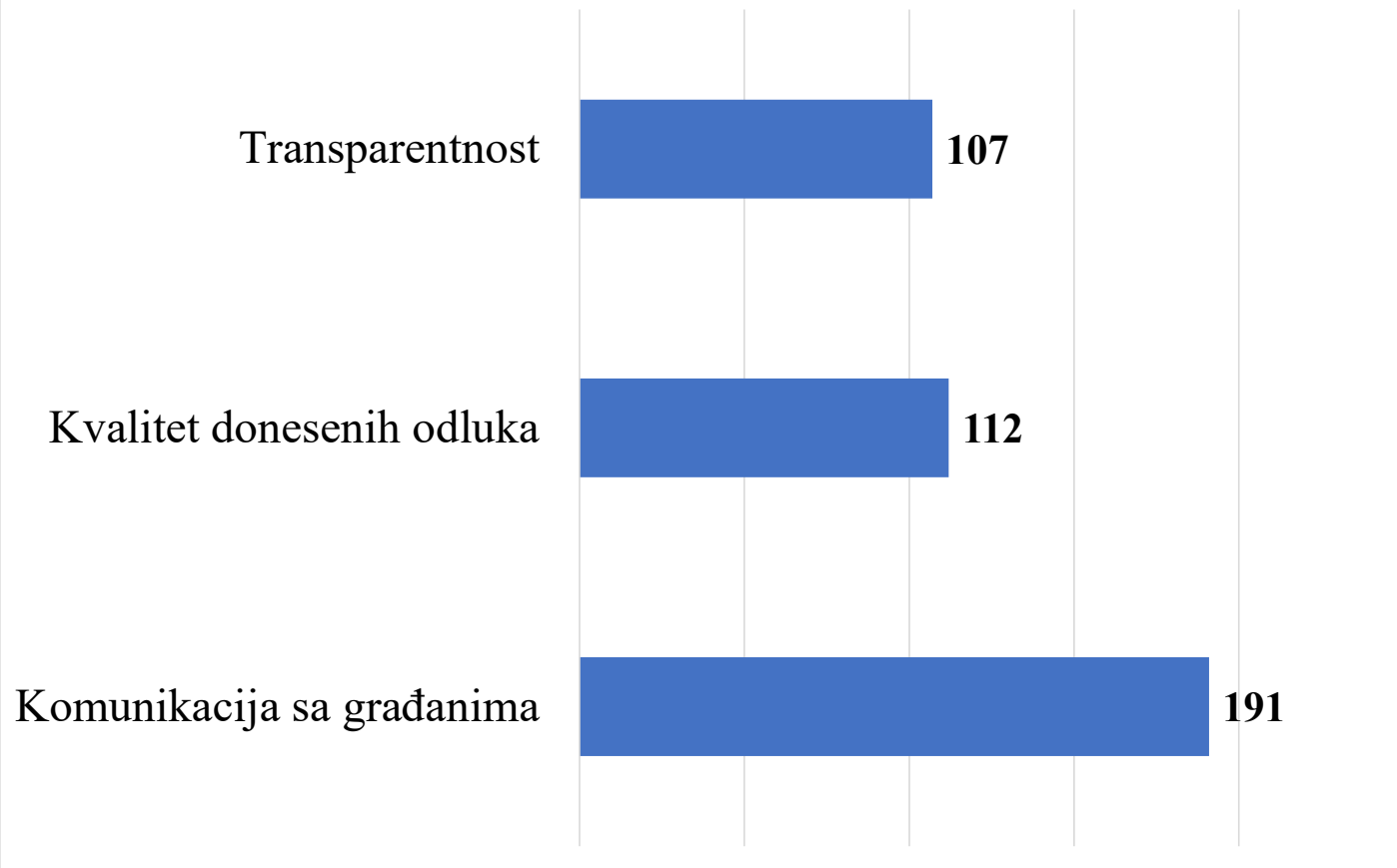
Da li smatrate da Općinsko vijeće donosi odluke u interesu građana? - Broj ispitanika sa odgovorom DA, NE i NE ZNA (od 250)



Općinsko vijeće



**Koji segment rada OV treba unaprijediti
- evidentirani odgovori 250 ispitanika
- Ispitanici birali jedan ili sve ponuđene odgovore**

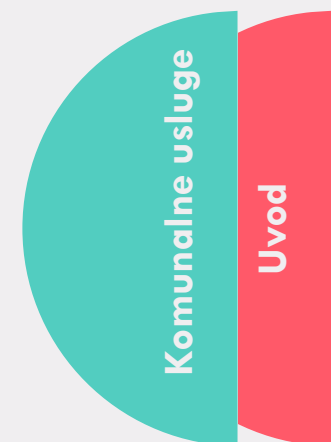




Mjere za unapređenje u 2023

Komunalne usluge

1. Kvartalne informacije o kvalitetu zraka, vode i polena (analizirati mogućnost dostupnost podataka FMZ na internet stranici Općine)
2. Dodatne informacije o razvoju kanalizacionog sistema
3. Planirati drugi način ugovaranja usluga održavanja lokalnih puteva



Mjere za unapređenje u 2023

Javne usluge

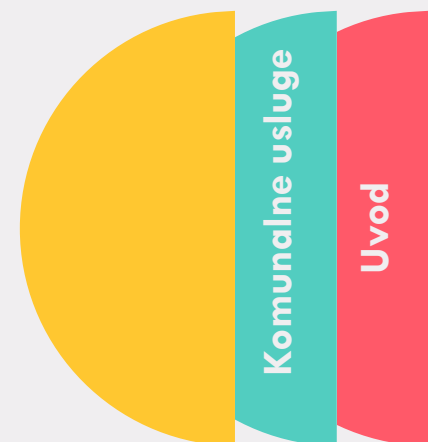
Nastaviti informisanje o radu mjesnih zajednica, o kulturnim i sportskih događajima, kao i radom Centra za socijalni dan
Nastaviti informisanost o radu i djelovanju CZ

Građansko učešće

Dodatna promocija e Citizenu kao alata učešća građana sa aspekta uključenosti građana u javne rasprave i debate

Općinska uprava

Planom zapošljavanja uticati na zadovoljstvo uslugama u Općini Tešanj



Mjere za unapređenje u 2023

Zaključak iz Izvještaja o radu Općinskog vijeća za 2022. godine:

Iako su predložene mjere za poboljšanje zadovoljstva korisnika uslugama predložene za 2022.godinu realizovane potrebno je i dalje nastaviti provoditi te aktivnosti jer iz analize provedenog anketiranja je vidljivo da je smanjen broj ispitanika koji znaju da su materijali Općinskog vijeća dostupni na internet stranici Općine Tešanj, povećana ocjena rada Općinskog vijeća i vijećnika, smanjen broj ispitanika koji su upoznati sa terminom za redovne sastanke, smanjen procenat ispitanika koji znaju ko su vijećnici u Općinskom vijeću Tešanj.

