

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Tešanj

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 300 građana i građanki.

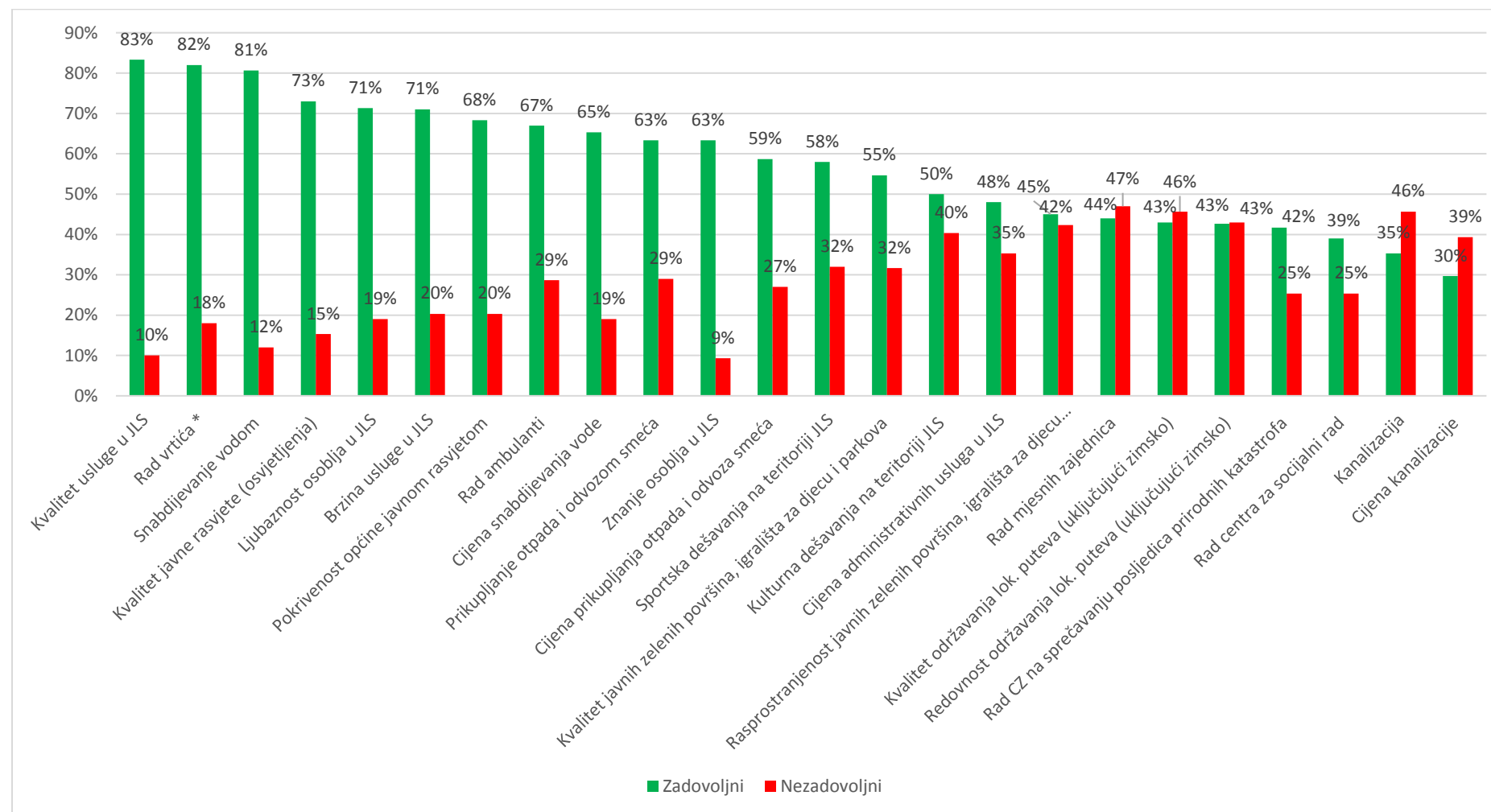
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno ispred zgrade uprave JLS, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 UP1: 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 i građanke NAJZADOVOLJNIJI <i>(75% i više ispitanika/ca 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	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića *	82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Snabdijevanje vodom	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM ZADOVOLJNI <i>(između 50 % i 74% ispitanika/ca je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge u JLS	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	67% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvozom smeća	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Znanje osoblja u JLS	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno	

	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	55% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	50% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</p> <p><i>(između 25 % i 49% ispitanika/ca je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Cijena administrativnih usluga u JLS	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 47% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa	42% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	39% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Kanalizacija	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	30% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 39% ispitanika/ca bilo nezadovoljno