

OPĆINA ŽEPČE



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM
USLUGAMA U 2021. GODINI**

Mart/Ožujak 2022.

Sadržaj

| | |
|---|----|
| Skraćenice..... | 3 |
| Uvod | 4 |
| REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MJENJA..... | 5 |
| Karakteristike uzorka..... | 5 |
| Procentualna struktura ispitanika/ca po polu..... | 5 |
| Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti..... | 5 |
| Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti..... | 6 |
| REZULTATI ANKETIRANJA | 7 |
| Snabdijevanje vodom | 7 |
| Cijena snabdijevanja vodom..... | 7 |
| Prikupljanje otpada i odvoz smeća..... | 8 |
| Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća..... | 9 |
| Kanalizacija | 9 |
| Cijena kanalizacije | 10 |
| Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko) | 10 |
| Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko) | 11 |
| Pokrivenost JLS javnom rasvjetom | 12 |
| Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja) | 13 |
| Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova | 13 |
| Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova | 14 |
| Rad domova zdravlja / ambulanti | 15 |
| Rad vrtića / obdaništa | 15 |
| Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa | 16 |
| Rad mjesnih zajednica | 17 |
| Kulturna dešavanja na teritoriji JLS | 17 |
| Sportska dešavanja na teritoriji JLS..... | 18 |
| Pristup informacijama | 19 |
| Uključenost u javne rasprave i debate | 19 |
| Ocjena postojećih mehanizama učešća građana | 20 |
| Kvalitet administrativnih usluga u JLS | 21 |
| Brzina administrativnih usluga u JLS | 22 |
| Ljubaznost osoblja u JLS | 22 |
| Znanje osoblja u JLS..... | 23 |
| Direktni prijenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica | 24 |

| | |
|--|----|
| Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima | 24 |
| Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima | 25 |
| | 26 |
| Internet komunikacija između građana i službi JLS..... | 26 |
| Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS..... | 27 |
| Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti | 27 |
| Rješavanje žalbi | 28 |
| Pripadnost socijalno ugroženim grupama..... | 29 |
| Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi | 29 |
| Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovala u anketi | 30 |
| Zaključak i preporuke | 31 |

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

JLS – Jedinica lokalne samouprave (općina/opština, grad)

MEG – Projekt općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja

UNDP – Razvojni program Ujedinjenih Nacija

Uvod

Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost JLS, a u cilju procjene stupnja zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama. Anketa je provedena metodom slučajnog uzorka.

U ovoj analizi upoređuju se rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama provedenih u decembru/prosincu 2020. godine i decembru/prosincu 2021. godine kao aktivnost Općine Žepče.

Anketni upitnici iz 2020. i 2021. godine sadržavali su identična pitanja kako bi se moglo uporediti zadovoljstvo građana javnim uslugama u nadležnosti jedinice lokalne samouprave.

Ankete su sprovedene metodom slučajnog uzorka i to u 2020. g. na uzorku od 399 građana i građanki i na uzorku od 600 građana i građanki u 2021.g

Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, 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 ili neutralan ili da ne zna.

REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MJENJA¹

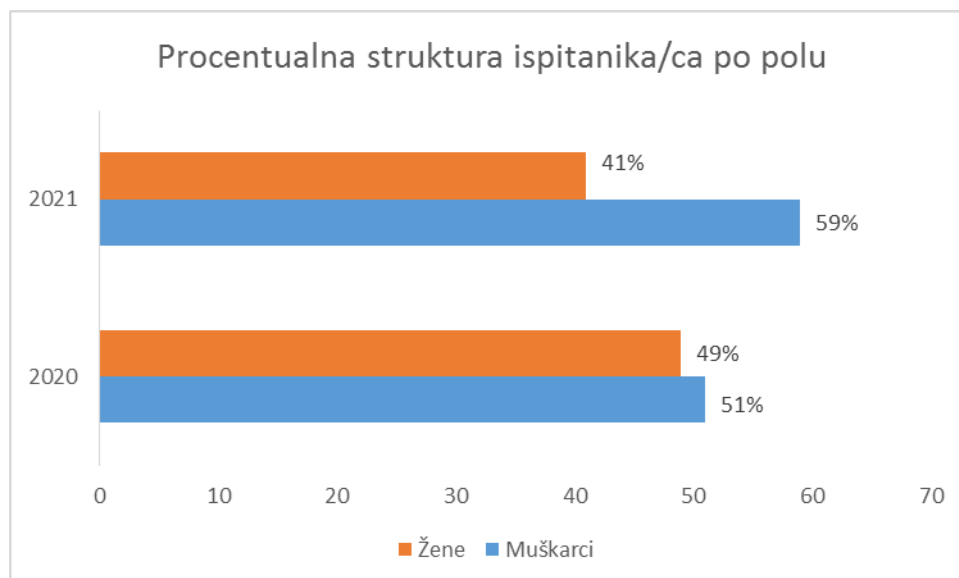
Karakteristike uzorka

Anketiranjem u 2021. godini obuhvaćeno je 59% stanovnika urbanog i 41% ruralnog područje općine Žepče. Anketirano je ukupno 600 građana i građanki od čega 59 % muškaraca, a 41% žena. Starosna struktura ispitanika je sljedeća: 18- 35 godina – 37 % anketiranih stanovnika, 36-55 godina- 35% anketiranih stanovnika i preko 55 godina – 29% anketiranih stanovnika.

Procentualna struktura ispitanika/ca po polu

Ukoliko promatramo ispitanike prema polu možemo primjetiti da je u 2021. godini smanjen postotak ispitanika ženskog spola (41%) u odnosu na prethodnu 2020 godinu(49%) za 8 %.

Ukoliko uzmemo u obzir da je u 2021 godini (600) anketirano 201 ispitanik više u odnosu na 2020 godinu (399) , možemo reći da je broj anketiranih žena na istom nivou kao i prethodnih godina te da je još uvijek veći postotak ispitanika muškog spola.

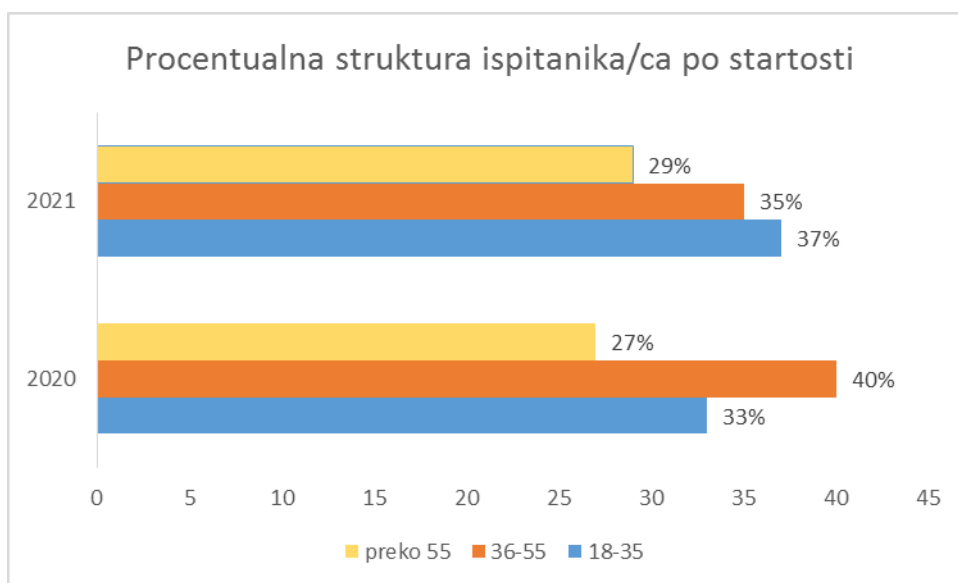


Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po polu

Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti

Što se tiče starosne strukture, najveći postotak ispitanika u 2021. godini je iz grupe mladih (18-35 godina) i to 37% , zatim iz srednje starosne grupe (36-55) i to 35%, a najmanji iz grupe preko 55 godina svega 29 %. Suprotno tome u 2020. godini je najviše ispitanika bilo iz srednje starosne grupe (36-55) , i to 40 % dok je najmanji broj ispitanika u 2020 godini također bio iz grupe starosti preko 55 godina, svega 27 %.

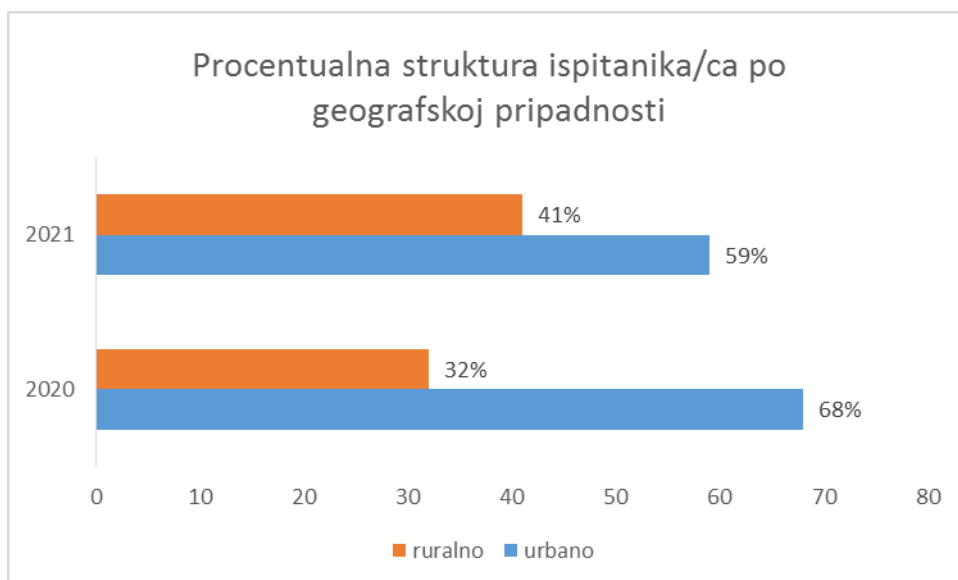
¹ Zbog zaokruživanja podaci u grafovima i u tekstualnom opisu grafova mogu se razlikovati +/- 1%



Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti

Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

Prema geografskoj pripadnosti najveći broj anketiranih ispitanika/ca, njih 59 % u 2021. godini dolazi iz urbanog područja dok nešto manje 41 % ispitanika dolazi iz ruralnog područja. U 2020. godini struktura ispitanika po geografskoj pripadnosti bila je ista, samo sa nešto većim postotkom, odnosno 68 % ispitanika/ca iz urbanog područja i 32 % ispitanika/ca iz ruralnog područja.



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

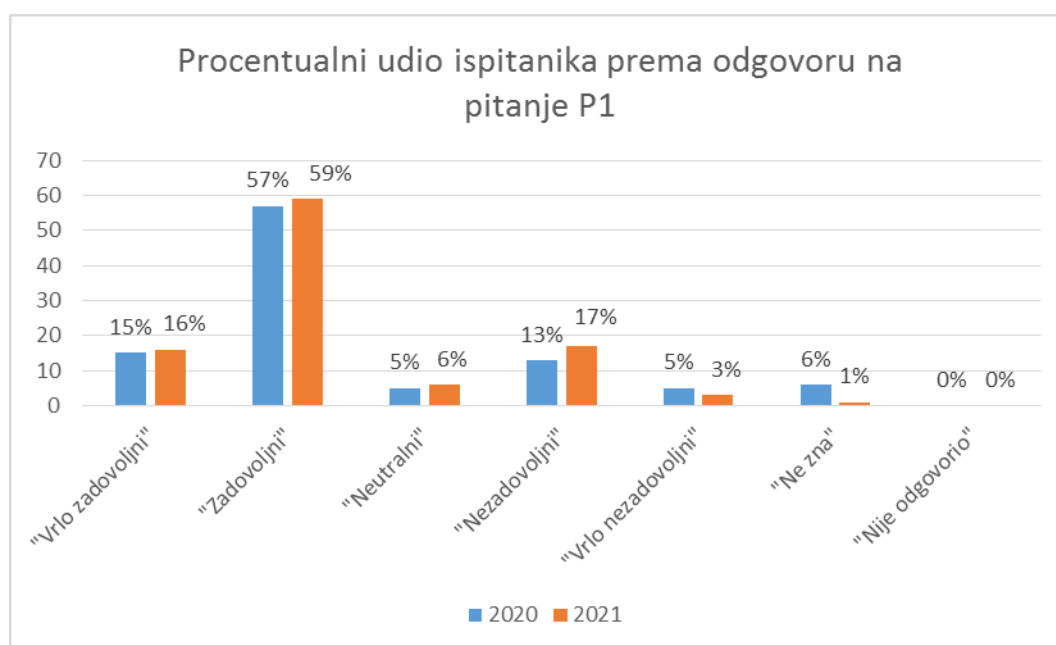
REZULTATI ANKETIRANJA

Opskrba vodom

U 2021.godini najviše ispitanika/ca, njih 75 % je izjavilo je da je „zadovoljno“ (59 %) i „vrlo zadovoljno“ (16%) opskrbom vodom, dok je postotak od 20% ispitanika izjavio da je nezadovoljan (17% nezadovoljno i 3% vrlo nezadovoljno).

Prethodne 2020 g. 72% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno (57%) ili vrlo zadovoljno (15%) opskrbom vodom dok je 18% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno (13%) ili vrlo nezadovoljno (5 %).

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana povećao se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, ali se i postotak vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana, u odnosu na prethodnu godinu, povećao za dva posto.



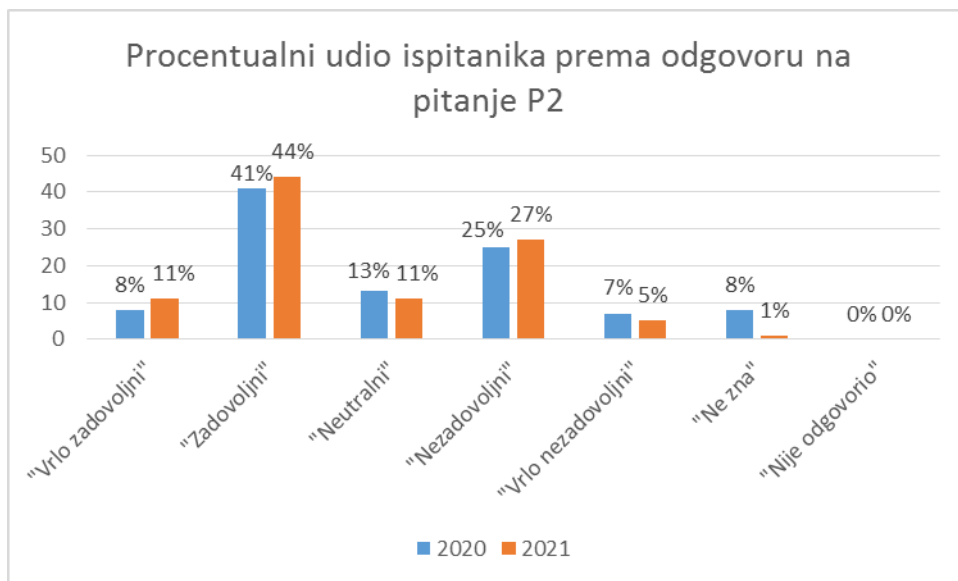
Grafikon P1.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni sa opskrbom vodom?

Cijena opskrbe vodom

Cijenom usluge vodoopskrbe u 2021. godini je zadovoljno 55% ispitanika, dok je 32% ispitanika nezadovoljno.

U prethodnoj 2020.godini, 48% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno/vrlo zadovoljno cijenom opskrbe vodom dok je 31% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno/vrlo nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana u 2021. godini smanjio se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, ali se postotak nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao za jedan posto.



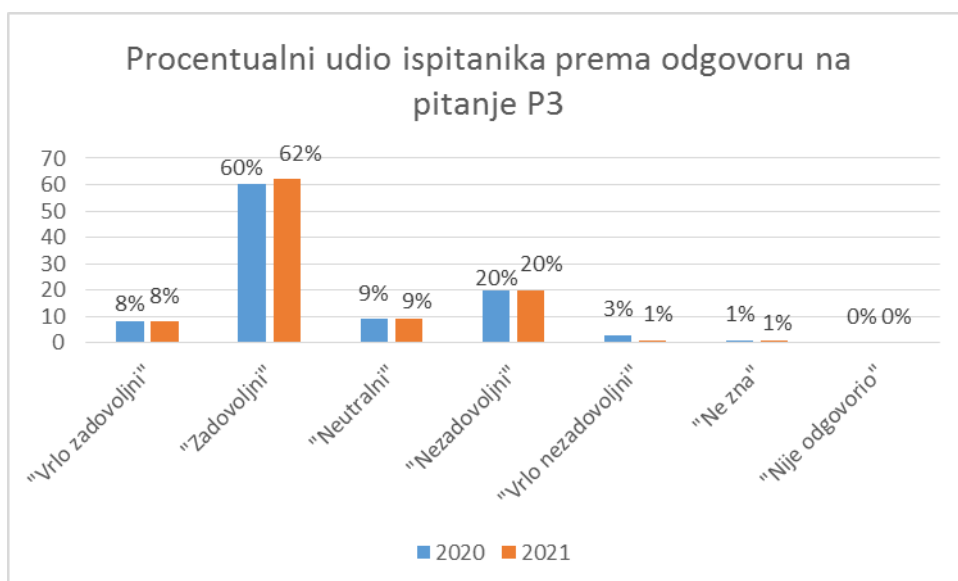
Grafikon P2.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni sa cijenom snabdijevanja vodom?

Prikupljanje otpada i odvoz smeća

Uslugom prikupljanja otpada u 2021. godini zadovoljno je 70% ispitanika/ica dok je 21% ispitanika nezadovoljno.

U prethodnoj 2020.godini 68% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno prikupljanjem otpada dok je 23% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za dva posto u odnosu na prethodnu godinu, a postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio se za dva posto.



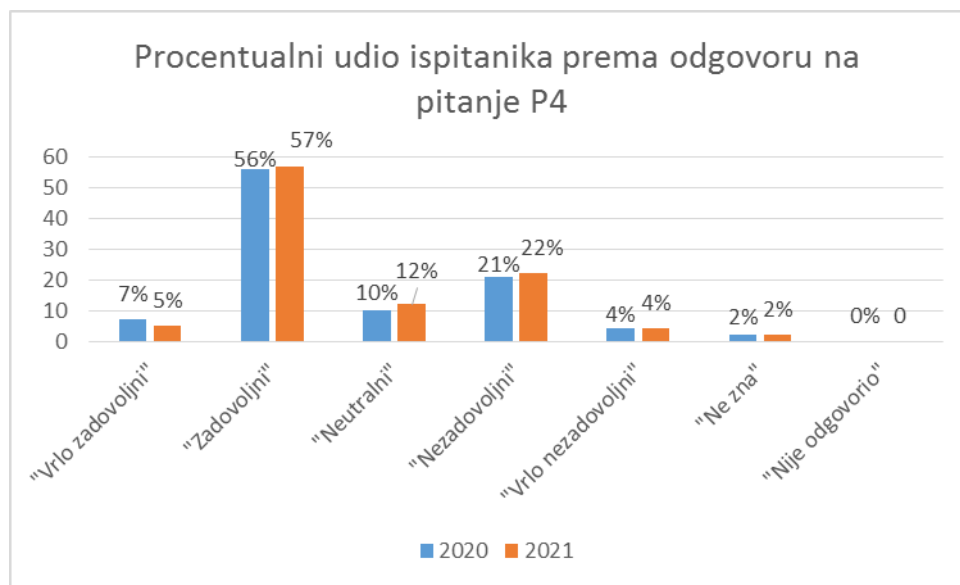
Grafikon P3.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P3 Koliko ste zadovoljni sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća?

Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća

Najveći postotak anketiranih ispitanika/ca u 2021.godinu , 62% je zadovoljno cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća, dok je 26 % anketiranih ispitanika/ca nezadovoljno cijenom tih usluga.

U prethodnoj 2020.godini 63% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno cijenom prikupljanja otpada dok je 25% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno .

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini smanjio se za jedan posto u odnosu na prethodnu godinu, a postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao se za jedan posto.



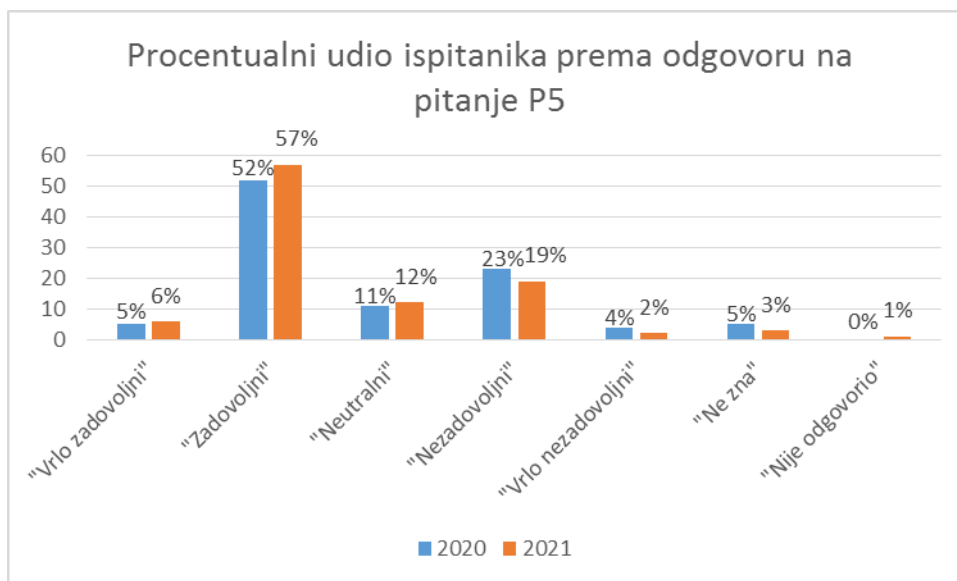
Grafikon P4.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P4 Koliko ste zadovoljni sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?

Kanalizacija

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini,63% je izjavilo da je zadovoljno kanalizacijom dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 57% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kanalizacijom dok je 27% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno (23%) ili vrlo nezadovoljno (4%).

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za šest u odnosu na prethodnu godinu, a postotak vrlo nezadovoljnih i nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu se smanjio za šest.



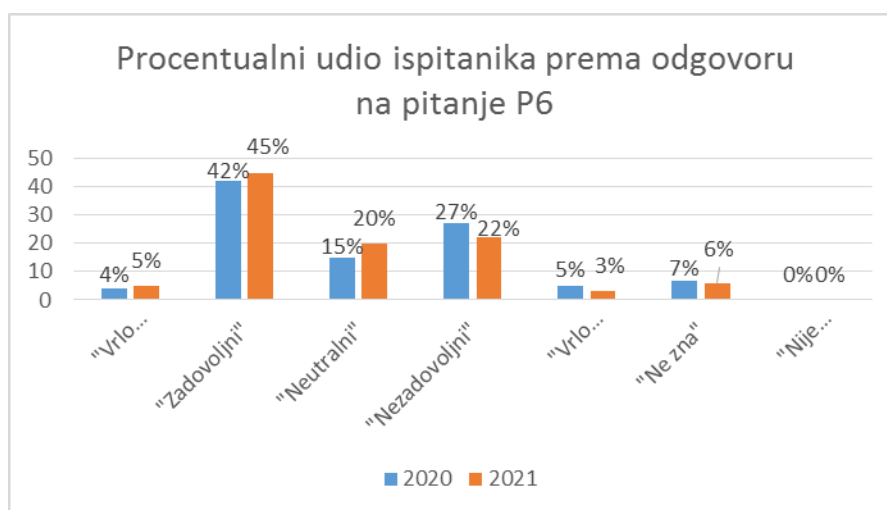
Grafikon P5.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P5 Koliko ste zadovoljni sa kanalizacijom?

Cijena kanalizacije

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, njih 50% je izjavilo da je zadovoljno cijenom kanalizacije dok je 25% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 46% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno cijenom kanalizacije, dok je 32% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana u 2021. godini povećao se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, a postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu se smanjio za sedam posto.



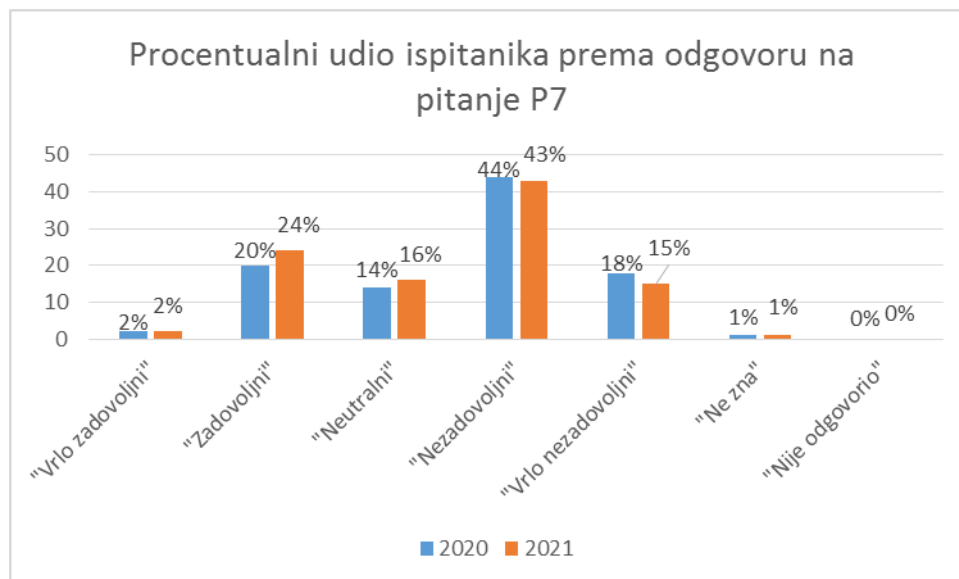
Grafikon P6.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P6 Koliko ste zadovoljni sa cijenom kanalizacije?

Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 26% je izjavilo da je zadovoljno uslugama održavanja lokalnih puteva dok je 58% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 22% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno uslugama održavanja lokalnih puteva dok je 63% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana u 2021. godini povećao se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za pet posto.



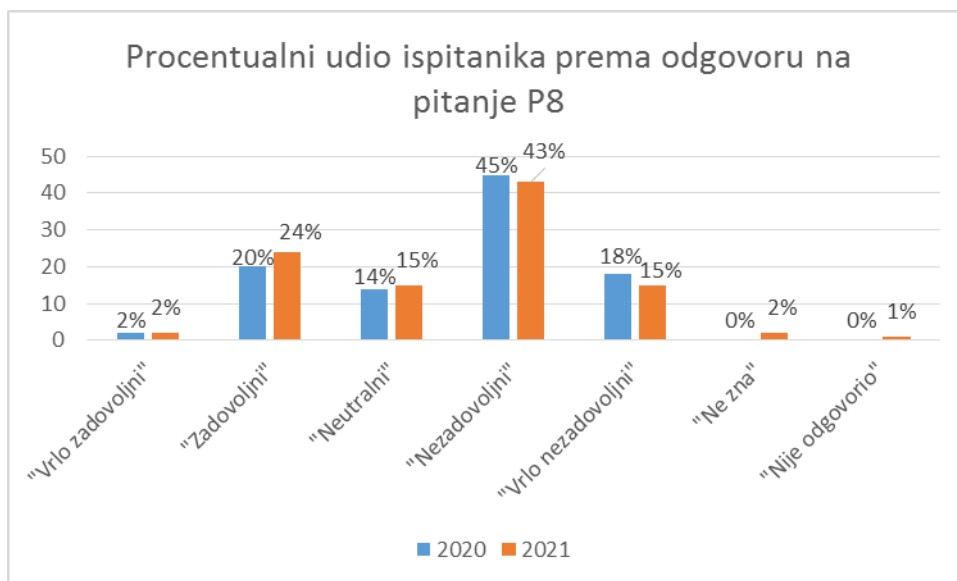
Grafikon P7.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P7 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 26% je izjavilo da je zadovoljno redovnosti usluga održavanja lokalnih puteva dok je 58% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 22% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno redovnosti usluga održavanja lokalnih puteva dok je 63% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021. godini povećao se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za pet posto.



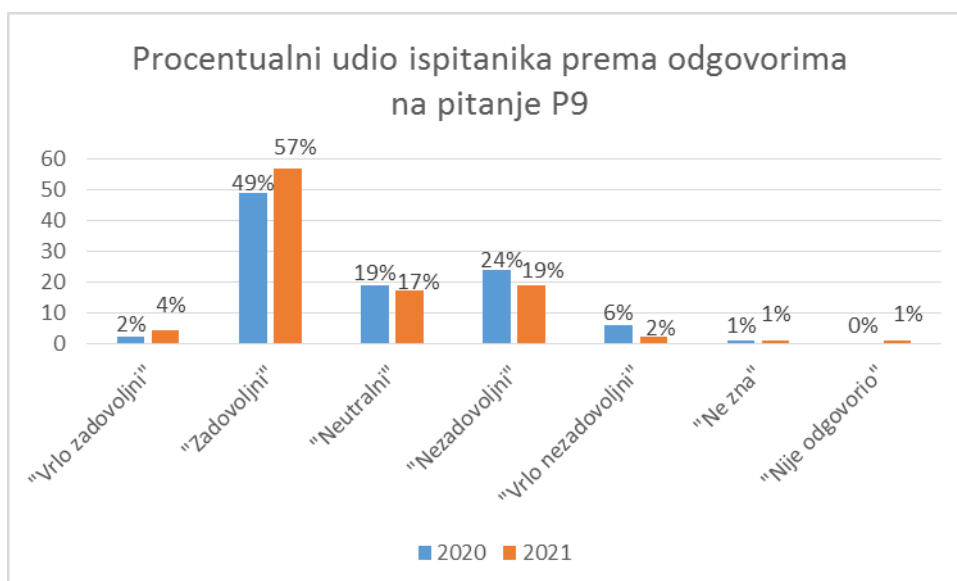
Grafikon P8.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P8 Koliko ste zadovoljni sa redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Pokrivenost JLS javnom rasvjetom

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 61% je izjavilo da je zadovoljno pokrivenosti javnom rasvjetom dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 51% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno pokrivenosti javnom rasvjetom dok je 30% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih i zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za deset posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za devet posto.



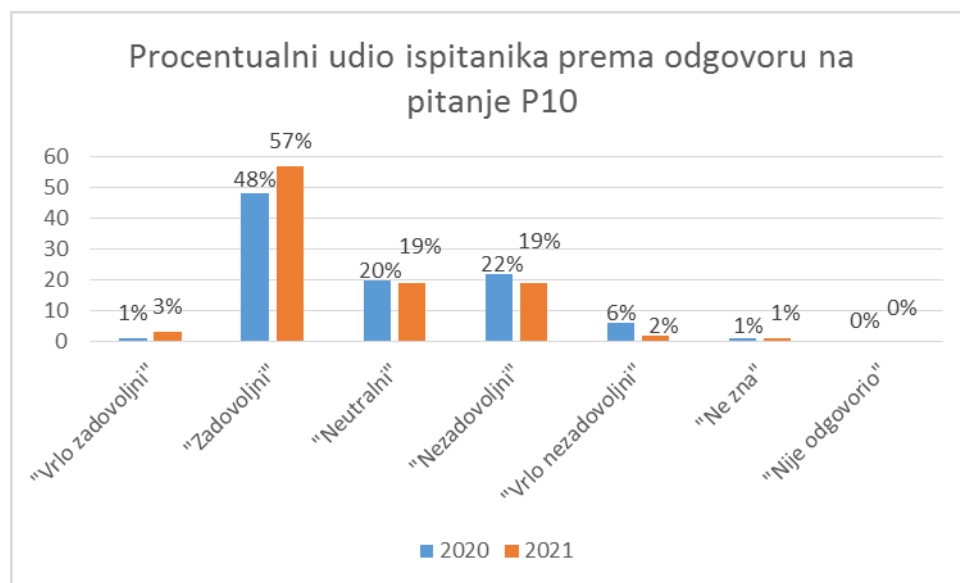
Grafikon P9.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P9 Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom?

Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 60% je izjavilo da je zadovoljno kvalitetom javne rasvjete dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 49% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kvalitetom javne rasvjetom dok je 28% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za sedamneast posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za sedam posto.



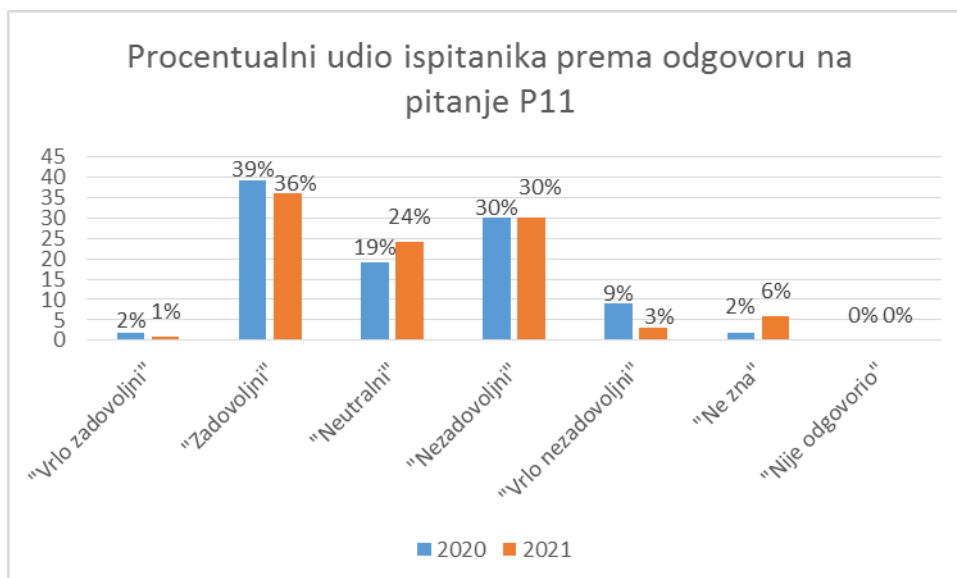
Grafikon P10.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P10 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 37% je izjavilo da je zadovoljno rasprostranjenosti javnih površina dok je 33% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 41% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno rasprostranjenosti javnih površina dok je 39% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini smanjio se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za šest posto.



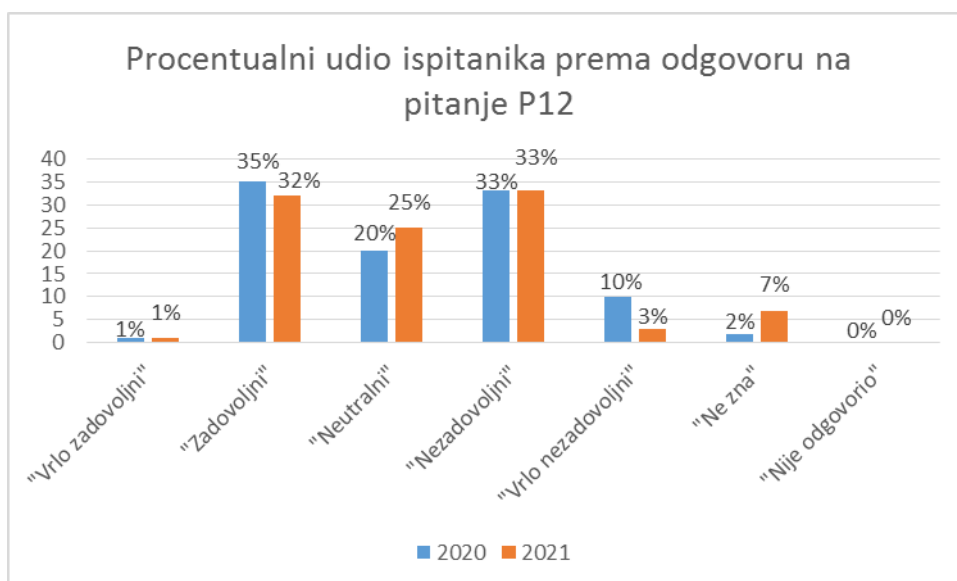
Grafikon P11.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P11 Koliko ste zadovoljni sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 33% je izjavilo da je zadovoljno kvalitetom javnih površina dok je 36% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno .

U prethodnoj 2020 godini, 36% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kvalitetom javnih površina dok je 43% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini smanjio se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za sedam posto.



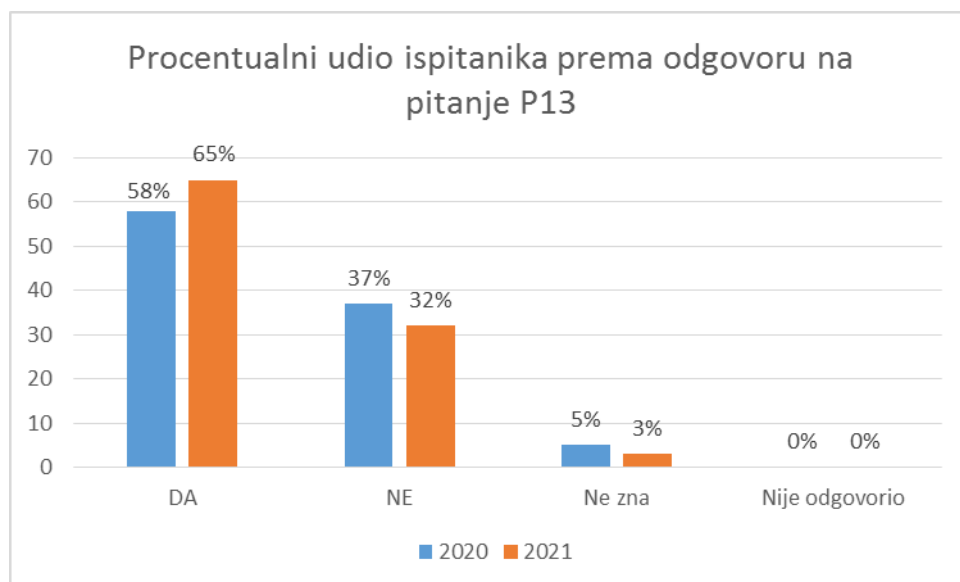
Grafikon P12.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P12 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Rad domova zdravlja / ambulanti

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 65 % izjavilo da je zadovoljno radom domova zdravlja / ambulanti dok je 32% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 58 % izjavilo da je zadovoljno radom domova zdravlja / ambulanti dok je 37% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za sedam posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za pet posto.



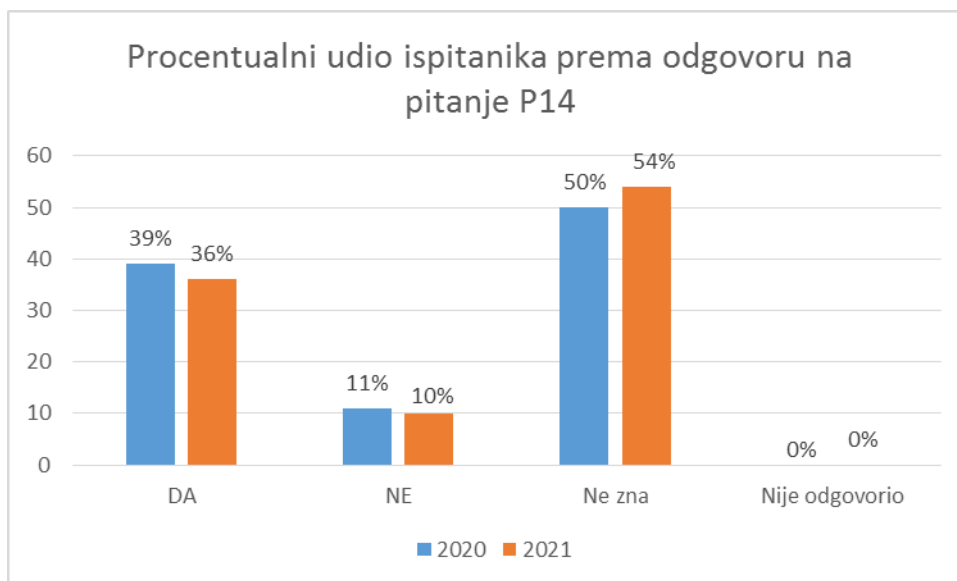
Grafikon P13.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P13 Da li ste zadovoljni sa radom domova zdravlja / ambulantama?

Rad vrtića / obdaništa

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 36 % izjavilo da je zadovoljno radom vrtića/obdaništa dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 39 % izjavilo da je zadovoljno radom vrtića/obdaništa dok je 11 % ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih građana u 2021.godini smanjio se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za jedan posto.



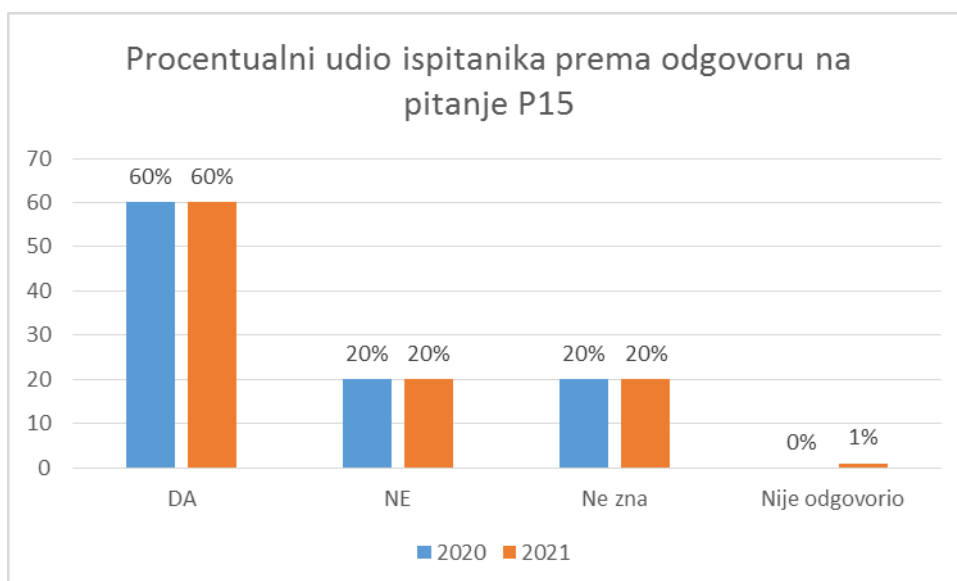
Grafikon P14.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P14 Da li ste zadovoljni sa radom vrtića / obdaništa?

Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 60% izjavilo da je zadovoljno radom civilne zaštite dok je 20% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini rezultati ankete u ovoj oblasti bili su isti.

Postotak vrlo zadovoljnih građana u 2021.godini ostao je isti odnosu na prethodnu godinu, dok je i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu ostao nepromjenjen.



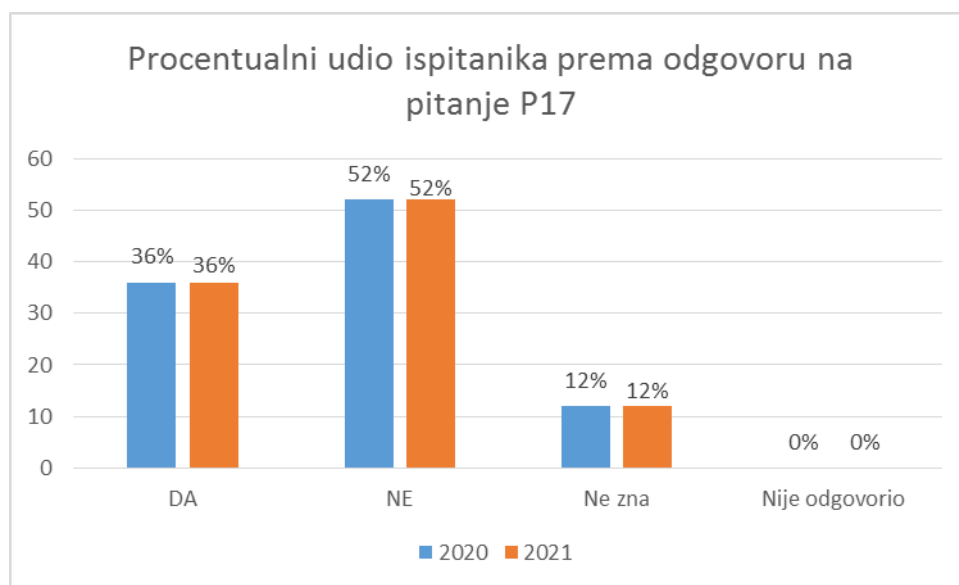
Grafikon P15.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P15 Da li ste zadovoljni sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa?

Rad mjesnih zajednica

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 36% izjavilo da je zadovoljno radom mjesnih zajednica dok je 52% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini rezultati ankete u ovoj oblasti bili su isti.

Postotak vrlo zadovoljnih građana u 2021.godini ostao je isti odnosu na prethodnu godinu, dok je i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu ostao nepromjenjen.



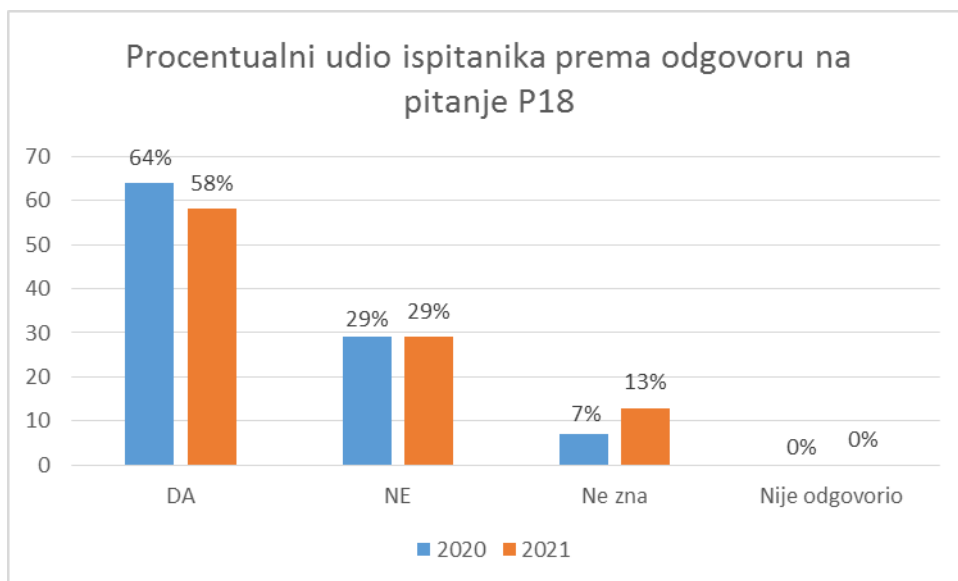
Grafikon P17.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P17 Da li ste zadovoljni sa radom mjesnih zajednica?

Kulturna dešavanja na teritoriji JLS

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 58% izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji općine Žepče, dok je 29% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 64% izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji općine Žepče dok je 29% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih građana u 2021.godini smanjio se za šest posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se je postotak nezadovoljnih građana ostao isti kao i prethodne godine.



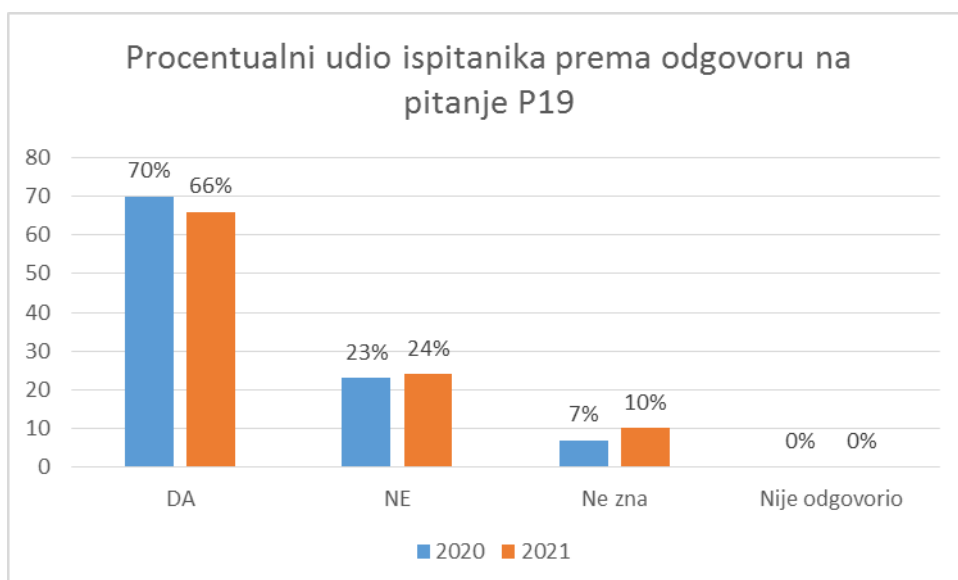
Grafikon P18.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P18 Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS?

Sportska dešavanja na teritoriji JLS

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 66% izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji općine Žepče, dok je 24% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 70% izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji općine Žepče dok je 23 % ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak vrlo zadovoljnih građana u 2021.godini smanjio se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok je se i postotak nezadovoljnih građana smanjio za jedan posto.



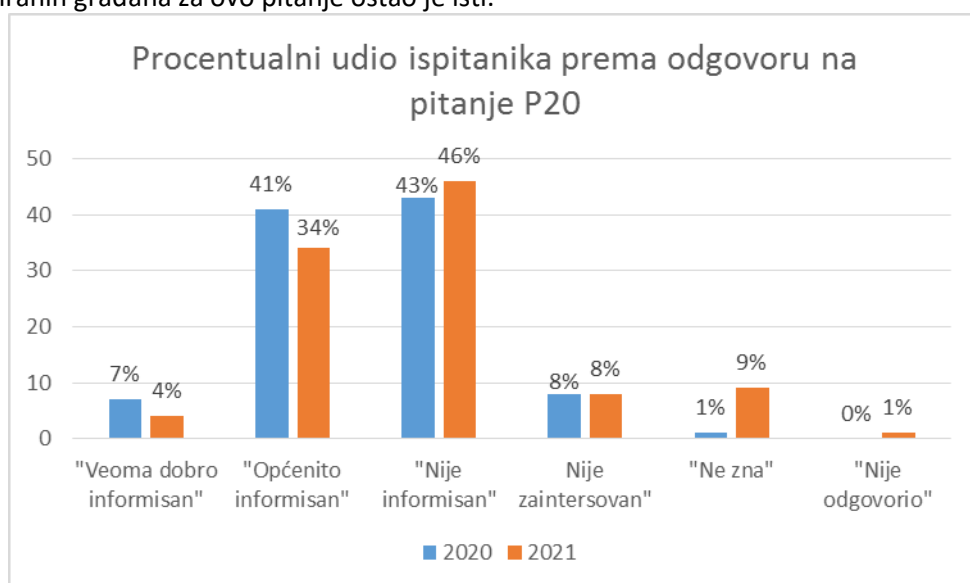
Grafikon P19.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P19 Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS?

Pristup informacijama

U 2021 godini, 38 % ispitanika/ca je izjavilo da je veoma dobro informirano (4%) ili općenito informirano (34%) kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. proračunu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. dok je 46% ispitanika/ca odgovorilo da nije informirano, a 8 % da uopće nije zainteresirano za ovo pitanje.

U prethodnoj 2020 godini, 48% da je veoma dobro informirano (7%) ili općenito informirano (41%) kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. proračunu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. dok je 43% ispitanika/ca odgovorilo da nije informirano, a 8 % da uopće nije zainteresirano za ovo pitanje.

Postotak veoma dobro ili općenito informiranih u 2021. godini smanjio se za deset posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak neinformiranih građana povećao za tri posto, broj ne zainteresiranih građana za ovo pitanje ostao je isti.



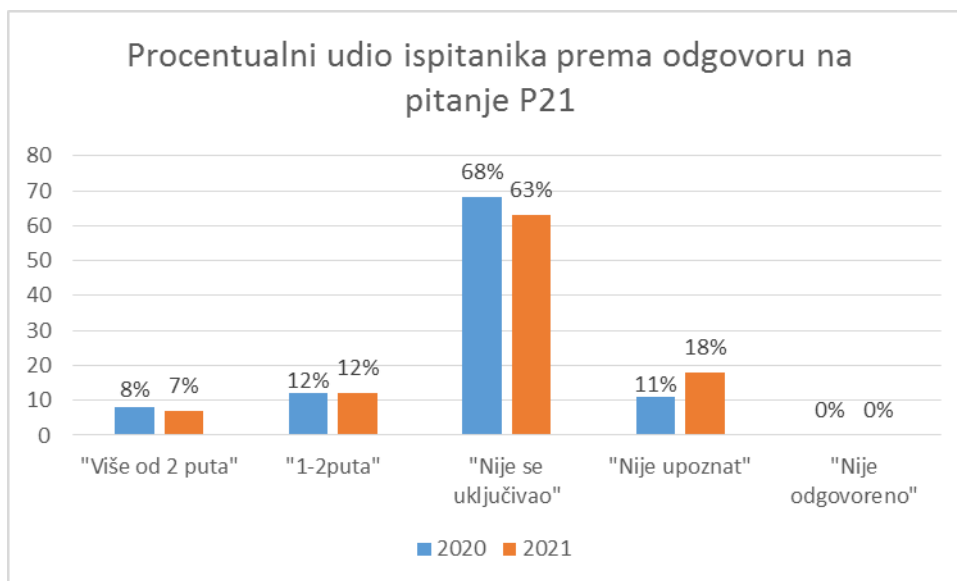
Grafikon P20.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P20 Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?

Uključenost u javne rasprave i debate

U 2021. godini, 19% ispitanika/ca je izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine više od dva puta (7%) ili 1 do 2 puta (12%), u javne rasprave ili debate, dok je 63% ispitanika/ca odgovorilo da se nije uključivalo, a 18 % nije upoznato sa ovim aktivnostima.

Dok je u prethodnoj 2020. godini, 20% ispitanika/ca izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine više od dva puta (8%) ili 1 do 2 puta (12%), u javne rasprave ili debate, dok je 68% ispitanika/ca odgovorilo da se nije uključivalo, a 11 % nije upoznato sa ovim aktivnostima.

Postotak uključenih građana u javne rasprave ili debate u 2021. godini smanjio se za jedan posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak neuključenih građana smanjio za 5 posto, broj neupoznatih građana za ovo pitanje povećao se za sedam posto.



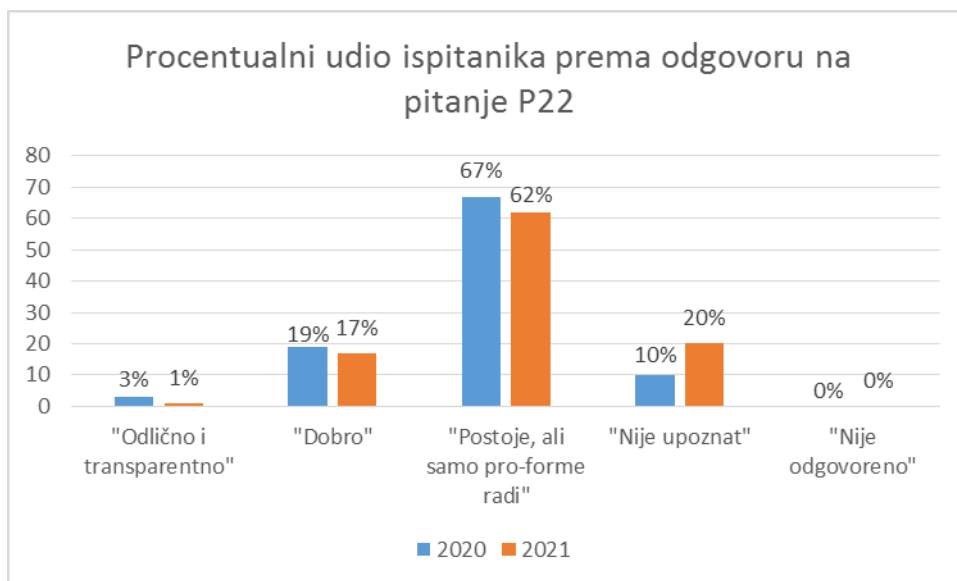
Grafikon P21.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P21 U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?

Ocjena postojećih mehanizama sudjelovanja građana

U 2021. godini, 18% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (17%) ili odličnim i transparentnim (1%) postojeće mehanizme sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro dok je 62% ispitanika/ca mišljenja da oni postoje samo pro-forme radi, a 20 % ispitanika/ca nije upoznato sa ovom aktivnošću.

U prethodnoj 2020. godini, 22% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (19%) ili odličnim i transparentnim (3%) postojeće mehanizme sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro, dok je 67% ispitanika/ca mišljenja da oni postoje samo pro-forme radi, a 10 % ipitanika/ca nije upoznato sa ovom aktivnošću.

Postotak dobro ili odlično i transparentno ocijenjenih mehanizama sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro u 2021.godini smanjio se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak građana koji su mišljenja da oni postaje samo pro-forme radi samanjio za 5 posto, broj ne upoznatih građana za ovo pitanje povećao se za deset posto.



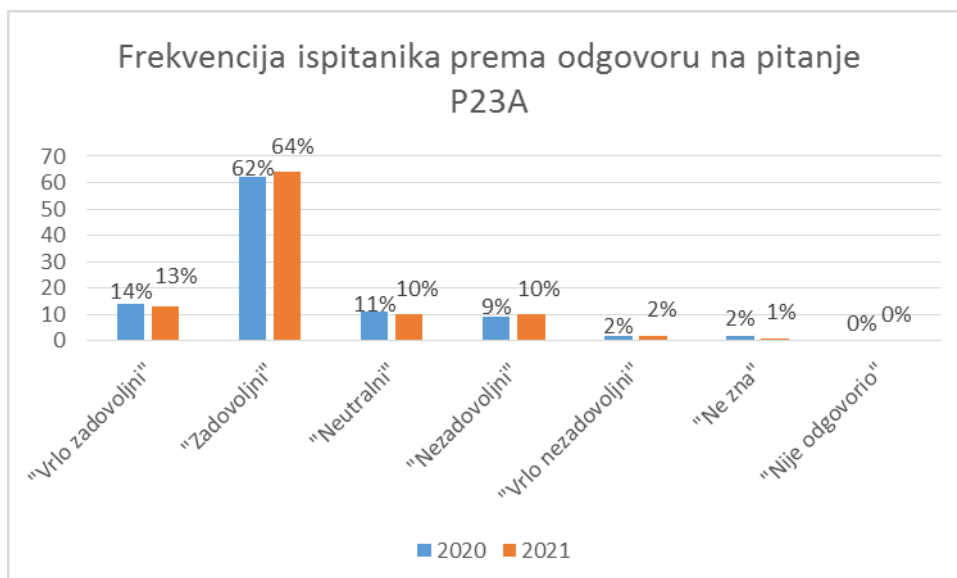
Grafikon P22.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P22 Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?

Kvalitet administrativnih usluga u JLS

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 77% je izjavilo da je zadovoljno kvalitetom administrativnih usluga JLS dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno .

U prethodnoj 2020 godini, 74% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kvalitetom administrativnih usluga JLS dok je 11% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu smanjio za jedan posto.



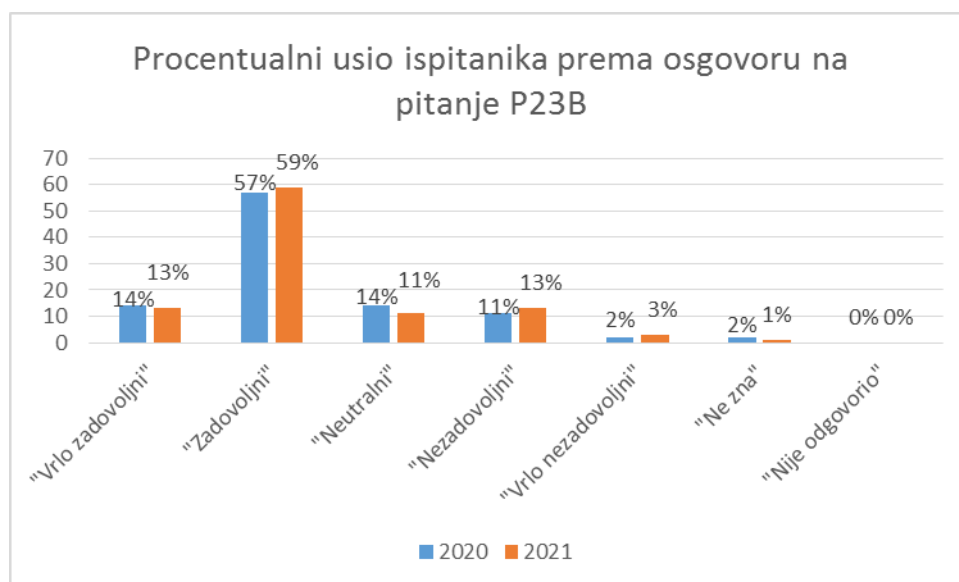
Grafikon P23A.1 Frekvencija ispitanika prema odgovoru na pitanje P23A Kvalitetom usluge

Brzina administrativnih usluga u JLS

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 72% je izjavilo da je zadovoljno brzinom pruženih administrativnih usluga JLS dok je 16% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno .

U prethodnoj 2020 godini, 71% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno brzinom pruženih administrativnih usluga JLS dok je 13% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno .

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za jedan posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao za tri posto.



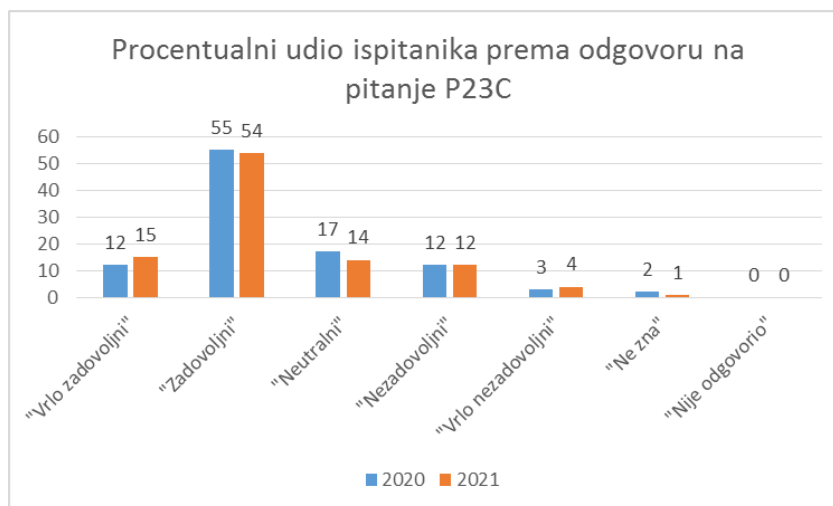
Grafikon P23B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23B Brzinom usluge

Ljubaznost osoblja u JLS

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 69% je izjavilo da je zadovoljno ljubaznošću osoblja JLS dok je 16% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 67% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ljubaznošću osoblja JLS dok je 15% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za dva posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu povećao za jedan posto.



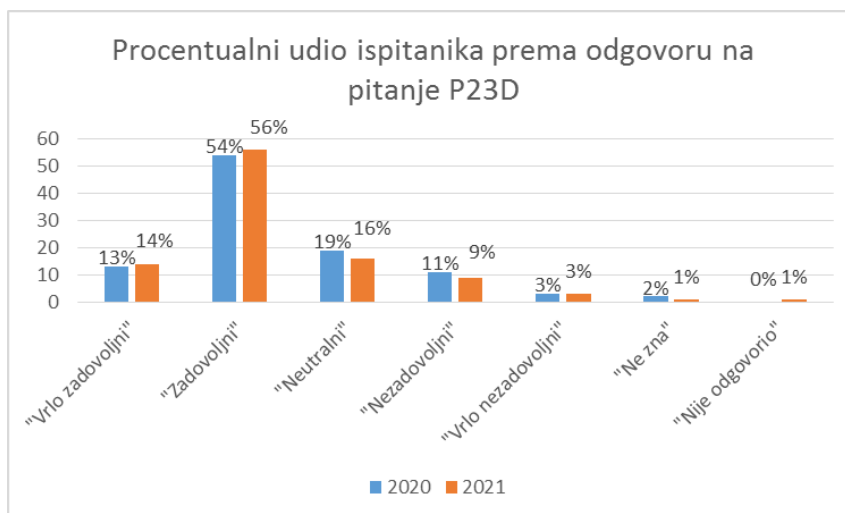
Grafikon P23C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23C Ljubaznost osoblja

Znanje osoblja u JLS

Najveći broj ispitanika/ca u 2021 godini, 70% je izjavilo da je zadovoljno znanjem osoblja JLS dok je 12% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

U prethodnoj 2020 godini, 67% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno znanjem osoblja JLS dok je 14% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Postotak zadovoljnih građana u 2021.godini povećao se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak nezadovoljnih građana u odnosu na prethodnu godinu samanjio za dva posto.



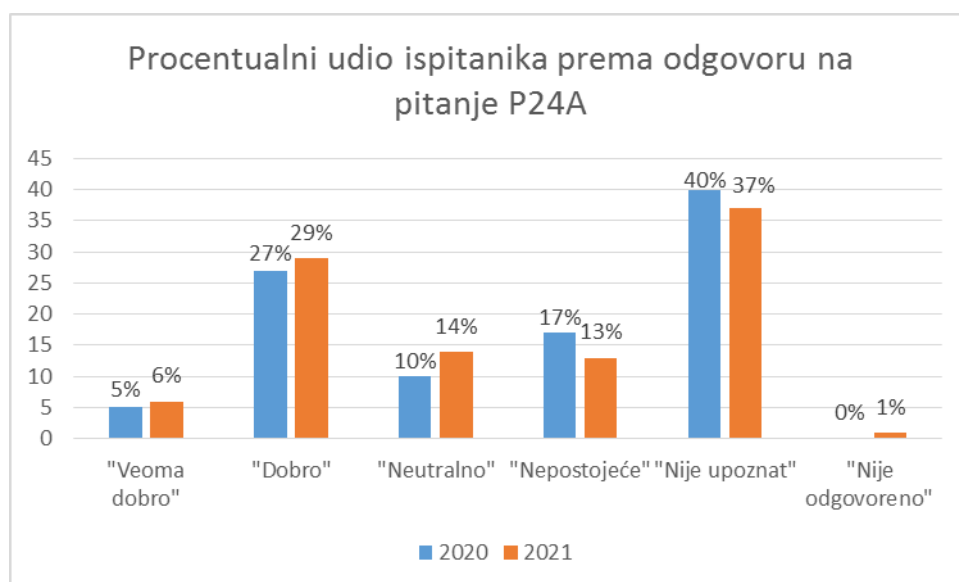
Grafikon P23D.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23D Znanje osoblja

Direktni prijenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica

U 2021 godini, 35% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (29%) ili veoma dobrim (6%) direktne prijenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica dok je 50% stanovnika odgovorilo da prijenosi ne postoje (13%) ili da nisu upoznati sa njima (37%).

Dok je u 2020 godini, 32% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (27%) ili veoma dobrim (5%) direktne prijenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica dok je 57% stanovnika odgovorilo da prijenosi ne postoje (17%) ili da nisu upoznati sa njima (40%).

Postotak građana koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim direktne prijenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica u 2021.godini povećao se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak građana koji su mišljenja da isti ne postoje ili da nisu upoznati s njima u odnosu na prethodnu godinu smanjio za sedam posto.



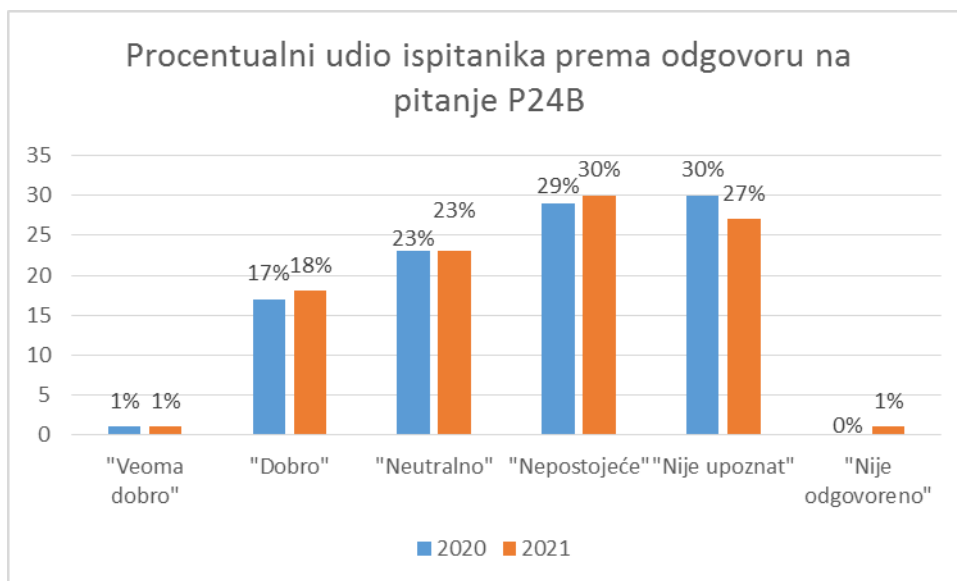
Grafikon P24A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24A Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica

Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima

U 2021 godini, 19% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (18%) ili veoma dobrim (1%) sastanke vijećnika/odbornika s građanima dok je 57% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (30%) ili da nisu upoznati sa njima (27%).

Dok je u 2020 godini, 18% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (17%) ili veoma dobrim (1%) sastanke vijećnika/odbornika s građanima dok je 59% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (29%) ili da nisu upoznati sa njima (30%).

Postotak građana koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim sastanke vijećnika/odbornika s građanima u 2021.godini povećao se za jedan posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak građana koji su mišljenja da isti ne postoje ili da nisu upoznati s njima u odnosu na prethodnu godinu smanjio za dva posto.



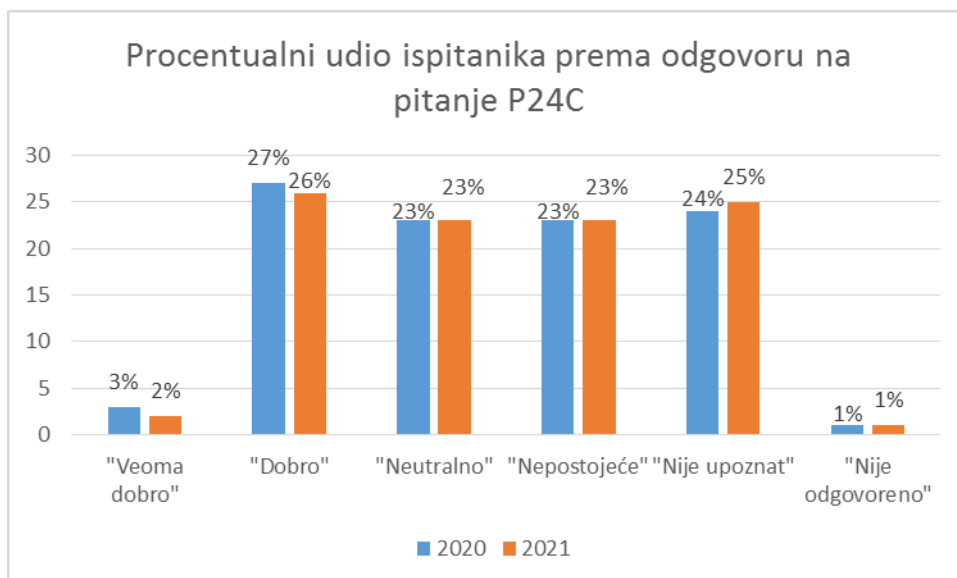
Grafikon P24B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24B Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima

Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima

U 2021 godini, 28% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (26%) ili veoma dobrim (2%) redovite termine za komunikaciju načelnika sa građanima dok je 48% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (23%) ili da nisu upoznati sa njima (25%).

U 2020 godini, 30% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (27%) ili veoma dobrim (3%) redovite termine za komunikaciju načelnika sa građanima dok je 47% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (23%) ili da nisu upoznati sa njima (24%).

Postotak građana koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim redovite termine za komunikaciju načelnika sa građanima u 2021. godini smanjio se za dva posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak građana koji su mišljenja da isti ne postoje ili da nisu upoznati s njima u odnosu na prethodnu godinu povećao za jedan posto.



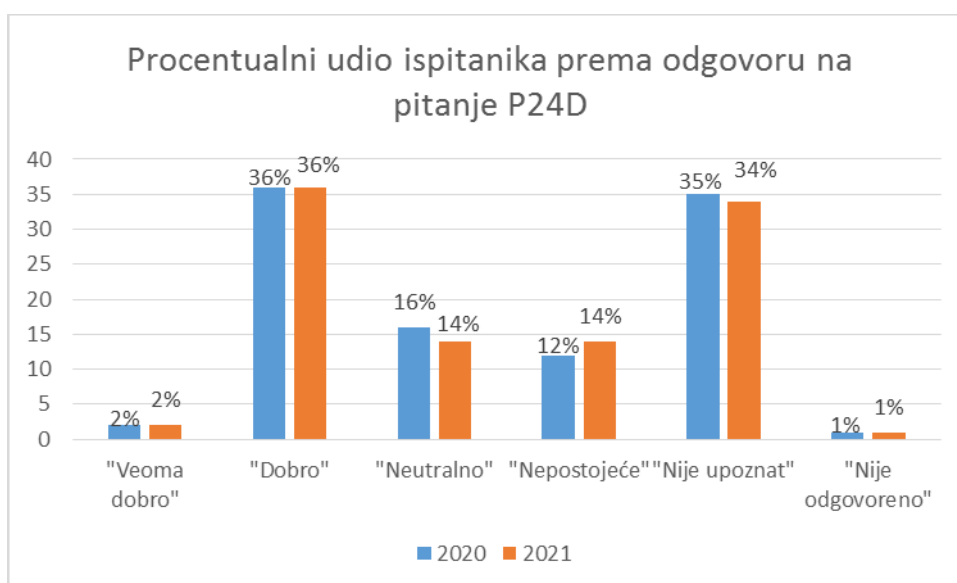
Grafikon P24C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24C Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima

Internet komunikacija između građana i službi JLS

U 2021 godini, 38% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (36%) ili veoma dobrim (2%) internet komunikaciju između građana i službi, dok je 48% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (34%) ili da nisu upoznati sa njima (14%).

U 2020 godini, 38% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (36%) ili veoma dobrim (2%) internet komunikaciju između građana i službi, dok je 47% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (35%) ili da nisu upoznati sa njima (12%).

Postotak građana koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim internet komunikaciju između građana i službi u 2021.godini ostao je isti u odnosu na prethodnu godinu, dok se postotak građana koji su mišljenja da isti ne postoje ili da nisu upoznati s njima u odnosu na prethodnu godinu povećao za jedan posto.



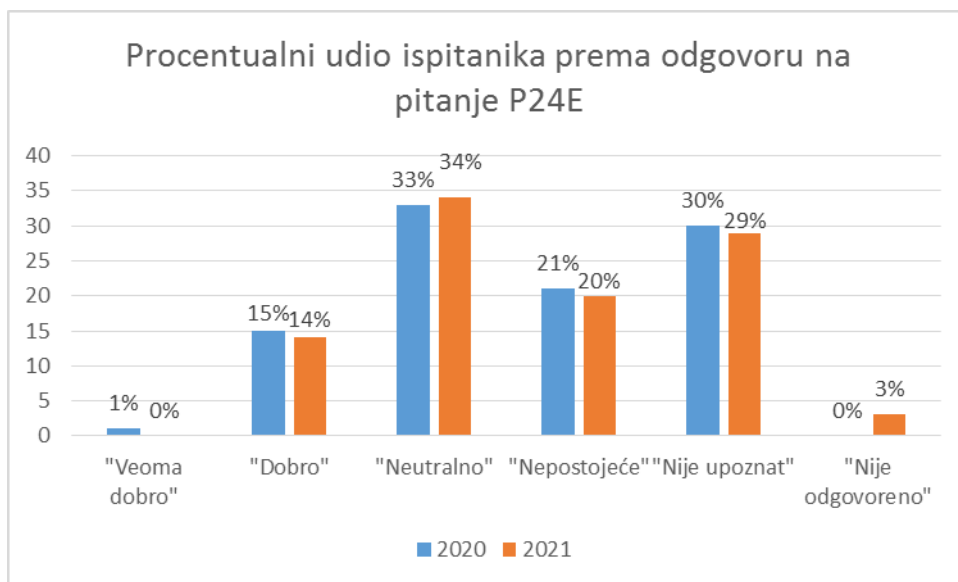
Grafikon P24D.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24D Internet komunikacija između građana i službi JLS

Postojeći mehanizmi sudjelovanja građana u definiranju prioriteta JLS

U 2021 godini, 14% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (14%) ili veoma dobrim (0%) postojeće mehanizme sudjelovanja građana u definiranju prioriteta JLS, dok je 49% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (20%) ili da nisu upoznati sa njima (29%).

Dok je u 2020 godini, 16% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim (15%) ili veoma dobrim (1%) postojeće mehanizme sudjelovanja građana u definiranju prioriteta JLS, dok je 51% stanovnika odgovorilo da isti ne postoje (21%) ili da nisu upoznati sa njima (30%).

Postotak građana koji su ocijenili dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme sudjelovanja građana u definiranju prioriteta JLS u 2021. godini smanjio se za dva posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak građana koji su mišljenja da isti ne postoje ili da nisu upoznati s njima u odnosu na prethodnu godinu smanjio za dva posto.



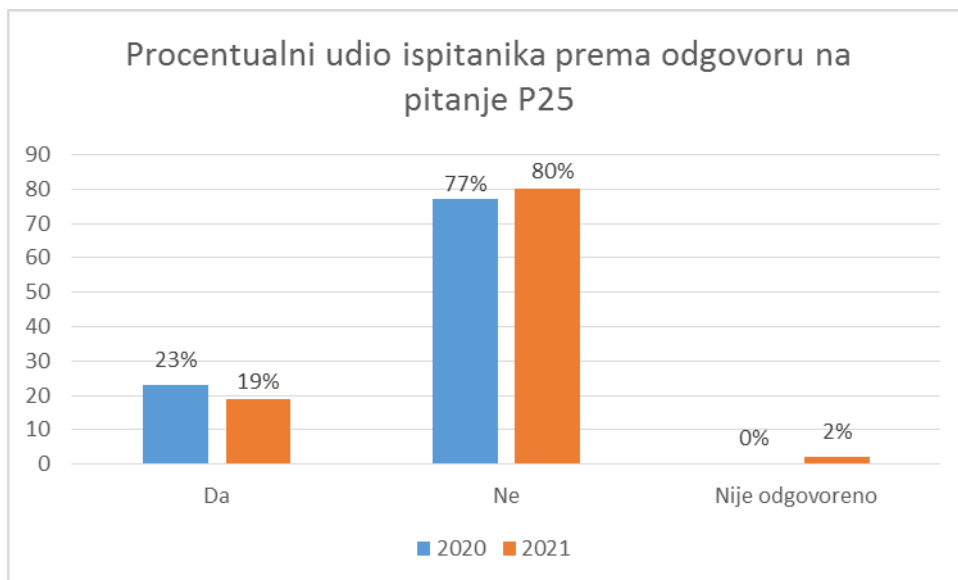
Grafikon P24E.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24E Postojećim mehanizmima učešća građana u definisanju prioriteta JLS

Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti

U 2021. godini, 19% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?" dok je 80% ispitanika/ca odgovorilo negativno, 2% ispitanika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

U 2020. godini 23% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?" dok je 77% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Postotak građana koji su pozitivno odgovorili na pitanje "Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?" u 2021. godini smanjio se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak građana koji su dali negativan odgovor na ovo pitanje povećao za tri posto.



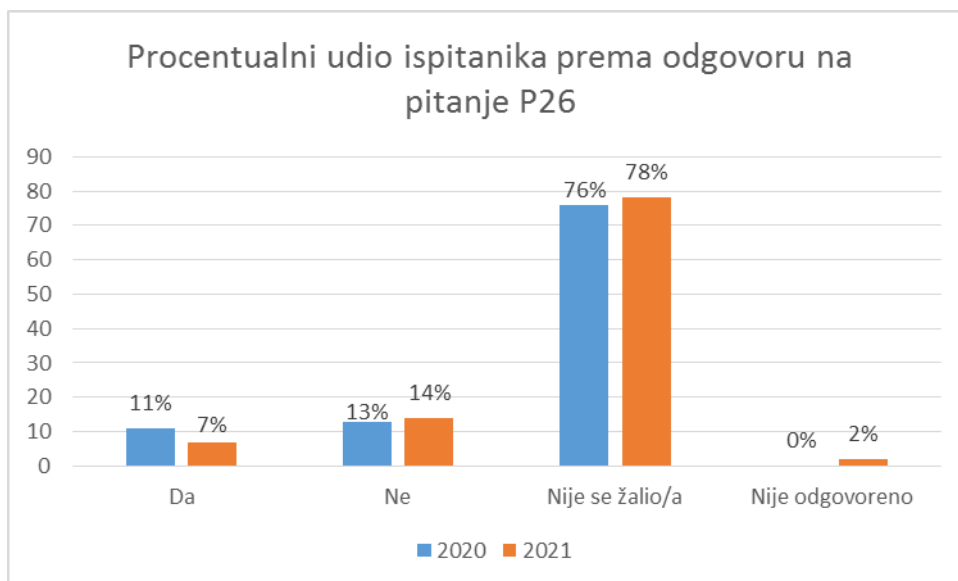
Grafikon P25.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P25 Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?

Rješavanje žalbi

U 2021. godini, 7% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje „Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?“ dok je 78% ispitanika/ca odgovorilo negativno, 2% ispitanika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

U 2020. godini 11% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje“ Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?“ dok je 76% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Postotak građana koji su pozitivno odgovorili na „Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?“ u 2021.godini smanjio se za četiri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak građana koji su dali negativan odgovor na ovo pitanje povećao za dva posto.



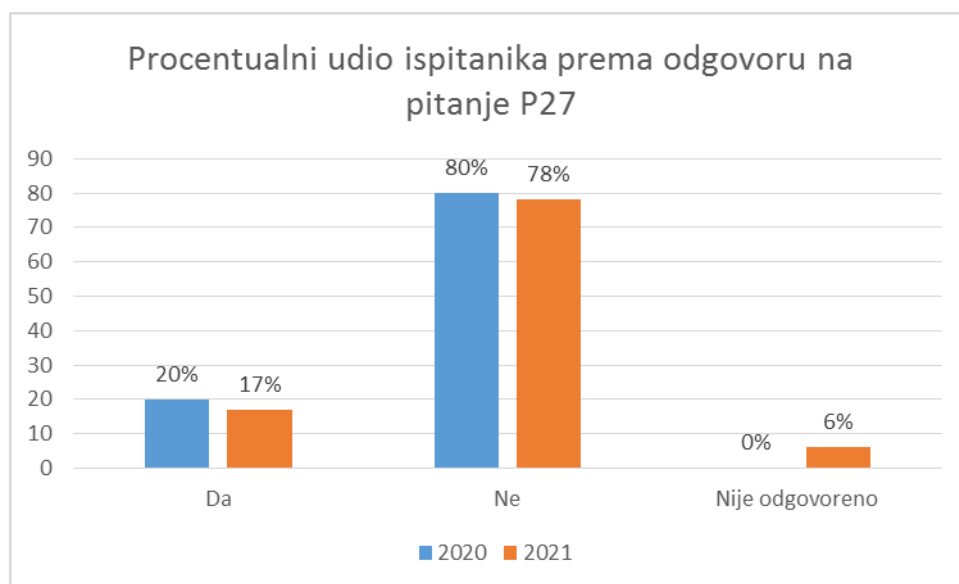
Grafikon P26.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P26 Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?

Pripadnost socijalno ugroženim grupama

U 2021. godini, 17% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?", dok je 78% ispitanika/ca odgovorilo negativno, 6 % ispitanika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

U 2020. godini 20% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?", dok je 80% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Postotak građana koji su pozitivno odgovorili na „Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?“ u 2021.godini smanjio se za tri posto u odnosu na prethodnu godinu, dok se i postotak građana koji su dali negativan odgovor na ovo pitanje smanjio za dva posto.



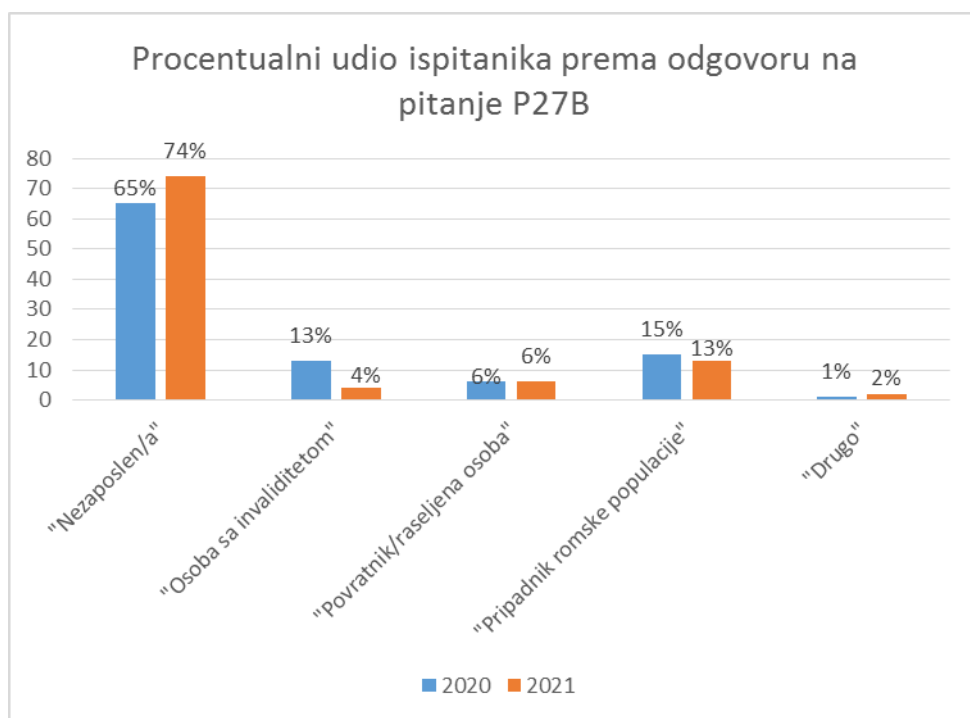
Grafikon P27A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27A Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?

Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi

U 2021. godini, u 74 % slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su nezaposleni, u 4% ispitanika koji su socijalno ugroženi su izjavili da su osobe sa invaliditetom, u 6% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su povratnici/raseljena lica, u 13% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su romske nacionalnosti.

U 2020.godni u 65% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su nezaposleni, u 13% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su osobe sa invaliditetom, u 6% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su povratnici/raseljena lica, u 15% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su romske nacionalnosti.

Postotak ispitanih građana iz socijalno ugroženih kategorijau 2021.godini, a koji su nezaposleni povećan je za 9 posto u odnosu na prethodnu godinu, postotak ispitanih osoba s invaliditetom manji je za 9 posto, postotak ispitanih osoba povratnika/raseljenih lica je ostao isti, dok se broj ispitanih romske nacionalnosti smanjio za dva posto.



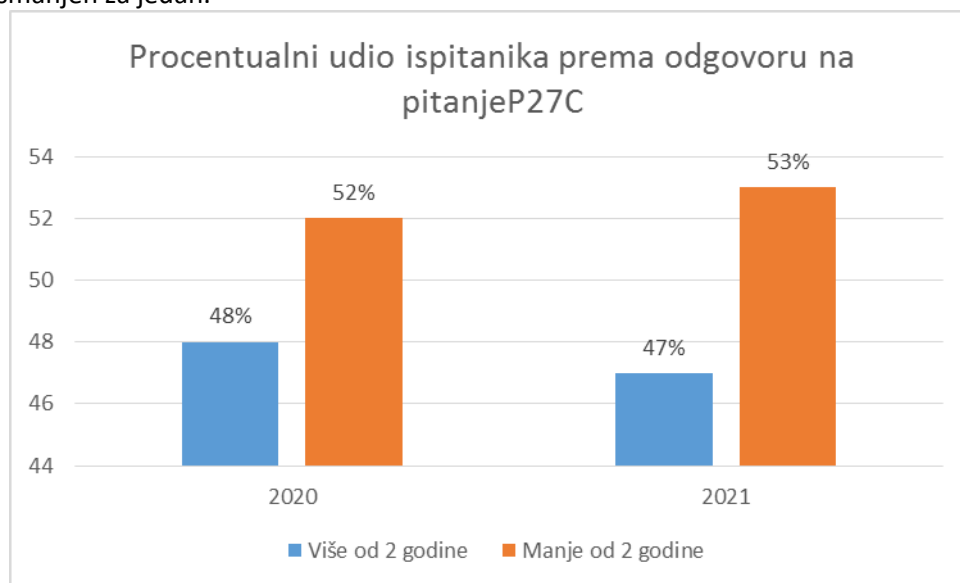
Grafikon P27B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27B Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?

Struktura nezaposlenih osoba koje su sudjelovale u anketi

Od ukupnog broja ispitanih građana i građanki u 2021 godini (600), njih 53 % izjavilo je da je nezaposleno manje od 2 godine, dok je 47 % ispitanih nezaposleno više od 2 godine.

Od ukupnog broja ispitanih građana i građanki u 2020 godini (399), njih 52 % izjavilo je da je nezaposleno manje od 2 godine, dok je 48% ispitanih nezaposleno više od 2 godine.

Postotak anketiranih osoba u 2021.godini a, koje su nezaposlene manje od 2 godine povećan je za jedan u odnosu na prethodnu godinu, dok je postotak anketiranih osoba koje su nezaposlene više od 2 godine smanjen za jedan.



Grafikon P27C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27C Ako nezaposlen?

Zaključak i preporuke

Posljednje anketiranje korisnika usluga ovog tipa obavljeno je 2020. godine, na uzorku od 399 ispitanika/ca, dok je u 2021. godini obavljeno anketiranje na uzorku od 600 ispitanika/ca.

U odnosu na prethodnu 2020. godinu, Općinska uprava uložila je ogromne napore po pitanju primjedbi i prijedloga za poboljšanje koja su tada navedena od strane ispitanih građana/ki.

Rezultati ovogodišnje ankete pokazuju solidan rast zadovoljstva građana administrativnim uslugama i zanjnjem i ljubaznošću pružatelja administrativnih usluga od strane službenika općine Žepče u odnosu na 2020. godinu.

Kada je u pitanju zadovoljstvo vodnim, komunalnim i sličnim uslugama nezadovoljstvo građana je u 2021.g. neznatno veće u odnosu na prethodnu 2020. godinu. Postotak nezadovoljstva je prisutan kod građana sa ruralnih područja.

Stoga je potrebno staviti fokus na razvoj ruralnog područja u oblasti komunalnih usluga, pristupa putovima, vrtiću/ima i drugim uslugama za građane koji tamo žive.

Osim toga potrebno je staviti fokus na stručnost, brzinu i efikasnost rada službenika, promociji administrativnih usluga i servisa za građane (E-registar, E-matičar, eCitizen) kako bi građani bili bolje informirani i povećali korišćenje usluga elektronskim putem, kao i o mogućnostima komuniciranja sa predstavnicima lokalne vlasti.

Rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama putem anketiranja ukazuju da su građani općine Žepče pretežno zadovoljni kvalitetom javnih usluga.

Na osnovu usporedbe odgovora anketiranih građana u 2020. i 2021. godinu, u narednom periodu preporučuje se primjena sljedećih mjera:

1. Unaprijediti kvalitet i održati cijenu javnih usluga vodoopskrbe , prikupljanja otpada, odvoza smeća i kanalizacije,
2. Posebnu pažnju usmjeriti na poboljšanje kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva, uključujući zimsko,
3. Osigurati dodatna ulaganja u pokrivenost područja općine javnom rasvjetom i poboljšanju kvaliteta osvjjetljenja,
4. Posebnu pažnju usmeriti ka rasprostranjenosti javnih zelenih površina, parkova i igrališta za djecu,
5. Promovirati metode direktne komunikacije između građana i vijećnika , kao što je eCitizen
6. Unaprijediti postojeće mehanizme sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro,
7. Olakšati građanima pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. proračunu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama,
8. Dodatnim kanalima komunikacije osigurati bolji pristup informacijama i javnim pitanjima, te veću uključenost građana u javne rasprave i debate.
9. Kod građana podići svijest i veću odgovornost kod izvršenja svojih obveza kada je riječ o komunalnim naknadama, očuvanju javnog prostora i opreme od devastiranja, i odgovornosti u području zaštite okoliša.