



OPĆINA ŽEPČE

## REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Januar/Siječanj 2022

## Sadržaj

Skraćenice.....	3
Uvod .....	3
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA .....	4
Karakteristike uzorka.....	4
Snabdijevanje vodom .....	5
Cijena snabdijevanja vodom.....	6
Prikupljanje otpada i odvoz smeća.....	6
Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća.....	6
Kanalizacija .....	7
Cijena kanalizacije .....	7
Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko) .....	8
Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko) .....	8
Pokrivenost JLS javnom rasvjetom .....	9
Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja) .....	10
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova .....	10
Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova .....	11
Rad domova zdravlja / ambulanti .....	11
Rad vrtića / obdaništa .....	12
Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa .....	12
Rad mjesnih zajednica .....	13
Kulturna dešavanja na teritoriji JLS .....	13
Sportska dešavanja na teritoriji JLS.....	14
Pristup informacijama .....	14
Uključenost u javne rasprave i debate .....	15
Ocjena postojećih mehanizama učešća građana .....	15
Kvalitet administrativnih usluga u JLS .....	16
Brzina administrativnih usluga u JLS .....	16
Ljubaznost osoblja u JLS .....	17
Znanje osoblja u JLS.....	17
Cijene administrativnih usluga u JLS .....	<b>Pogreška! Knjižna oznaka nije definirana.</b>
Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica .....	18
Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima .....	18
Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima.....	19
Internet komunikacija između građana i službi JLS.....	19

Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS.....	20
Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti .....	20
Rješavanje žalbi .....	21
Pripadnost socijalno ugroženim grupama.....	21
Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi .....	22
Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovala u anketi .....	22
Dodatna Pitanje.....	22

## 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 stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.*

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.

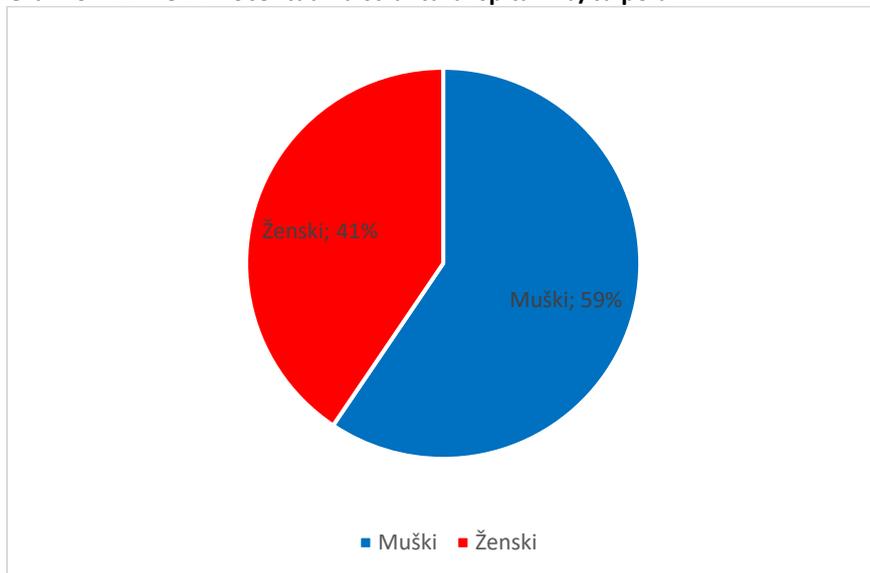
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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.

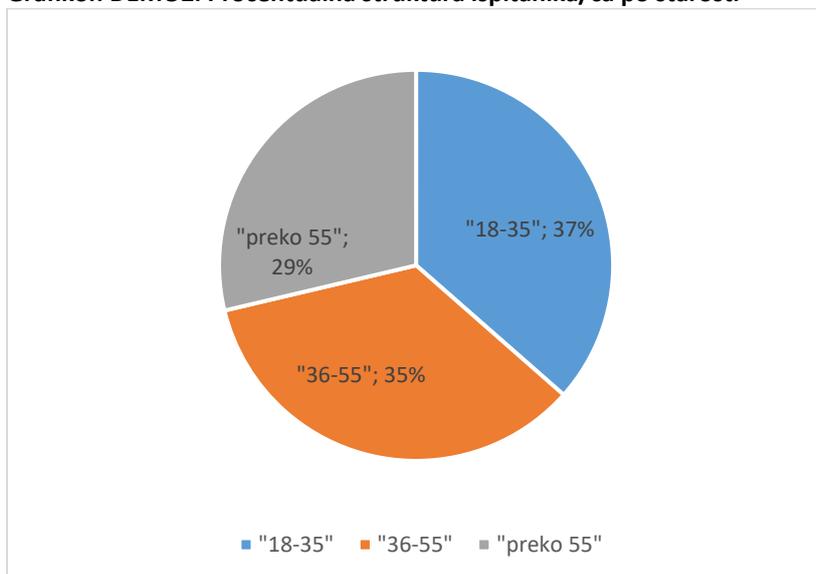
# REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA<sup>1</sup>

## Karakteristike uzorka

**Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po polu**

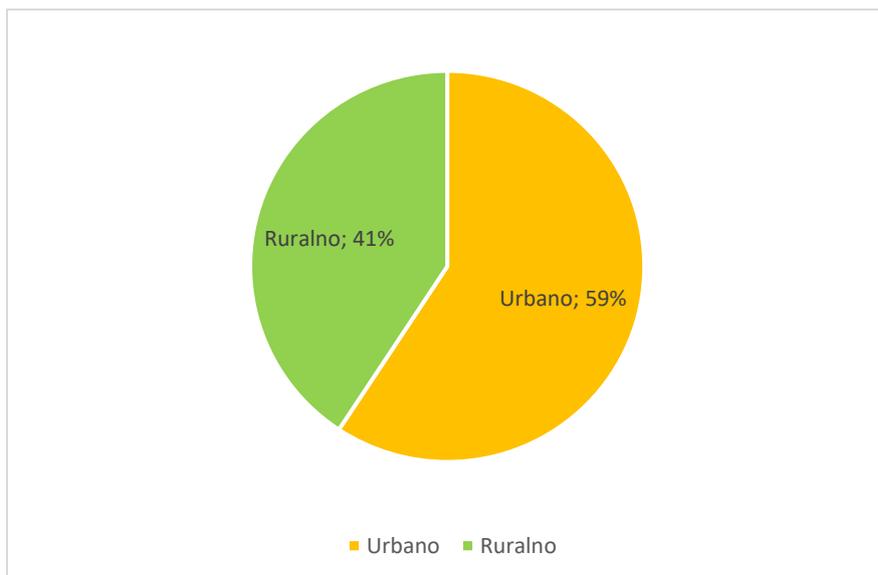


**Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti**



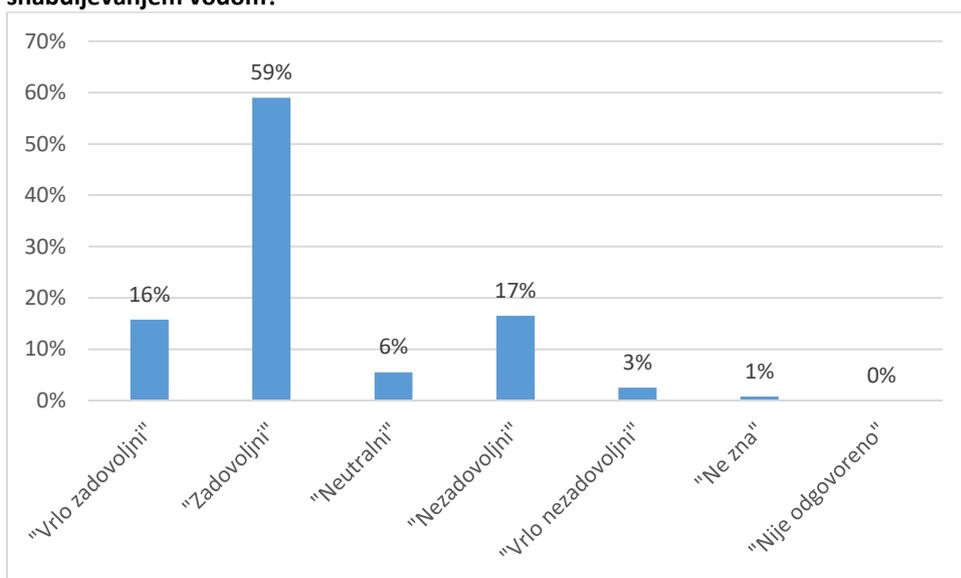
**Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti**

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



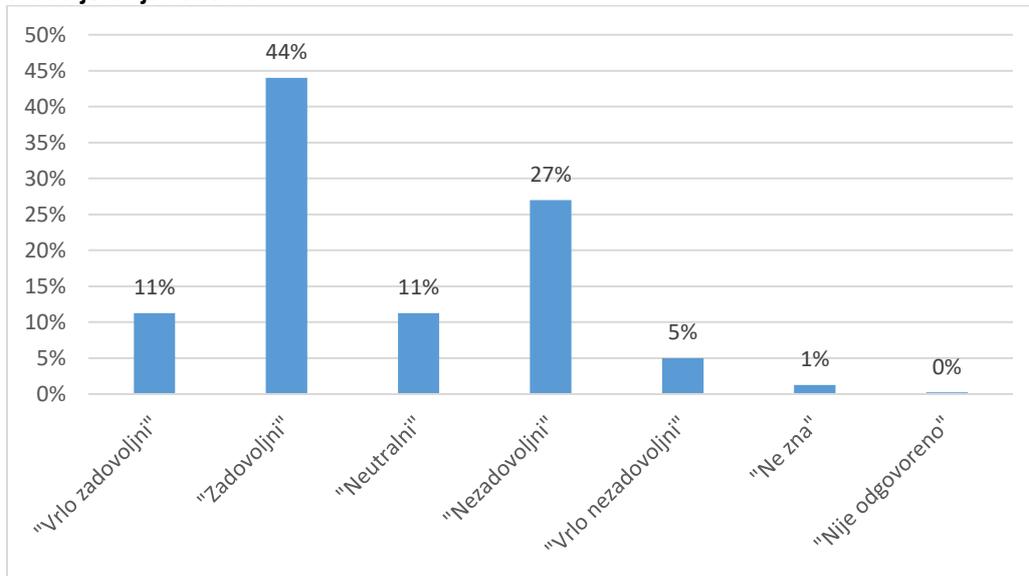
## Snabdijevanje vodom

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



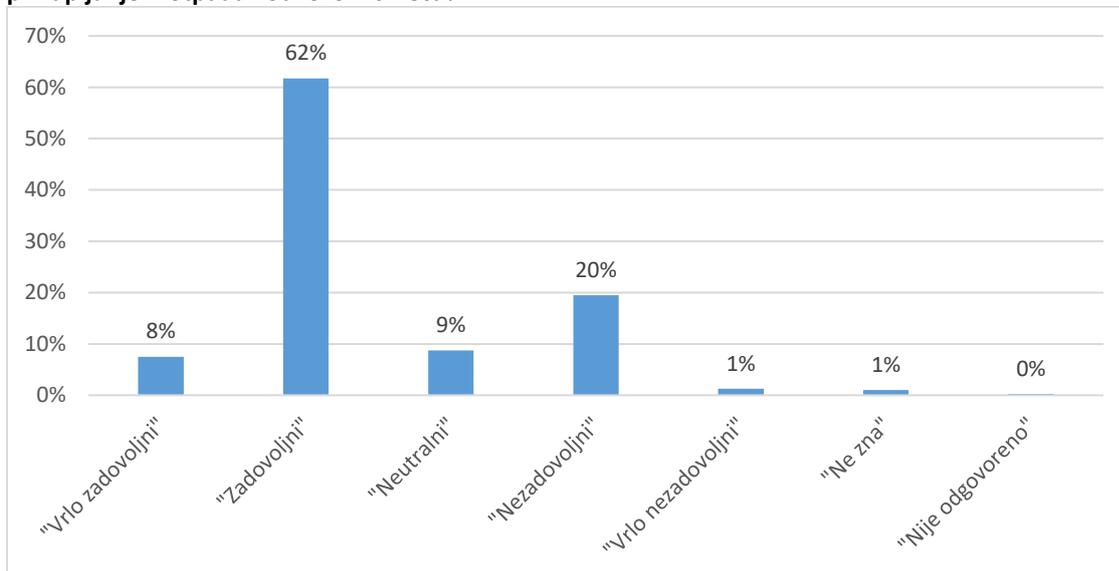
## Cijena snabdijevanja vodom

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



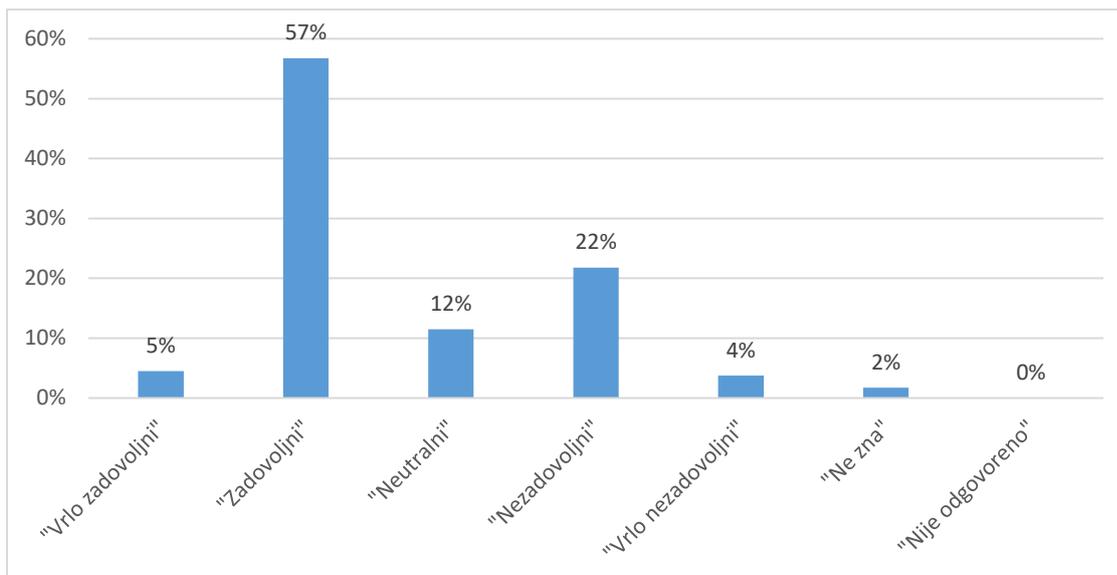
## Prikupljanje otpada i odvoz smeća

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



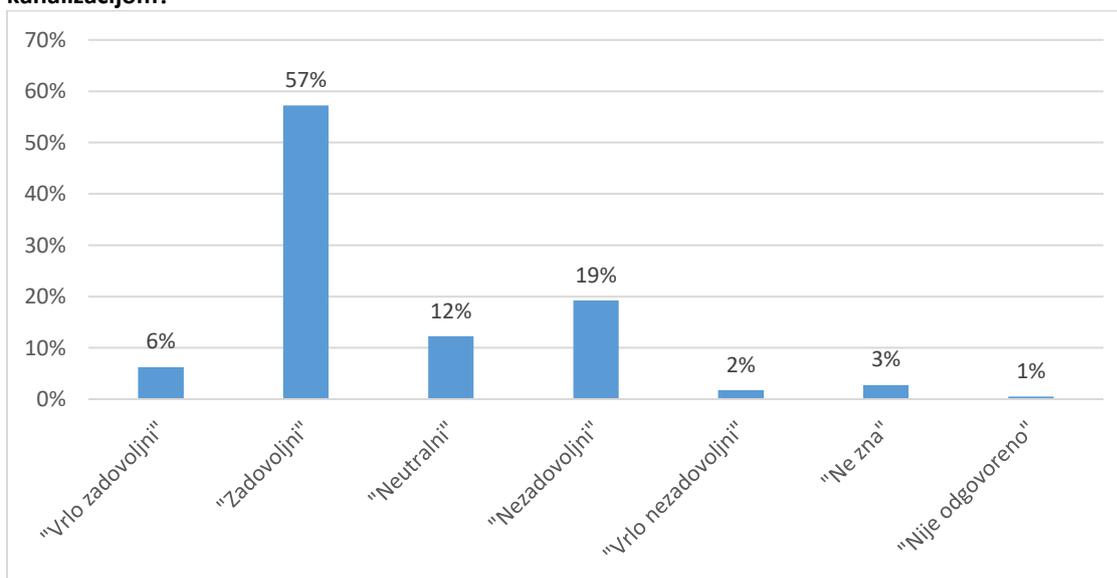
## Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća

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



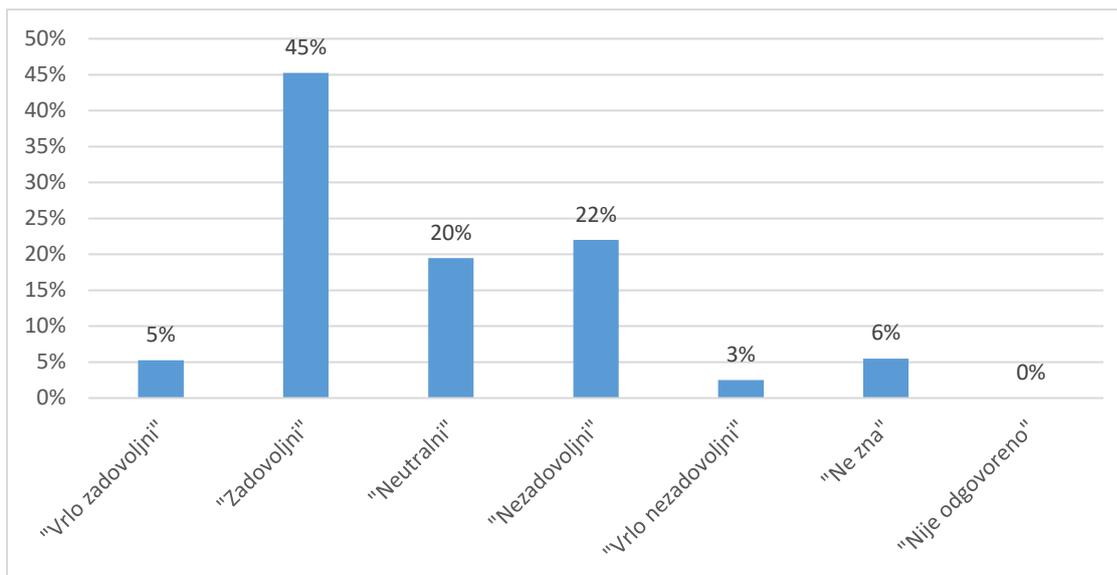
## Kanalizacija

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



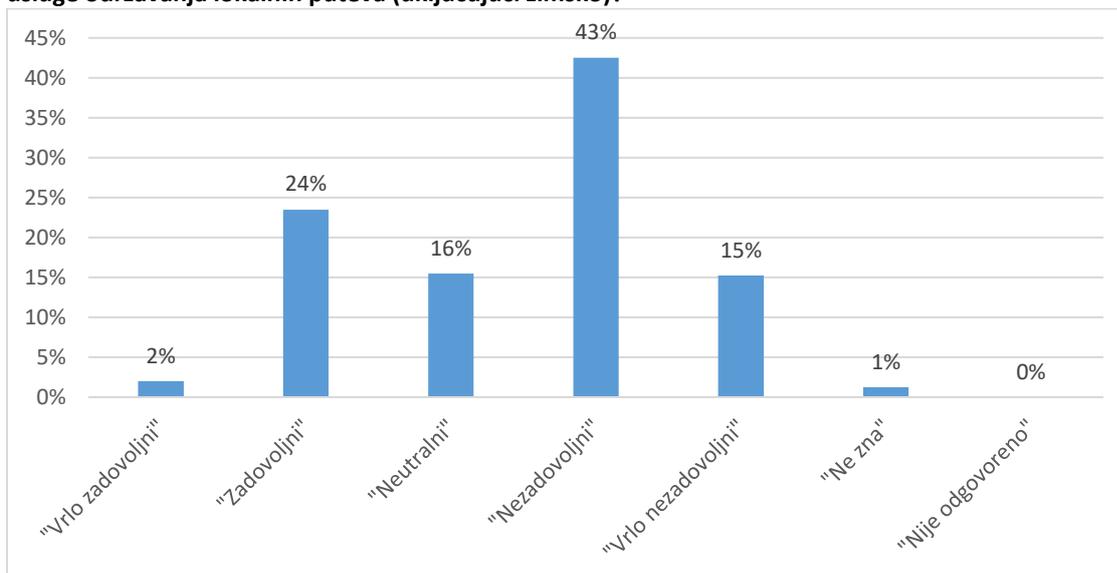
## Cijena kanalizacije

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



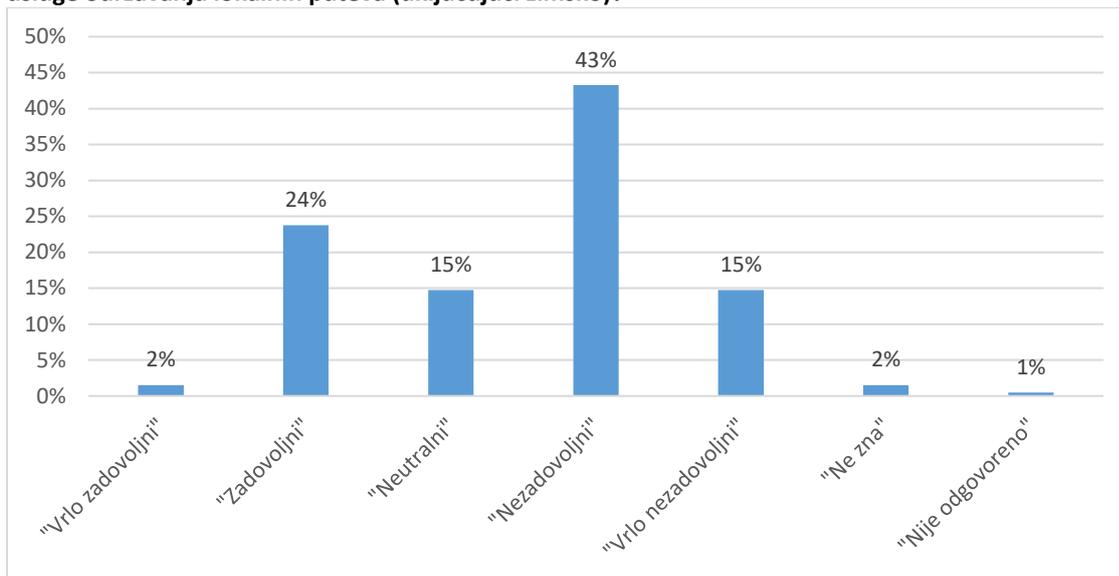
## Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

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



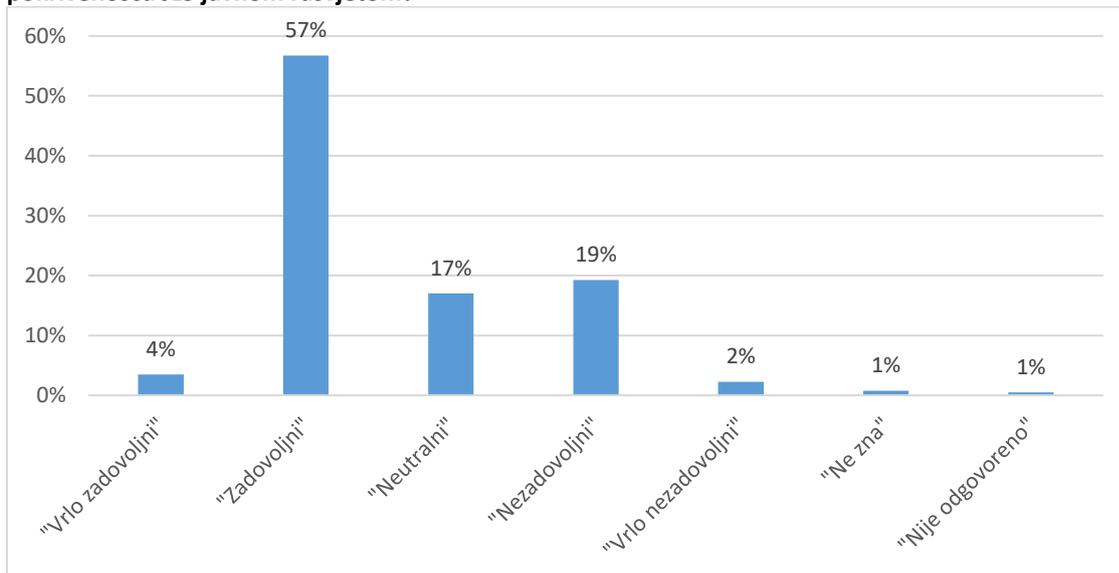
## Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

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



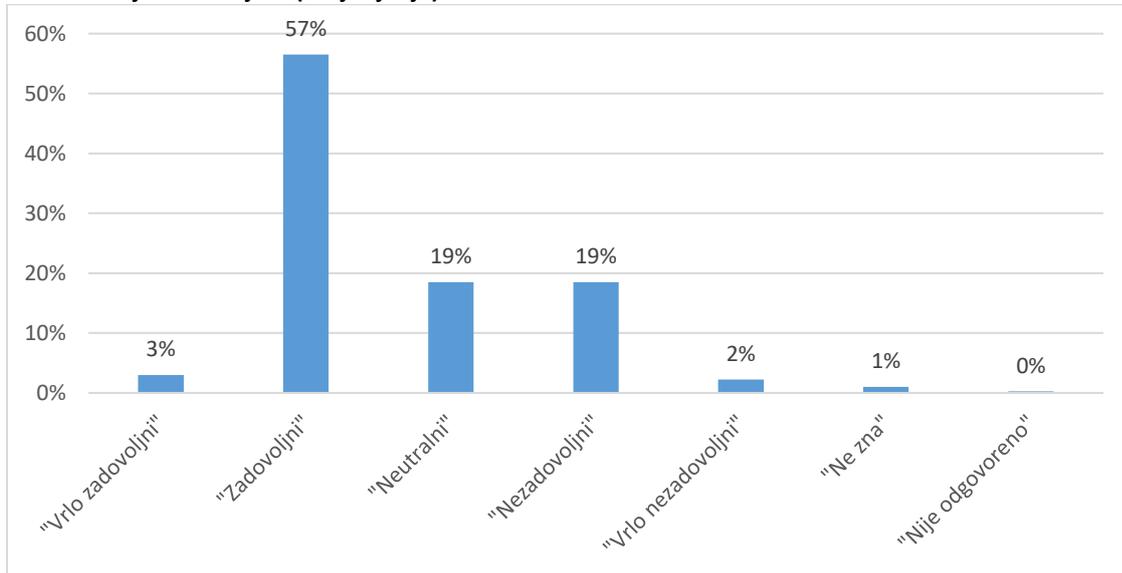
## Pokrivenost JLS javnom rasvjetom

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



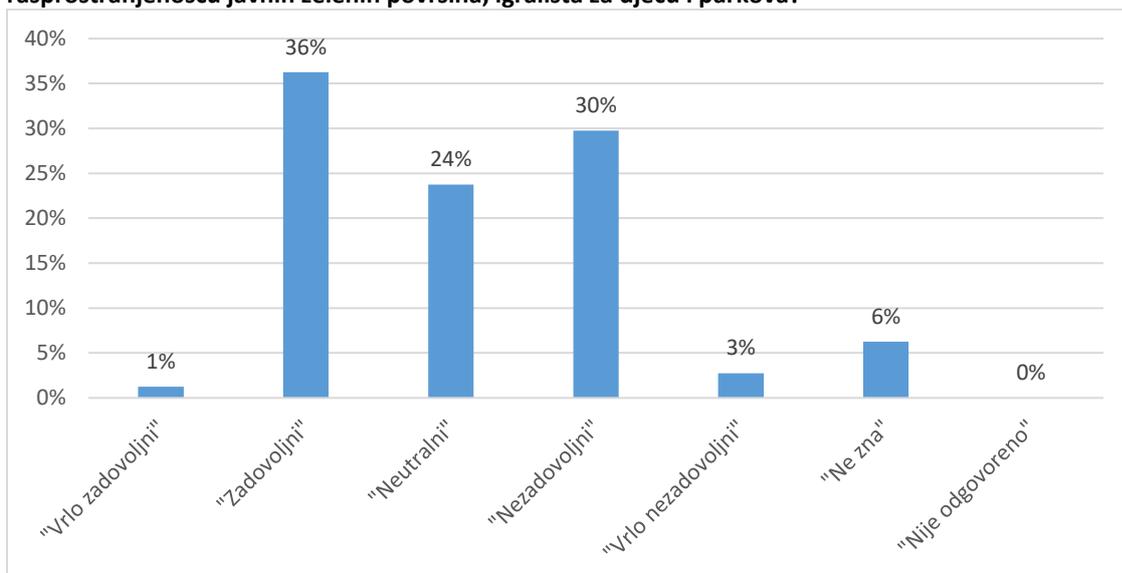
## Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)

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



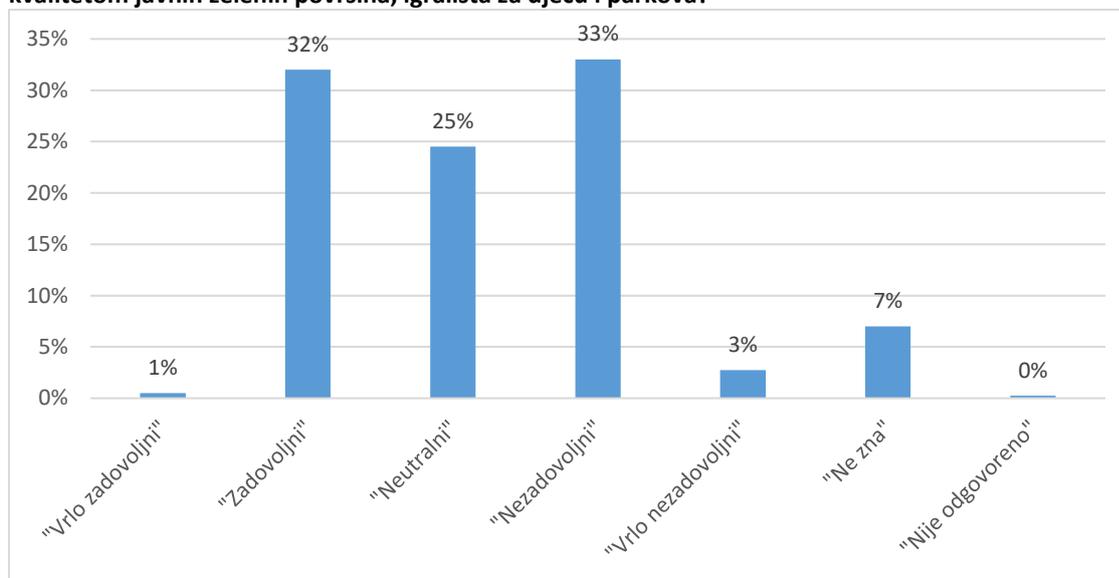
## Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

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



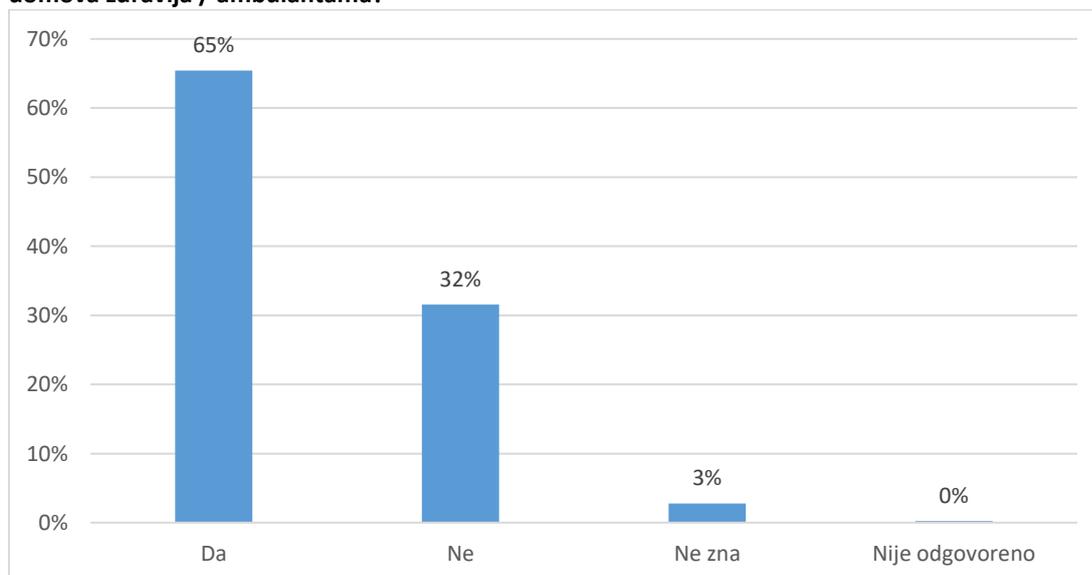
## Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

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



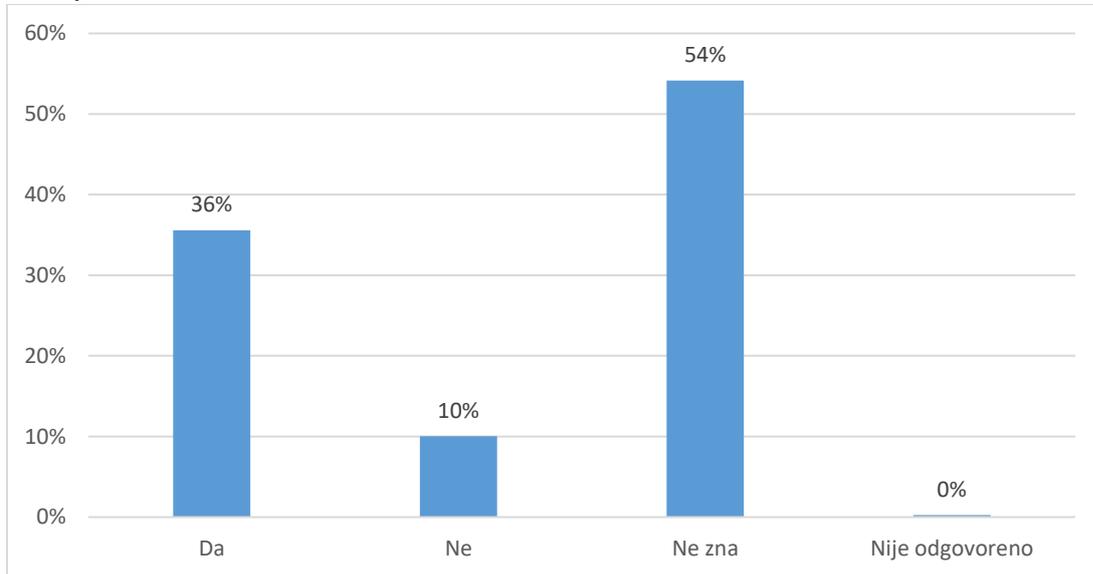
## Rad domova zdravlja / ambulanti

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



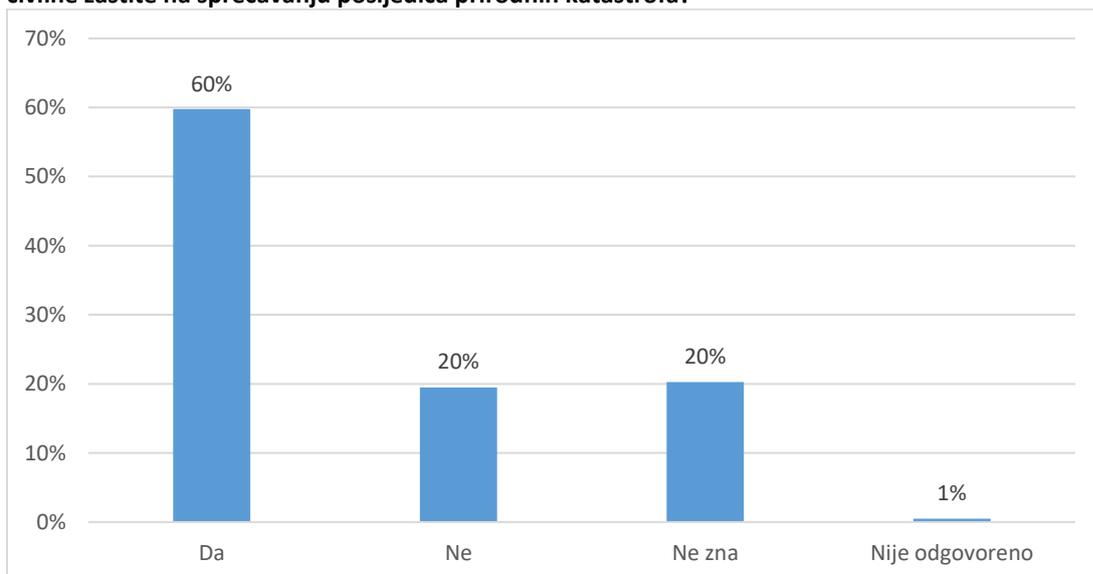
## Rad vrtića / obdaništa

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



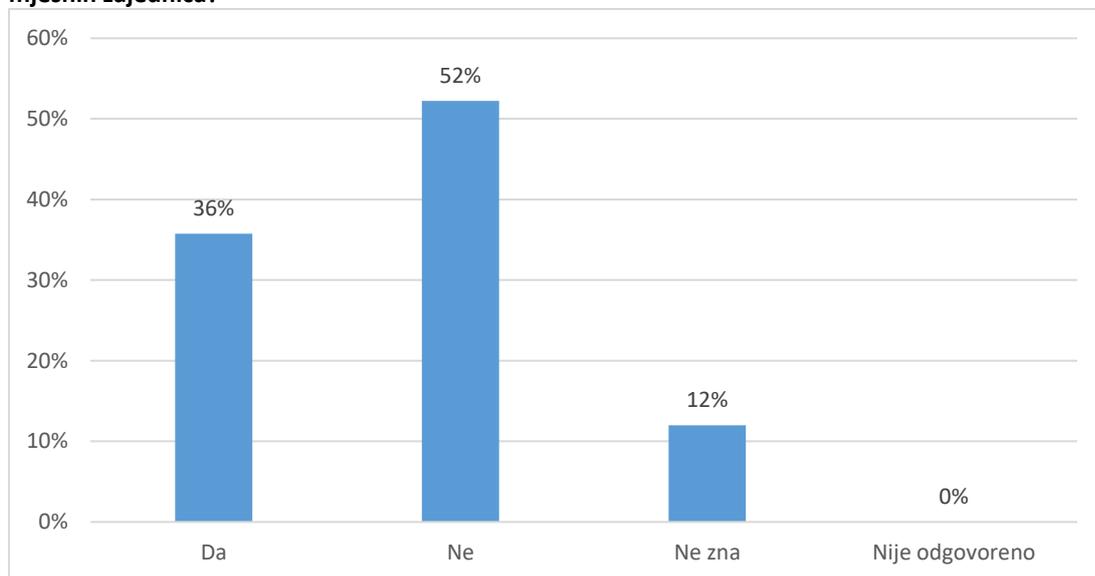
## Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa

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



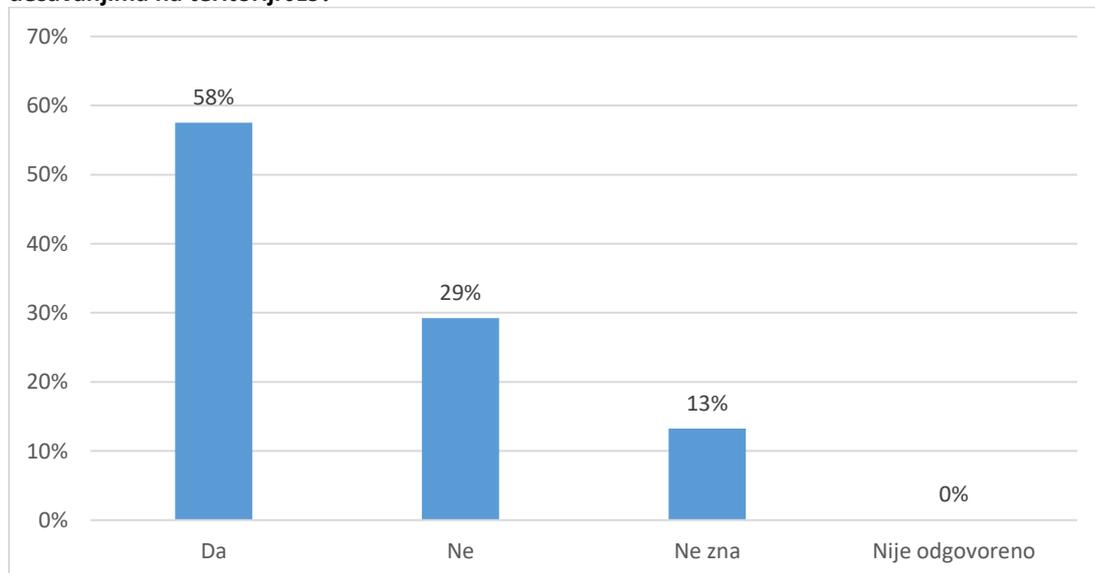
## Rad mjesnih zajednica

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



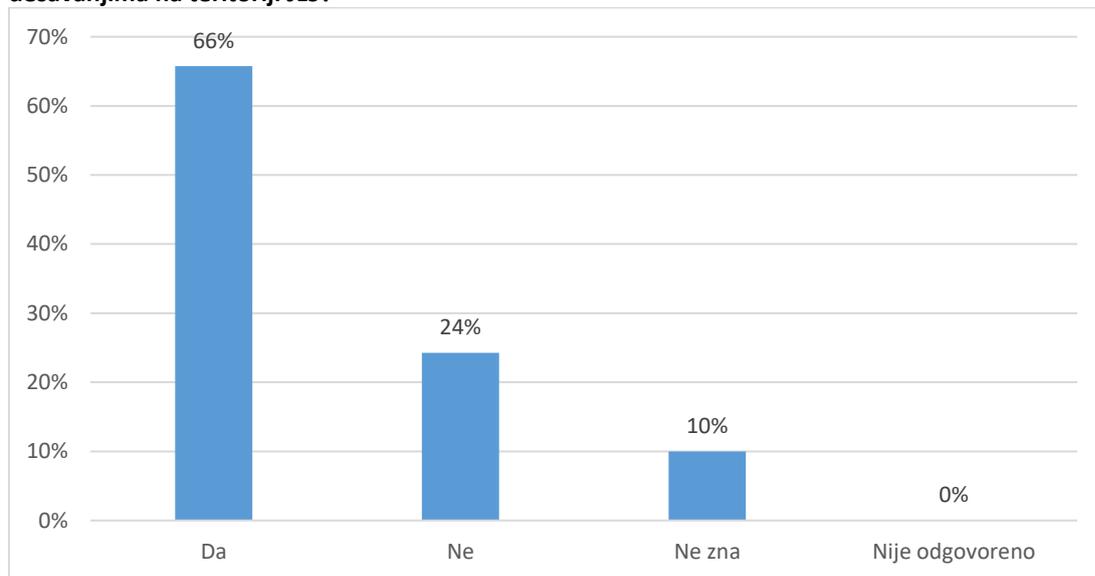
## Kulturna dešavanja na teritoriji JLS

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



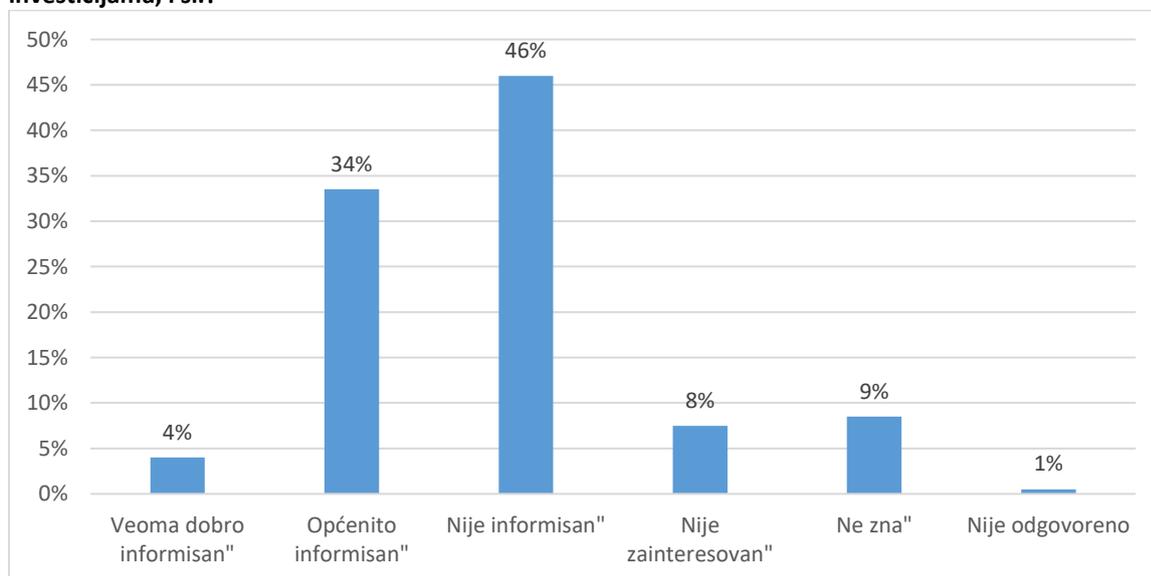
## Sportska dešavanja na teritoriji JLS

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



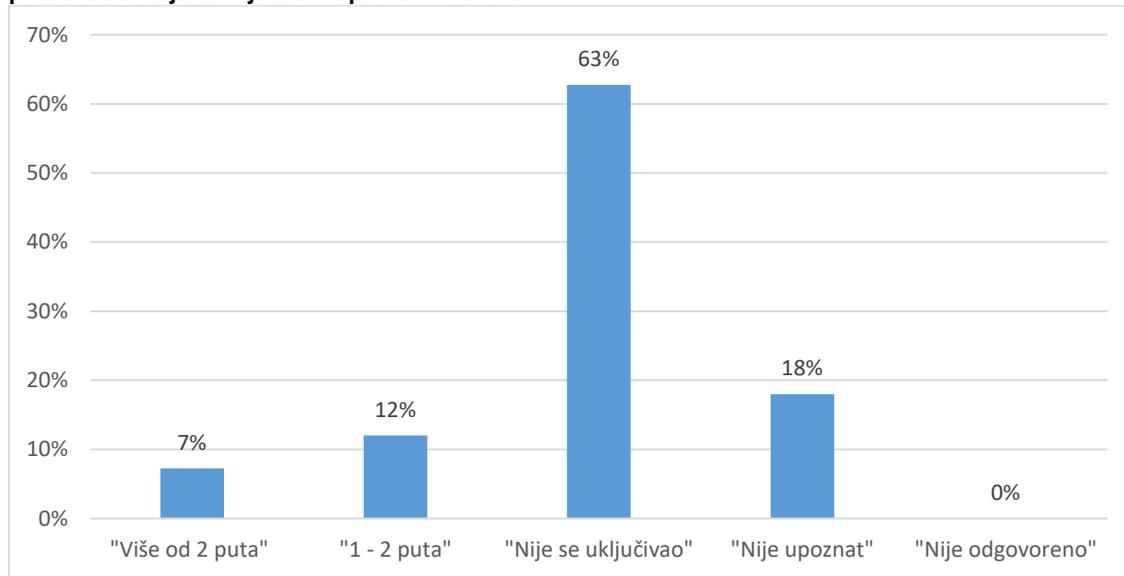
## Pristup informacijama

**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.?



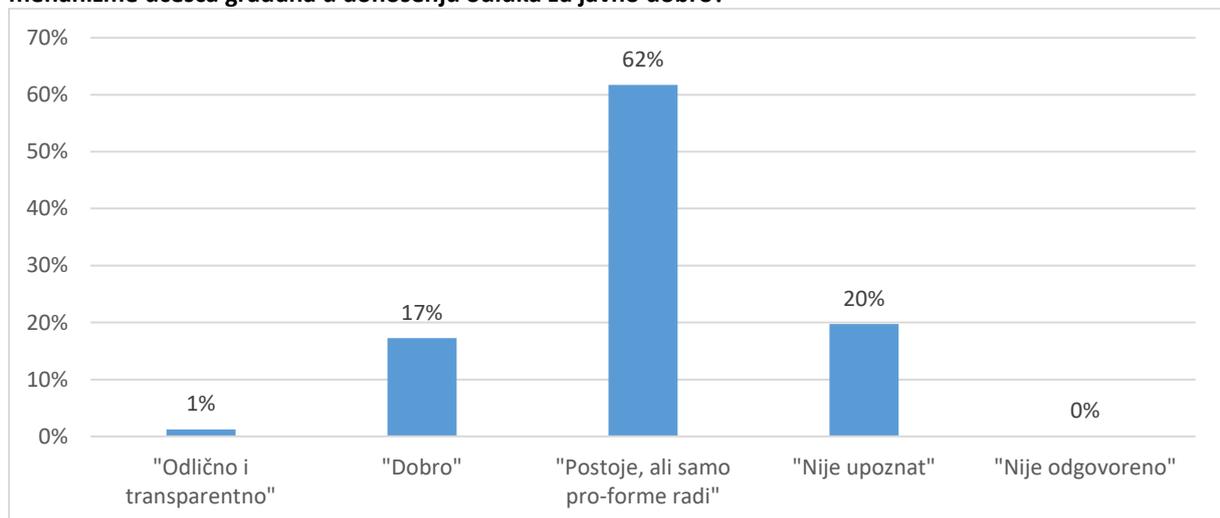
## Uključenost u javne rasprave i debate

**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?



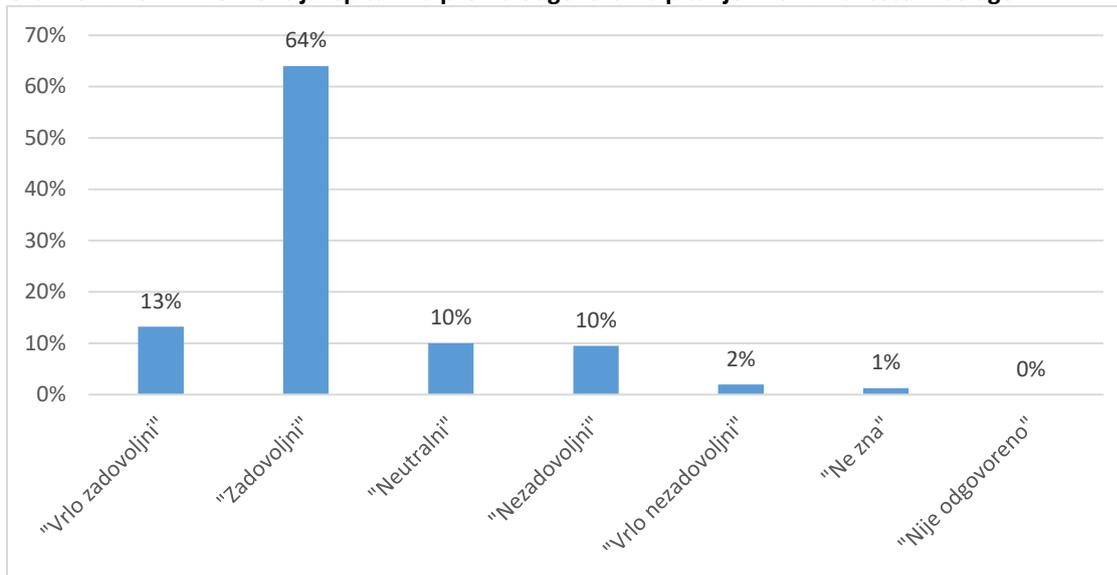
## Ocjena postojećih mehanizama učešća građana

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



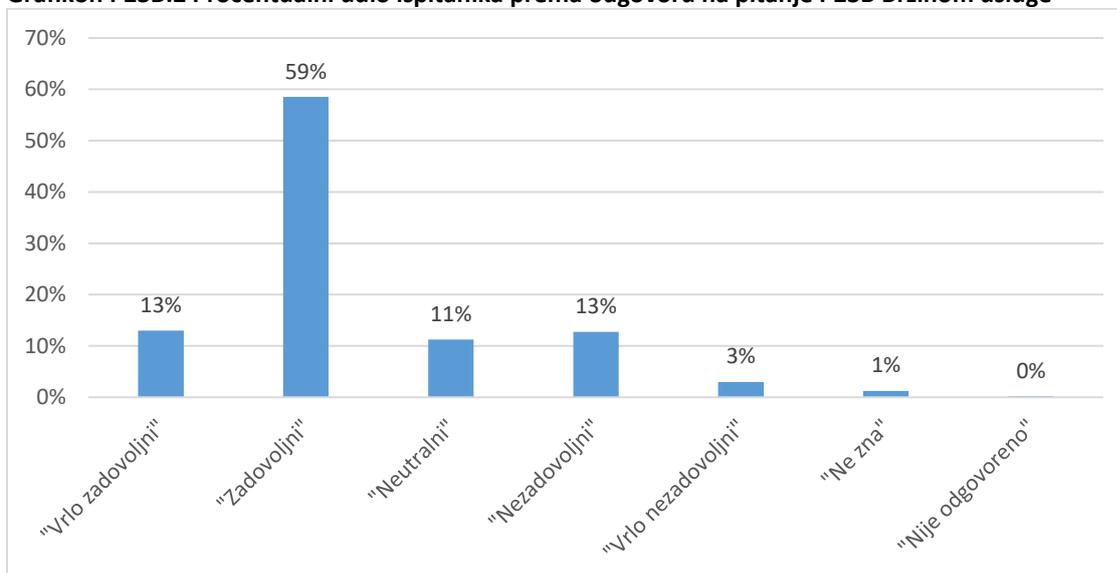
## Kvalitet administrativnih usluga u JLS

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



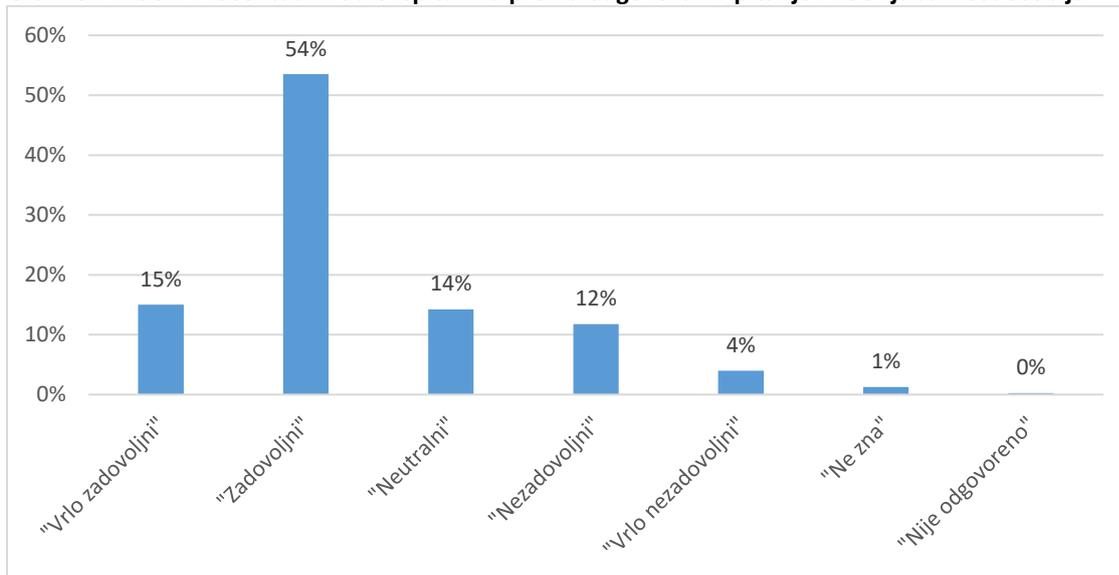
## Brzina administrativnih usluga u JLS

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



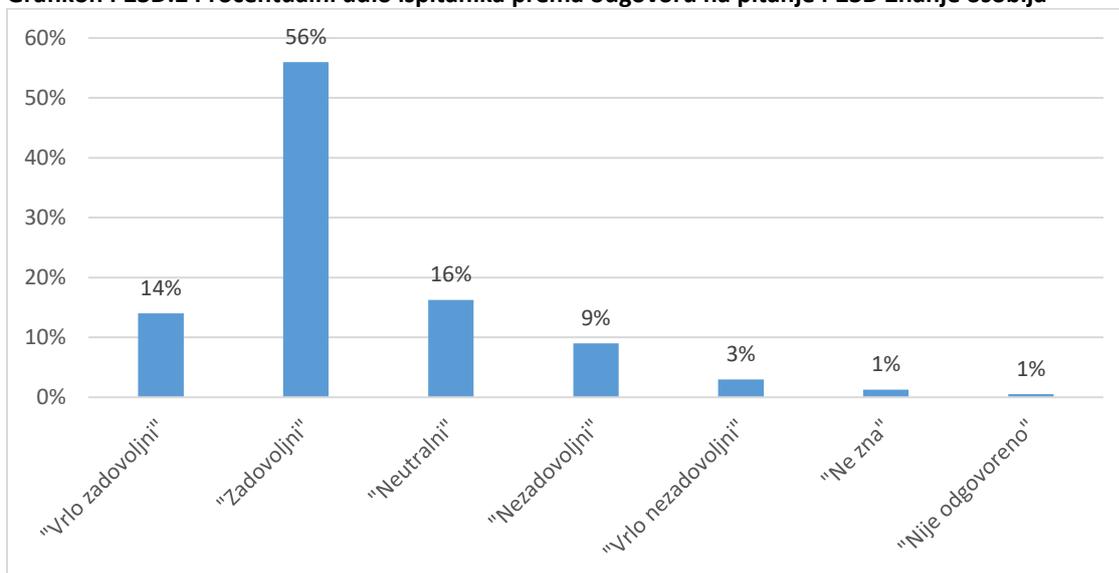
## Ljubaznost osoblja u JLS

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



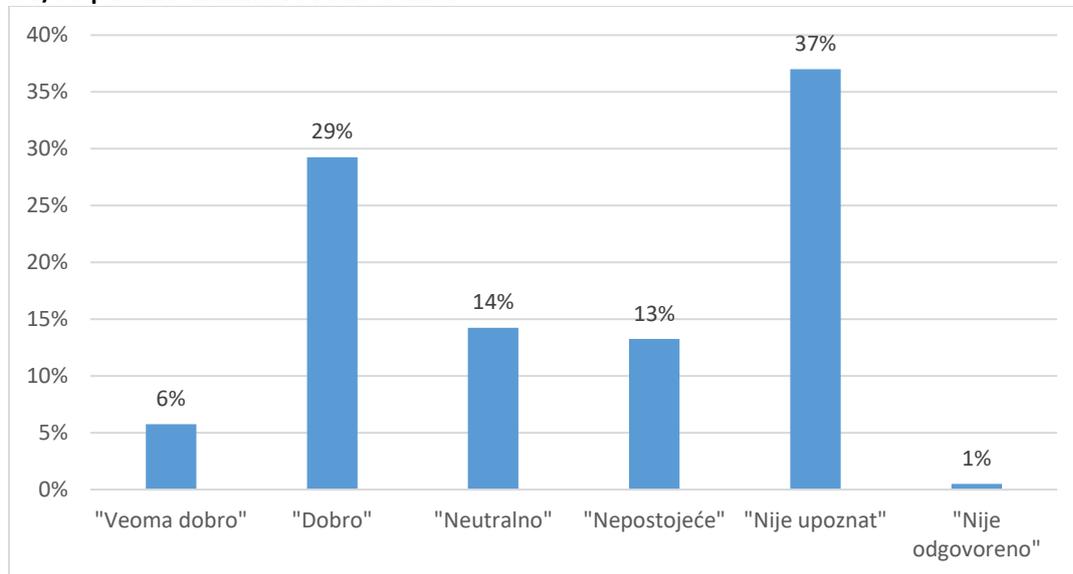
## Znanje osoblja u JLS

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



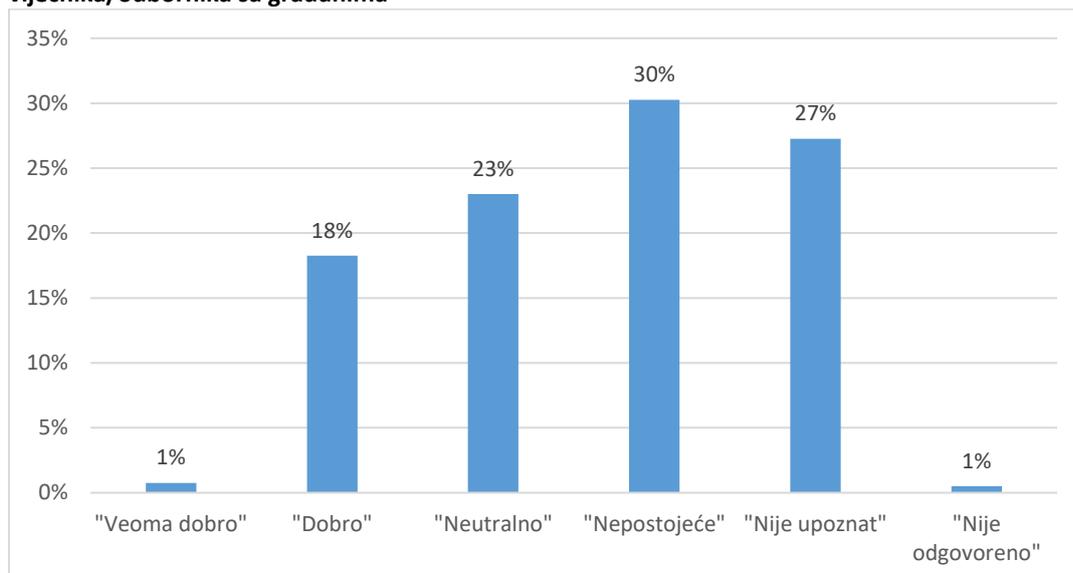
## Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica

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



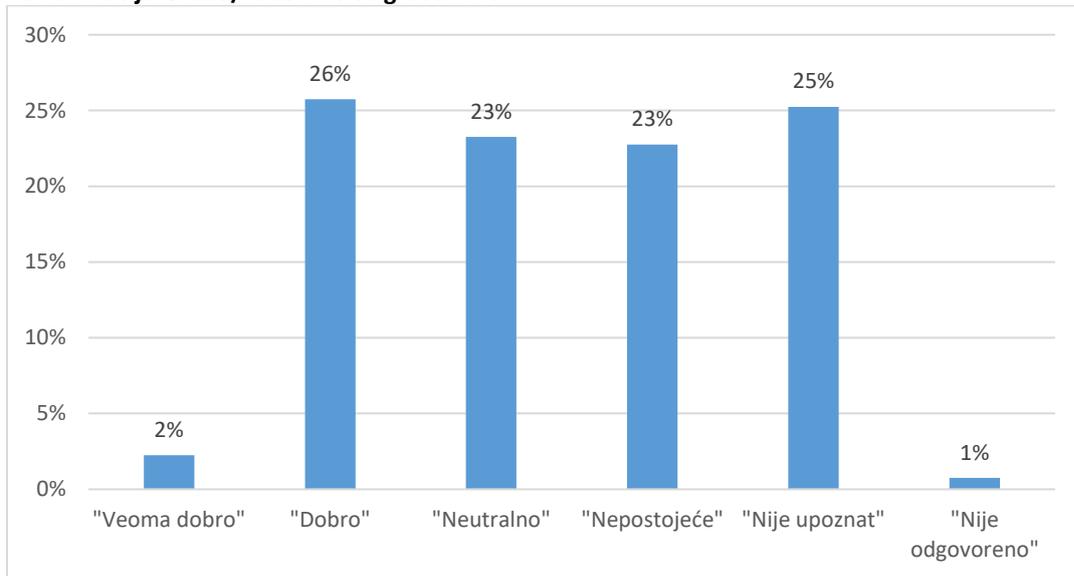
## Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima

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



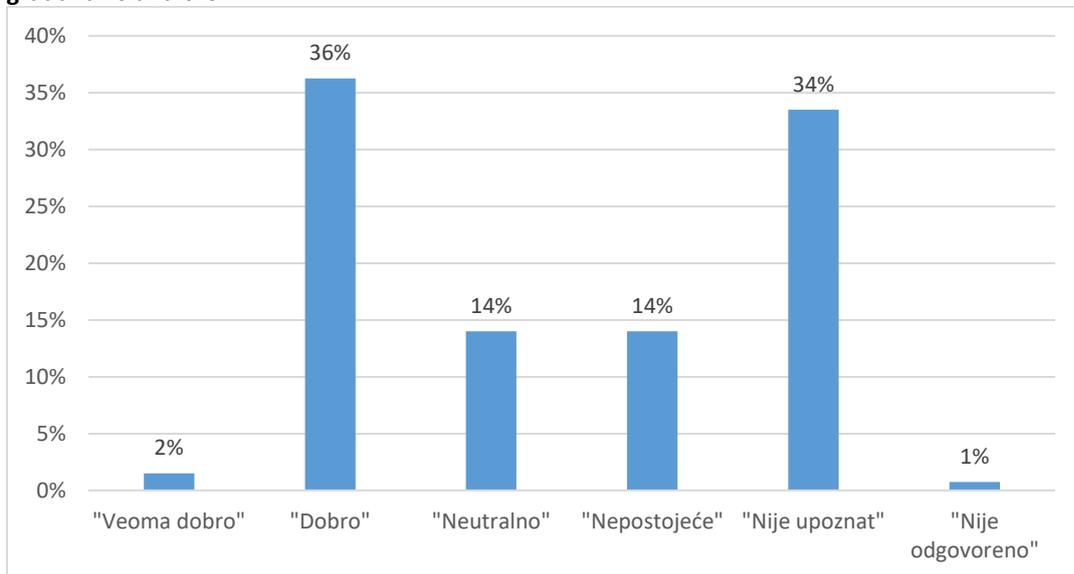
## Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima

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



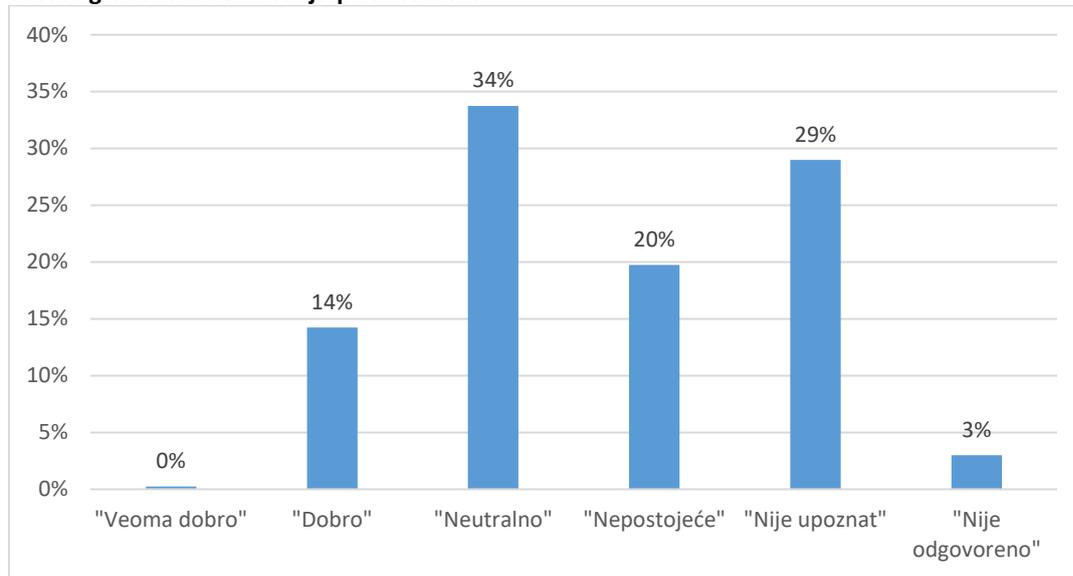
## Internet komunikacija između građana i službi JLS

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



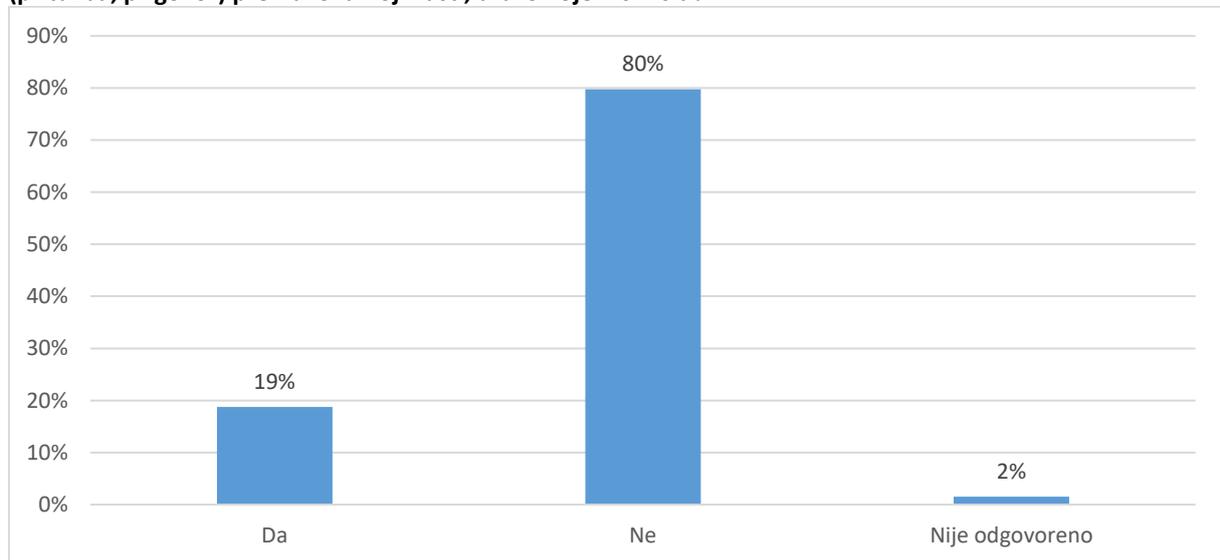
## Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS

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



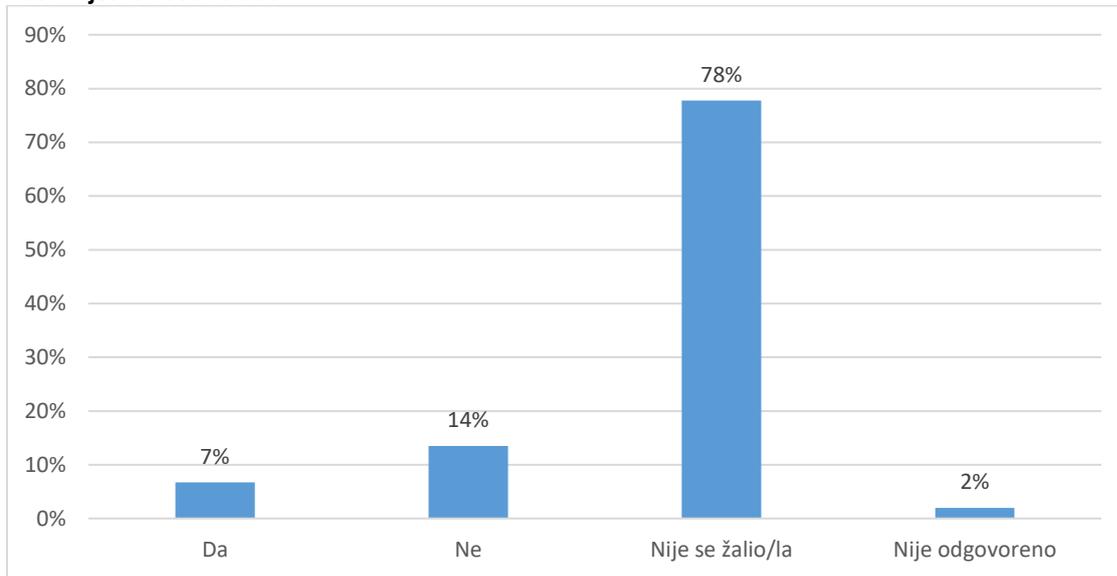
## Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti

**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?



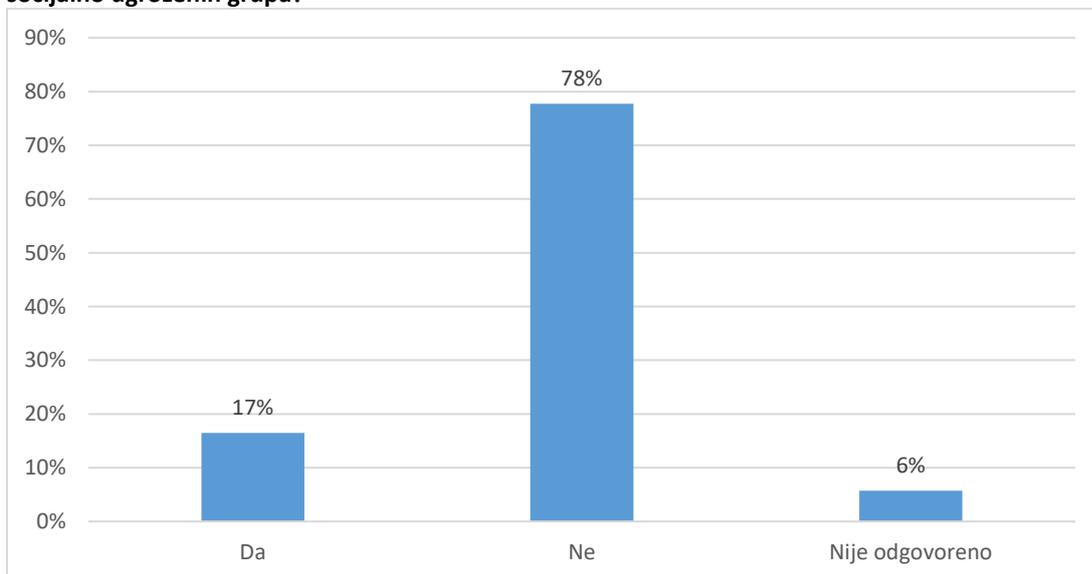
## Rješavanje žalbi

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



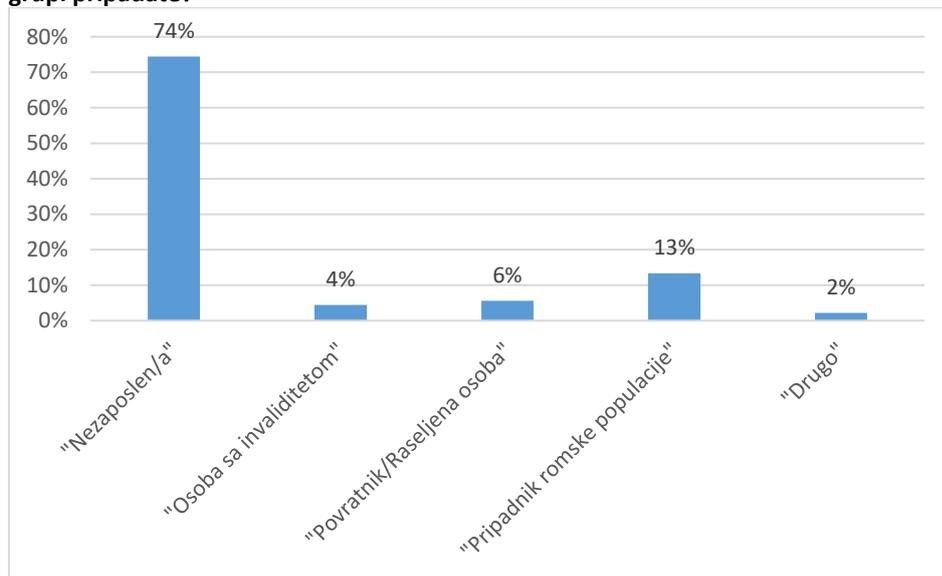
## Pripadnost socijalno ugroženim grupama

**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

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



## Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovale u anketi

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

