



GRAD PRIJEDOR

## REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

### Prijedor

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.

**Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga** je provedeno u decembru 2020. i to na slučajnom uzorku od 400 građana i građanki.

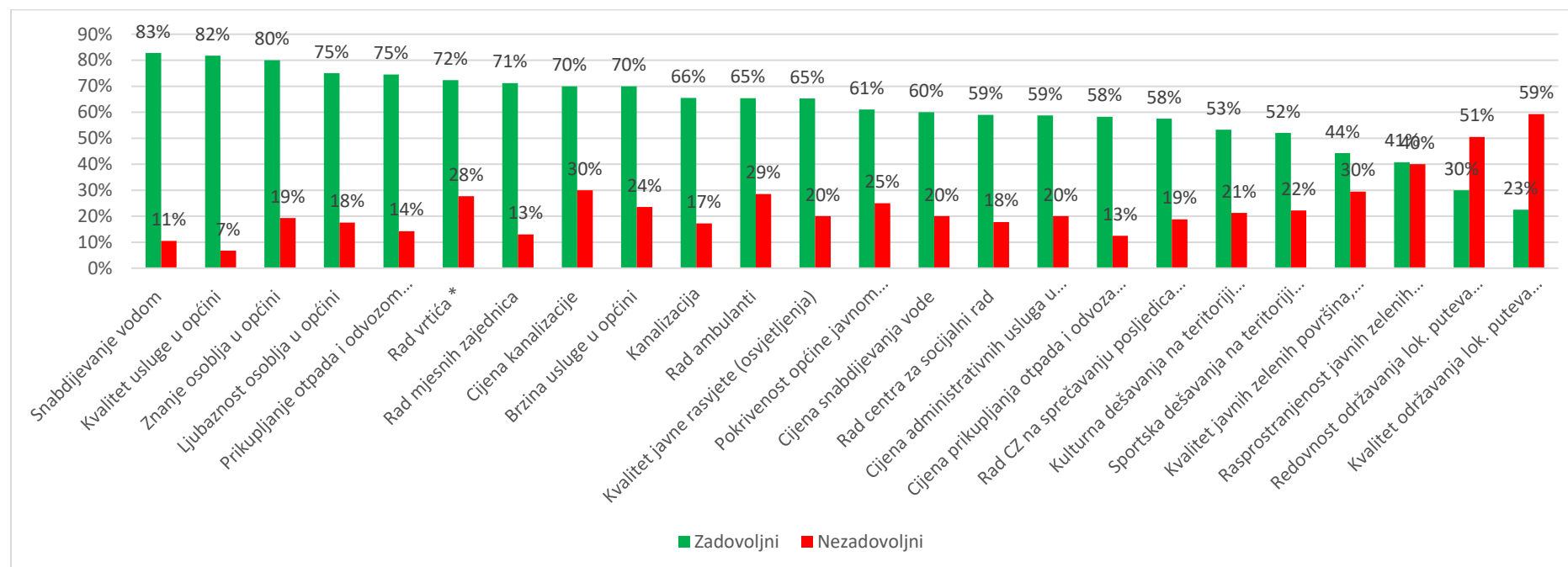
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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.

## Zadovoljstvo javnim uslugama u JLS u 2020 – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2020. godine



\* Procenti su izračunati za sve odgovore a predstavljeni su oni koji nedvosmisleno ukazuju na preferenciju ispitanika, dakle rezultati odgovora „neutralan“ i „ne znam“ nisu prikazani

<b>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</b>  <i>(82% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	<b>Snabdijevanje vodom</b>	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet usluge u općini</b>	82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p><b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b></p> <p><i>(između 46% i 80% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<b>Znanje osoblja u općini</b>	80% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Ljubaznost osoblja u općini</b>	75% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</b>	75% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad vrtića</b>	72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad mjesnih zajednica</b>	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena kanalizacije</b>	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Brzina usluge u općini</b>	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kanalizacija</b>	66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad ambulanti</b>	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b>	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Pokrivenost općine javnom rasvjetom</b>	61% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno	

	<b>Rad centra za socijalni rad</b>	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga u općini</b>	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b>	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji opštine</b>	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji općine</b>	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani <b>UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</b></p> <p><i>(između 35 % i 45% ispitanika je odgovorilo nezadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p>Usluge sa kojima su građani <b>NAJNEZADOVOLJNIJI</b></p> <p><i>(51% i više ispitanika je odgovorilo nezadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<p><b>Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b></p>	<p>30% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 51% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b></p>	<p>23% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 59% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>