



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 2018. i to na slučajnom uzorku od 400 građana i građanki.

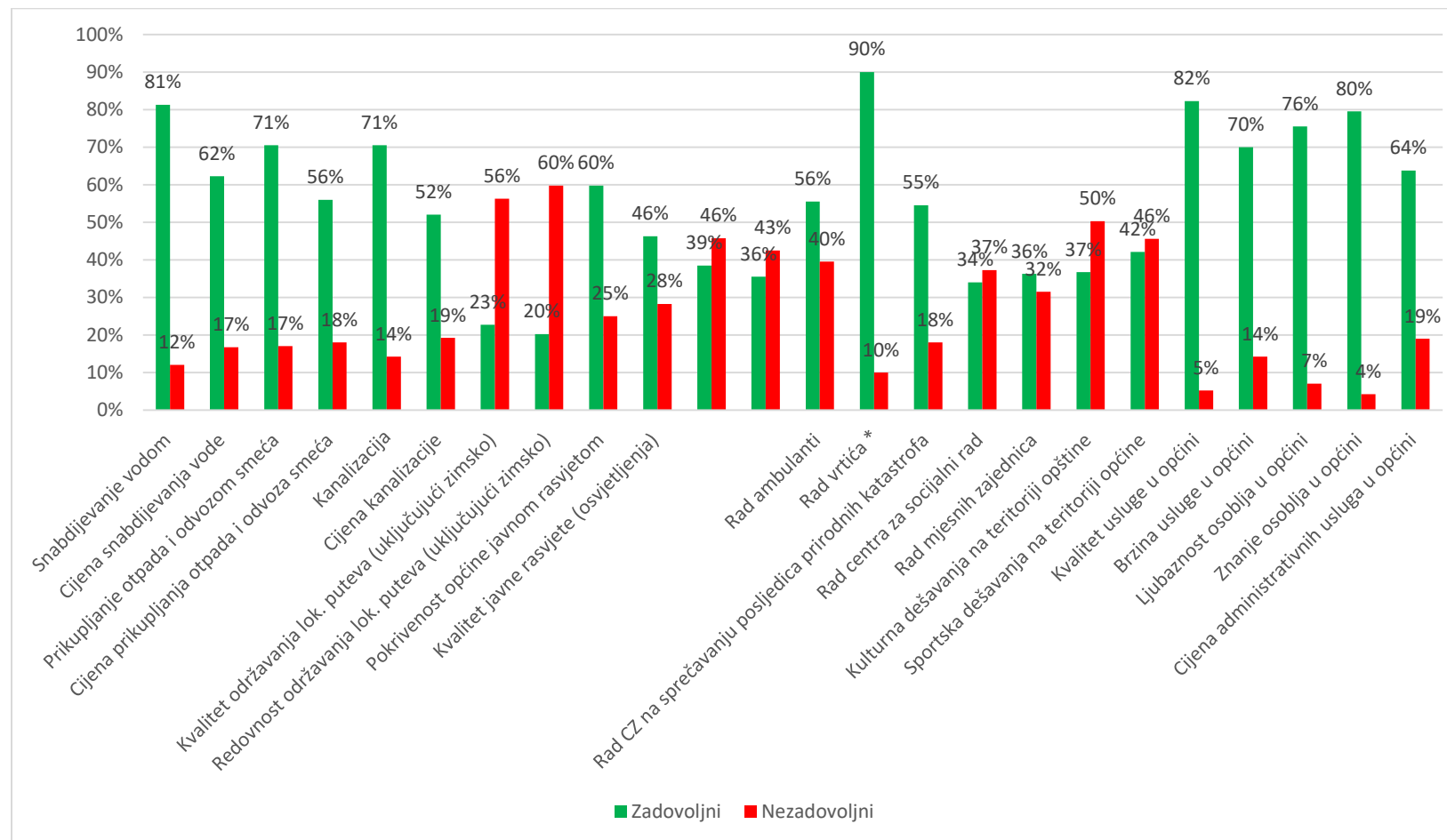
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 2018 – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2018 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

<p>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</p> <p><i>(90% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<p>Rad vrtića</p>	<p>90% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
---	--------------------------	---

<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</p> <p><i>(između 46 % i 82% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<p>Kvalitet usluge u JLS</p>	<p>82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Snabdijevanje vodom</p>	<p>81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Znanje osoblja u JLS</p>	<p>80% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Ljubaznost osoblja u JLS</p>	<p>76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Kanalizacija</p>	<p>71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</p>	<p>71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>

	Brzina usluge u JLS	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u JLS	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa	55% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</p> <p><i>(između 32 % i 50% ispitanika je odgovorilo nezadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	42% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	39% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	37% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 50% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	34% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 37% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p>Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI</p> <p><i>(60% ispitanika je odgovorilo nezadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	23% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 56% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	20% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 60% ispitanika/ca bilo nezadovoljno