



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 februaru 2022. i to na slučajnom uzorku od 400 građana i građanki.

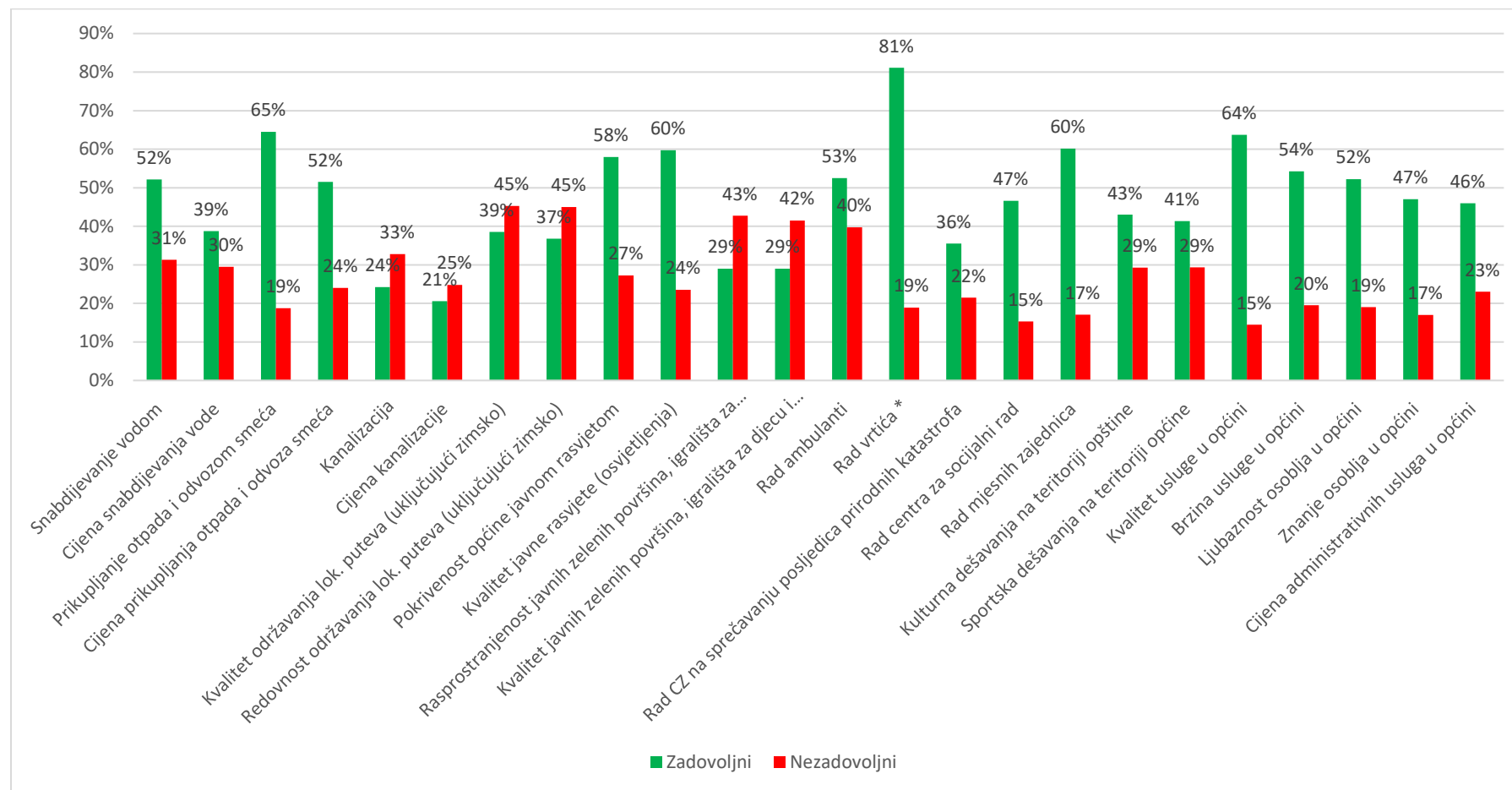
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 2021 – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2021. 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><b>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</b></p> <p><i>(81% 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><b>Rad vrtića</b></p>	<p>81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
<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>	<p><b>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</b></p>	<p>65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Kvalitet usluge u opštini</b></p>	<p>64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b></p>	<p>60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge, dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Rad mjesnih zajednica</b></p>	<p>60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Pokrivenost opštine javnom rasvjetom</b></p>	<p>58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Brzina usluge u opštini</b></p>	<p>54% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Rad ambulanti</b></p>	<p>53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
	<p><b>Snabdijevanje vodom</b></p>	<p>52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 31% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
<p><b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b></p>	<p>52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>	

	<b>Ljubaznost osoblja u opštini</b>	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad centra za socijalni rad</b>	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Znanje osoblja u opštini</b>	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge, dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga u opštini</b>	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</b>  <i>(između 21 % i 29% ispitanika je odgovorilo nezadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji opštine</b>	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji opštine</b>	41% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena kanalizacije</b>	21% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<b>Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI</b>  <i>(između 30% i 45% ispitanika je odgovorilo nezadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i>	<b>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>	39% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge, dok je 45% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>	37% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge, dok je 45% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	29% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	29% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kanalizacija</b>	24% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom, dok je 33% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	39% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge, dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno