



SANSKI MOST

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Decembar 2019.

Sadržaj

Skraćenice.....	3
Uvod	3
Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2019 – uporedni pregled	4
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA.....	5
Karakteristike uzorka	5
Snabdijevanje vodom	6
Cijena snabdijevanja vodom.....	7
Prikupljanje otpada i odvoz smeća.....	7
Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	8
Kanalizacija	9
Cijena kanalizacije	10
Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	10
Kvalitet i pokrivenost JLS javnom rasvjetom	11
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	12
Rad domova zdravlja / ambulanti	12
Rad vrtića / obdaništa	13
Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	14
Rad centra za socijalni rad.....	14
Rad mjesnih zajednica	15
Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	16
Sportska dešavanja na teritoriji JLS	16
Pristup informacijama	17
Uključenost u javne rasprave i debate	18
Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	19
Kvalitet administrativnih usluga u JLS	19
Brzina administrativnih usluga u JLS	20
Ljubaznost osoblja u JLS	21
Znanje osoblja u JLS.....	21
Cijene administrativnih usluga u JLS	22
Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica	22
Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima	23
Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima	24
Internet komunikacija između građana i službi JLS.....	25
Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	25

Rješavanje žalbi	26
Pripadnost socijalno ugroženim grupama.....	27
Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi	27
Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovala u anketi	28
Dodatna pitanja.....	29

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

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

MEG – Projekt općinskog ekološkog 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.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u decembru 2017 i to na uzorku od 368 građana i građanki.

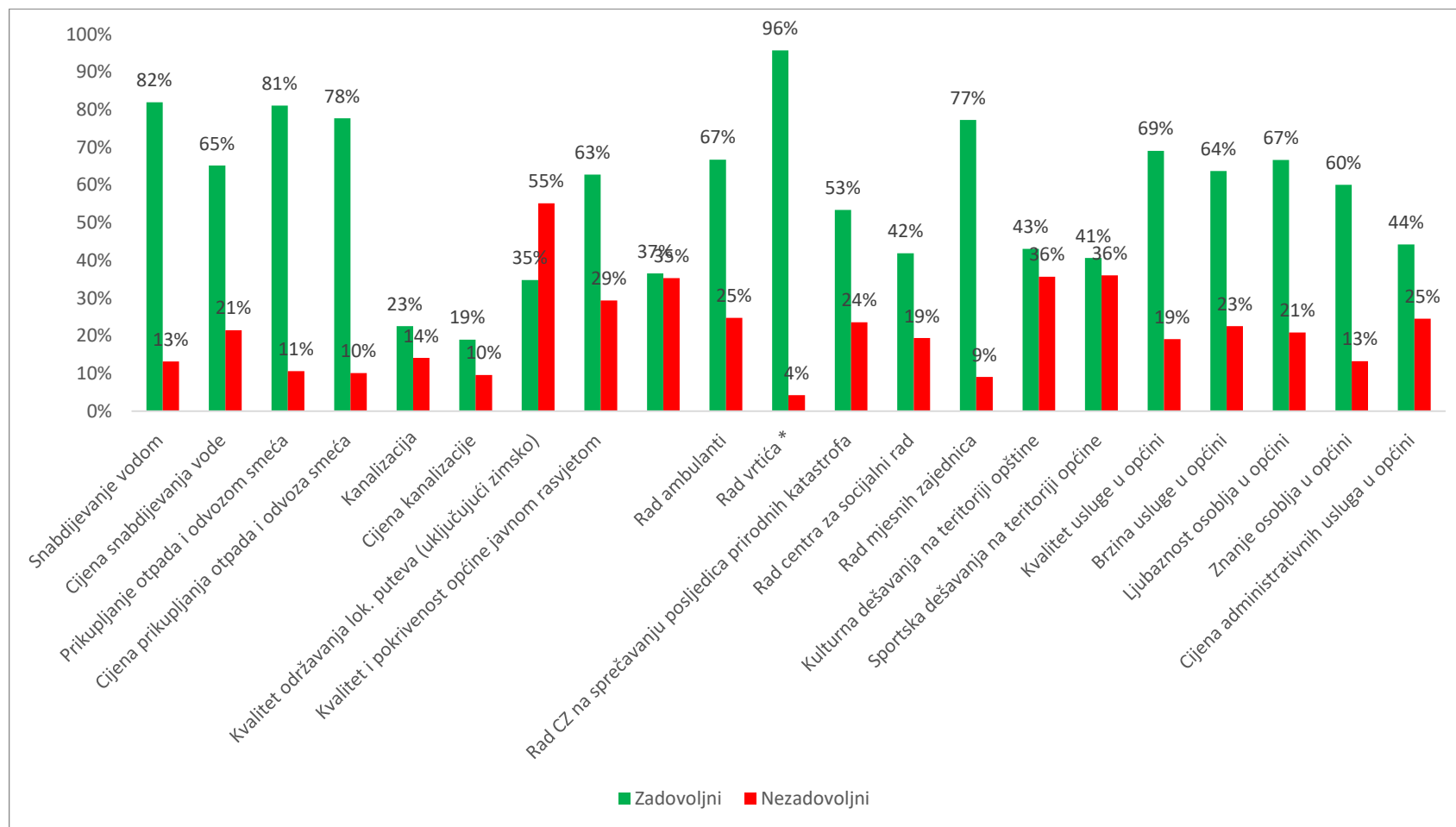
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 uslugama u JLS u 2019 – uporedni pregled

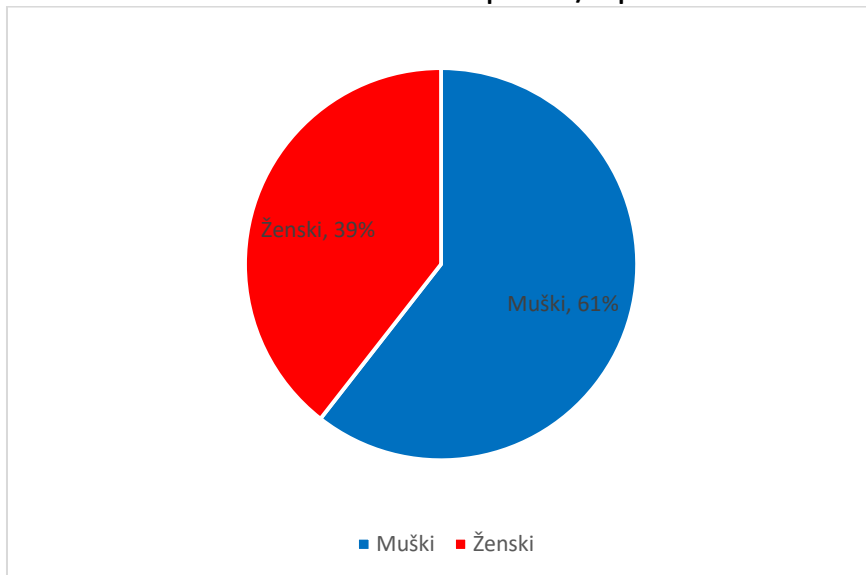
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2019 godine



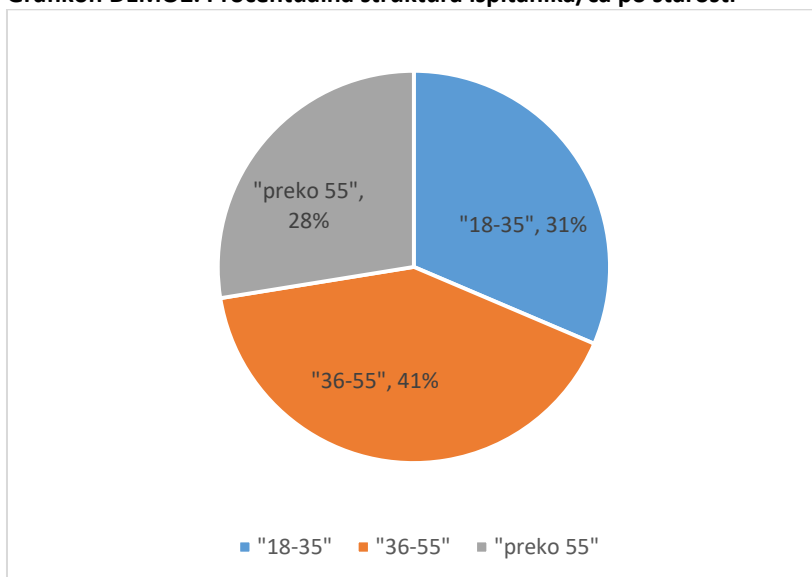
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA¹

Karakteristike uzorka

Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po polu

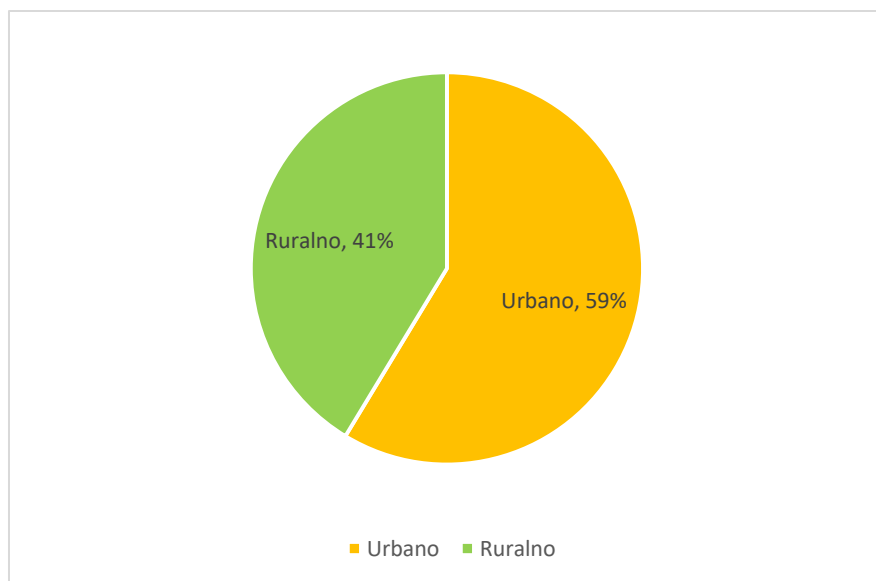


Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti



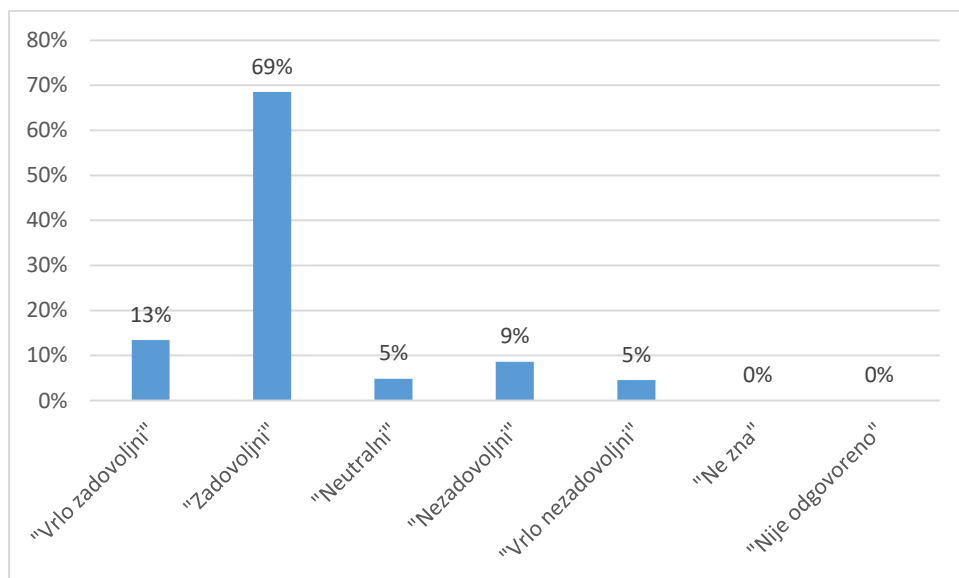
¹ Zbog zaokruživanja podaci u grafovima i u tekstualnom opisu grafova mogu se razlikovati +/- 1%

Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti



Snabdijevanje vodom

Graf P1.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?



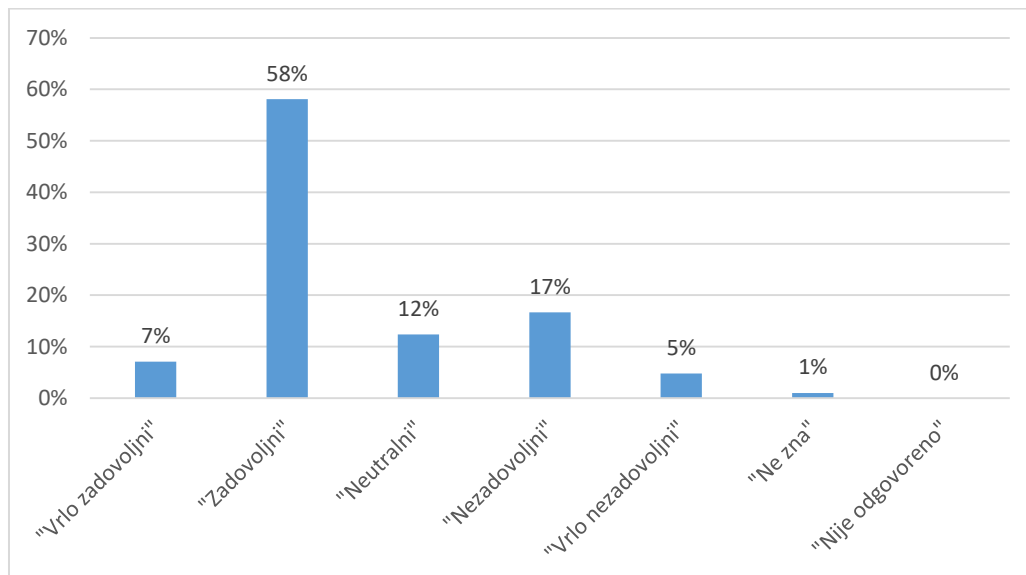
82% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno snabdjevanjem vodom dok je 13% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa snabdjevanjem vodom su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 94% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 91% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa snabdjevanjem vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 21% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 16% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena snabdijevanja vodom

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



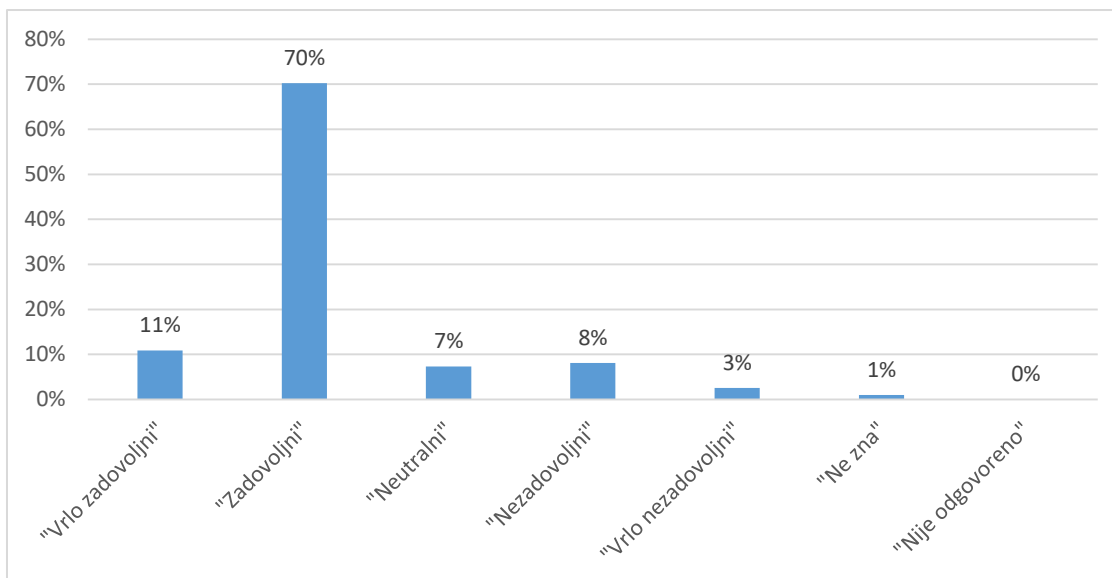
65% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom snabdijevanja vodom dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 75% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 73%

Najnezadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 39% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Prikupljanje otpada i odvoz smeća

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



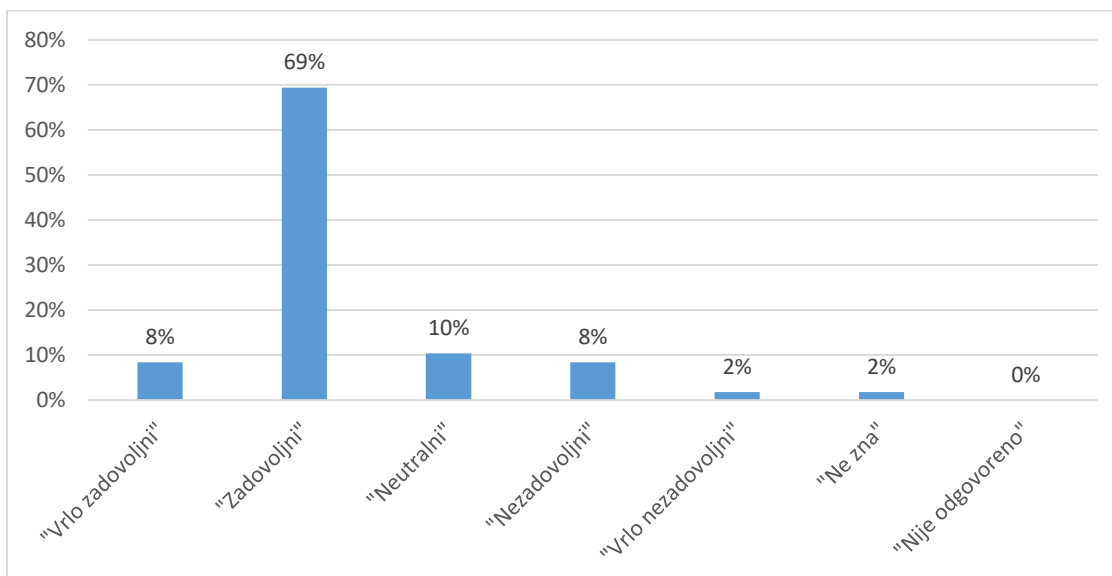
81% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno prikupljanjem otpada i odvozom smeća dok je 11% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 90% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 86% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 12% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća

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



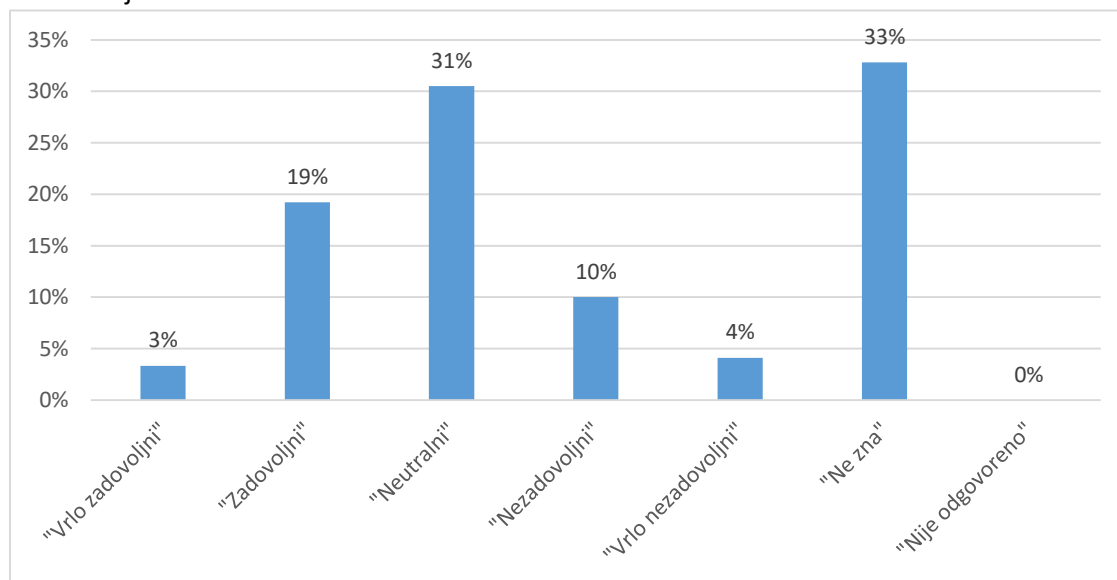
78% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 94% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 89% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 16% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 13% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kanalizacija

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



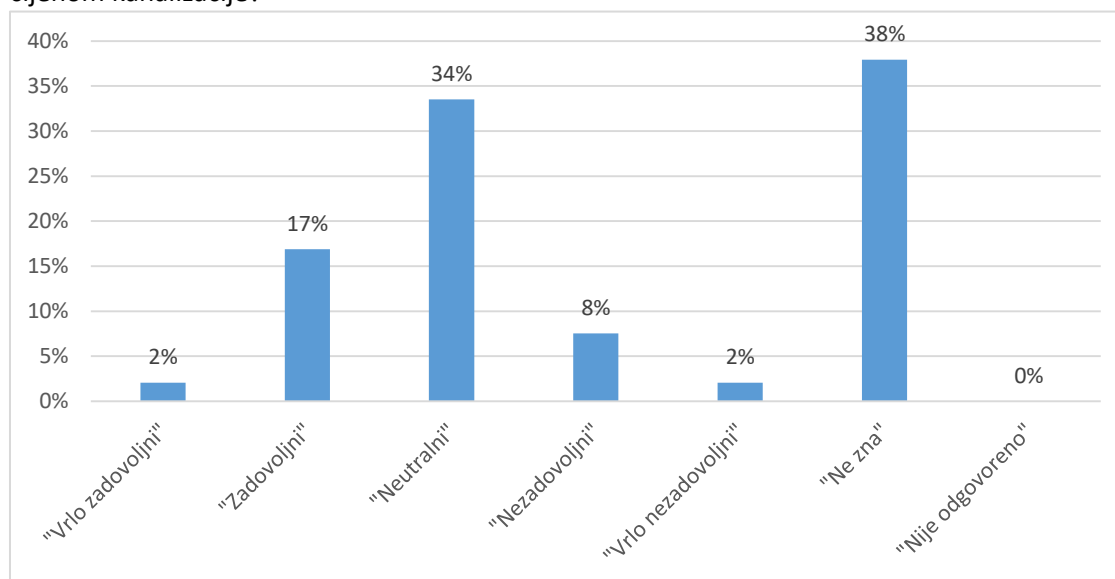
23% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kanalizacijom dok je 14% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kanalizacijom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 57% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 33% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kanalizacijom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 20% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 19% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena kanalizacije

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



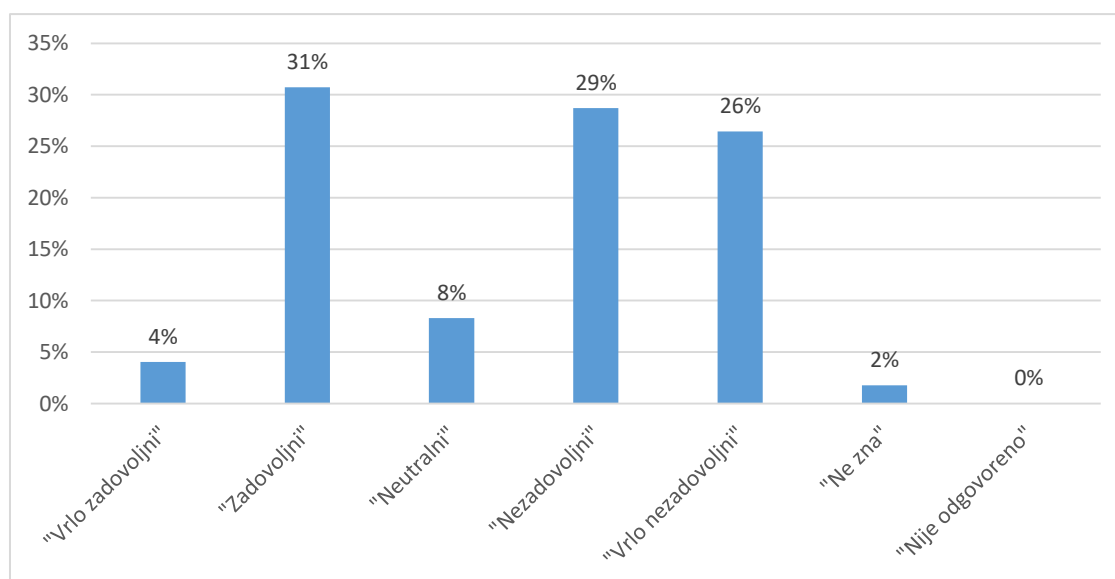
19% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom kanalizacije dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 48% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 31% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 19% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 18% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

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



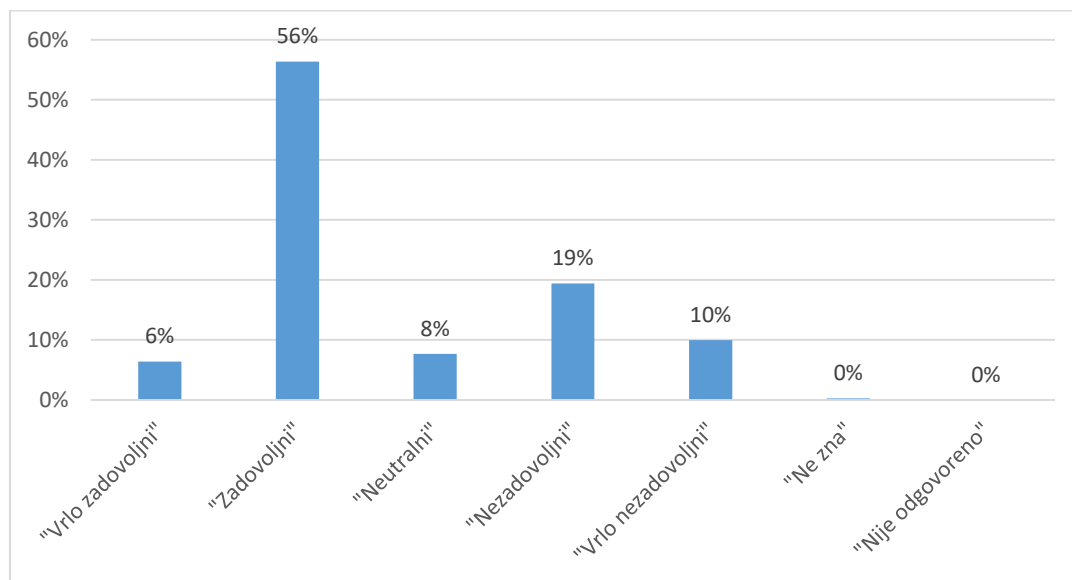
35% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno uslugom održavanja lokalnih puteve (uključujući i zimsko održavanje) dok je 55% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteve (uključujući i zimsko održavanje) su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 41% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 38% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteve (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 84% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 73% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kvalitet i pokrivenost JLS javnom rasvjetom

Graf P8.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P8 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom i pokrivenošću općine/opštine javnom rasvjetom?



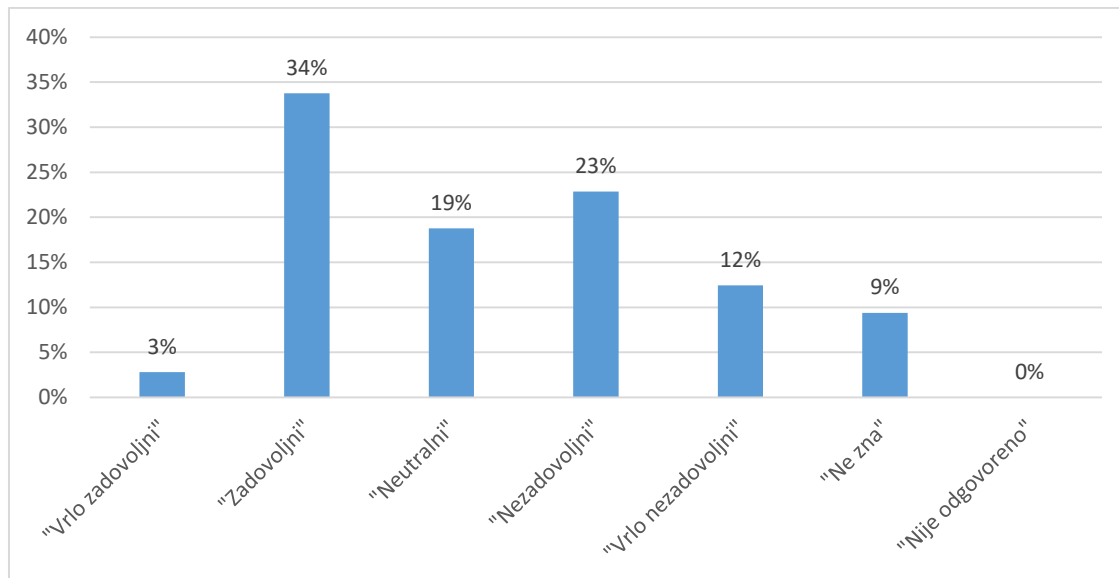
63% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom i pokrivenošću JLS javnom rasvjetom dok je 29% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kvalitetom i pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 68% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 65% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kvalitetom i pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 41% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 35% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

Graf P9.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P9 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?



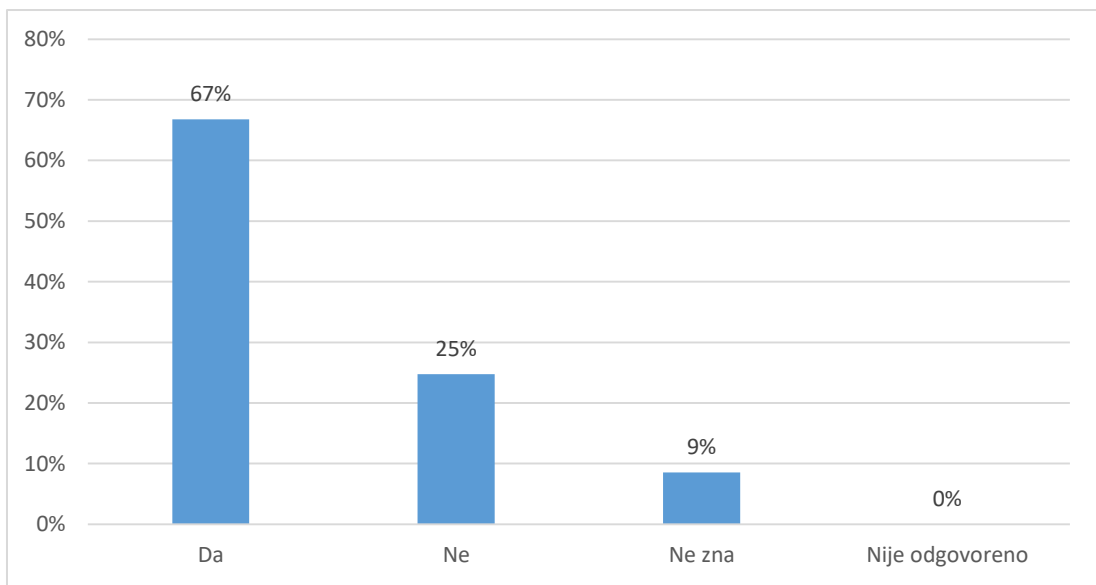
37% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 35% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 49% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 41% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 81% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 59% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Rad domova zdravlja / ambulanti

Graf P10.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P10 Da li ste zadovoljni sa radom domova zdravlja / ambulanta?

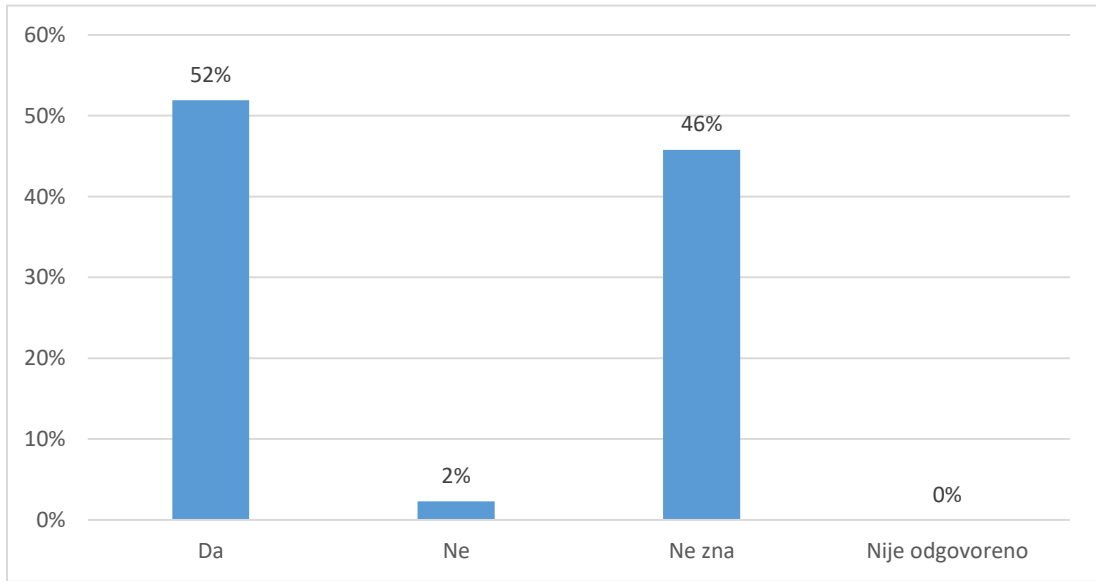


67% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom domova zdravlja / ambulanti dok je 25% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom domova zdravlja / ambulanti su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su zadovoljne u 69% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 68% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom domova zdravlja / ambulanti su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 52% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 42% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad vrtića / obdaništa

Graf P11.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P11 Da li ste zadovoljni sa radom vrtića / obdaništa?



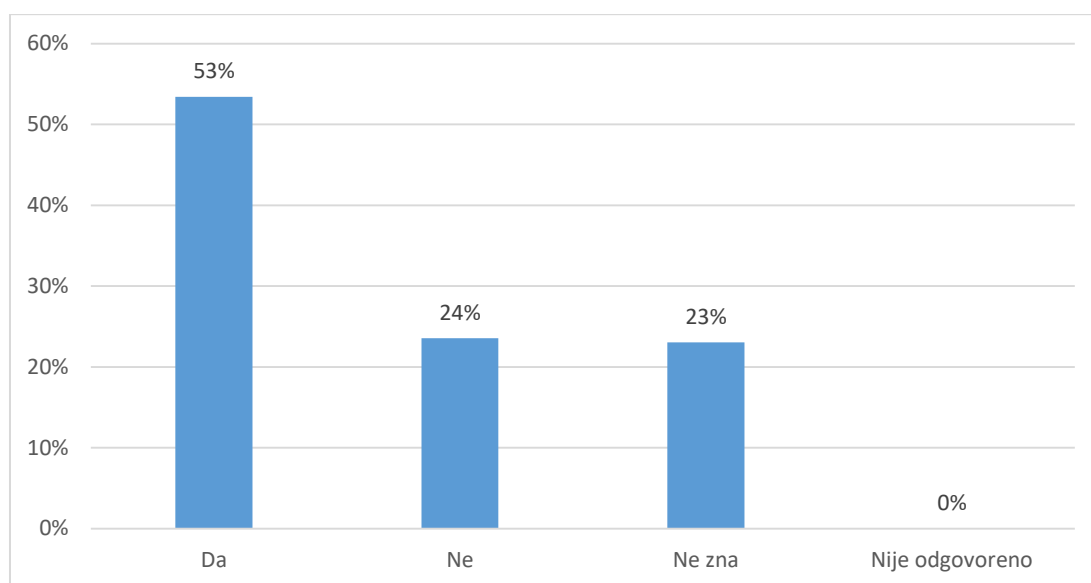
52% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom vrtića / obdaništa dok je 2% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom vrtića / obdaništa su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su zadovoljne u 87% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 68% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom vrtića / obdaništa su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 7% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 3% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa

Graf P12.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P12 Da li ste zadovoljni sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa?



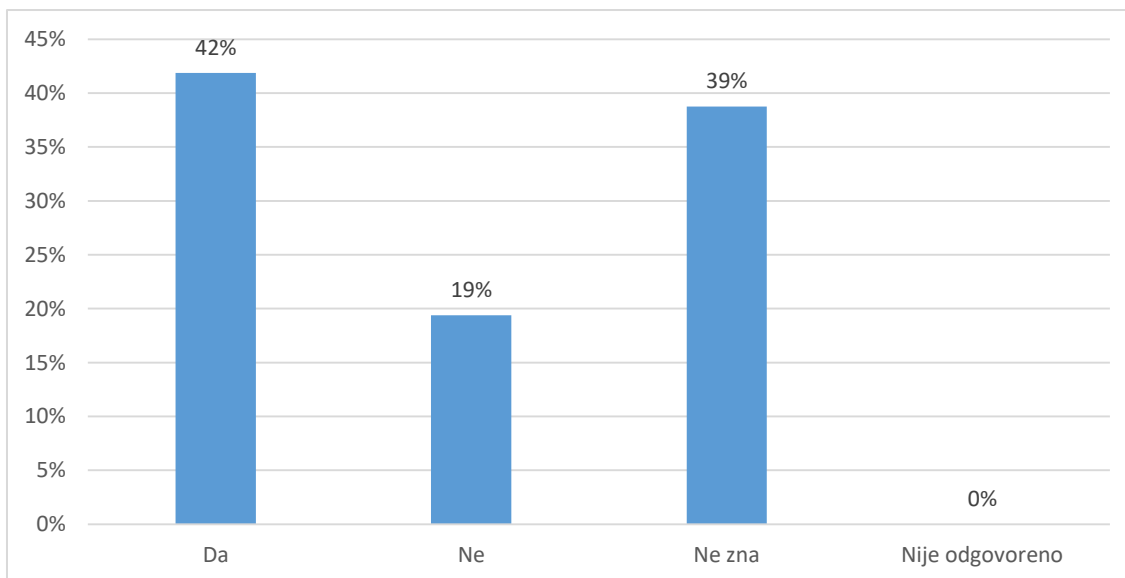
53% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa dok je 24% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su zadovoljne u 59% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 57% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 61% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 45%

Rad centra za socijalni rad

Graf P13.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P13 Da li ste zadovoljni sa radom centra za socijalni rad?



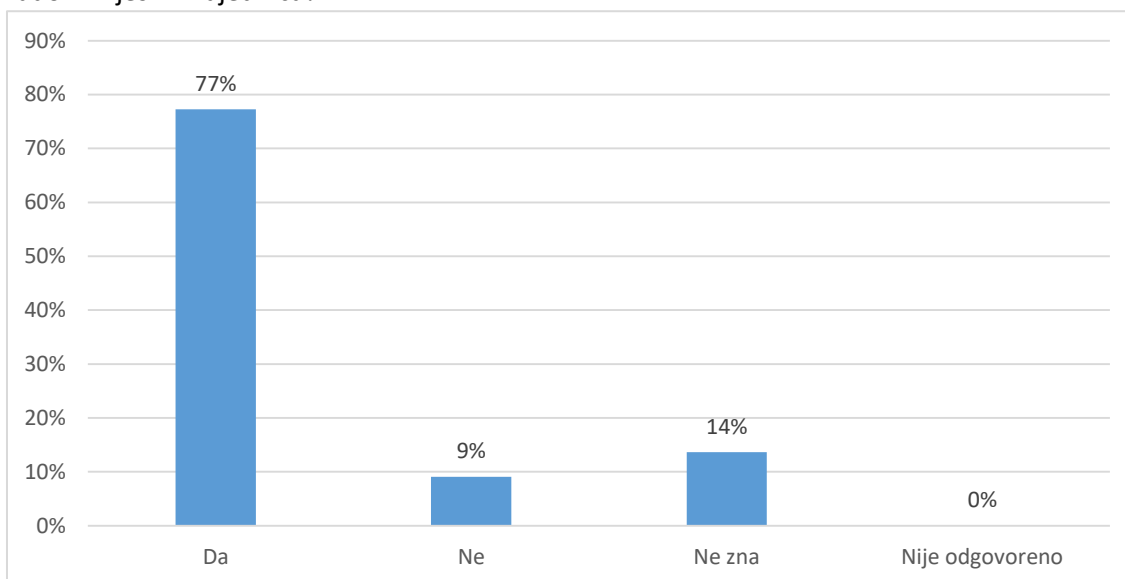
42% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom centra za socijalni rad dok je 19% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su zadovoljne u 53% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 44% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 61% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 42% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad mjesnih zajednica

Graf P14.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P14 Da li ste zadovoljni sa radom mjesnih zajednica?



77% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom mjesnih zajednica dok je 9% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

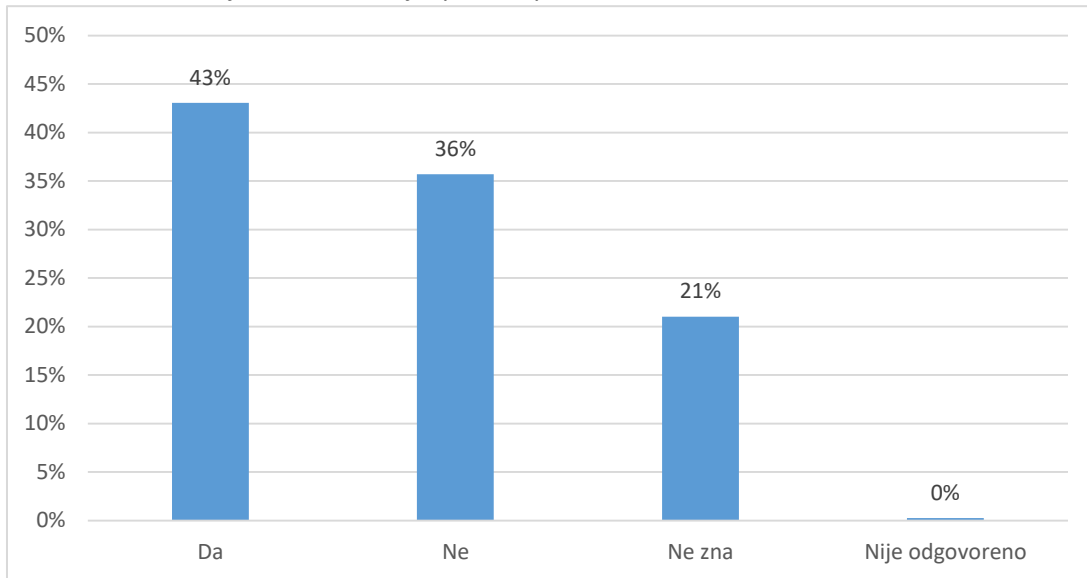
Najzadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su

zadovoljne u 94% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 87% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 11%

Kulturna dešavanja na teritoriji JLS

Graf P15.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P15 Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima na teritoriji općine/opštine?



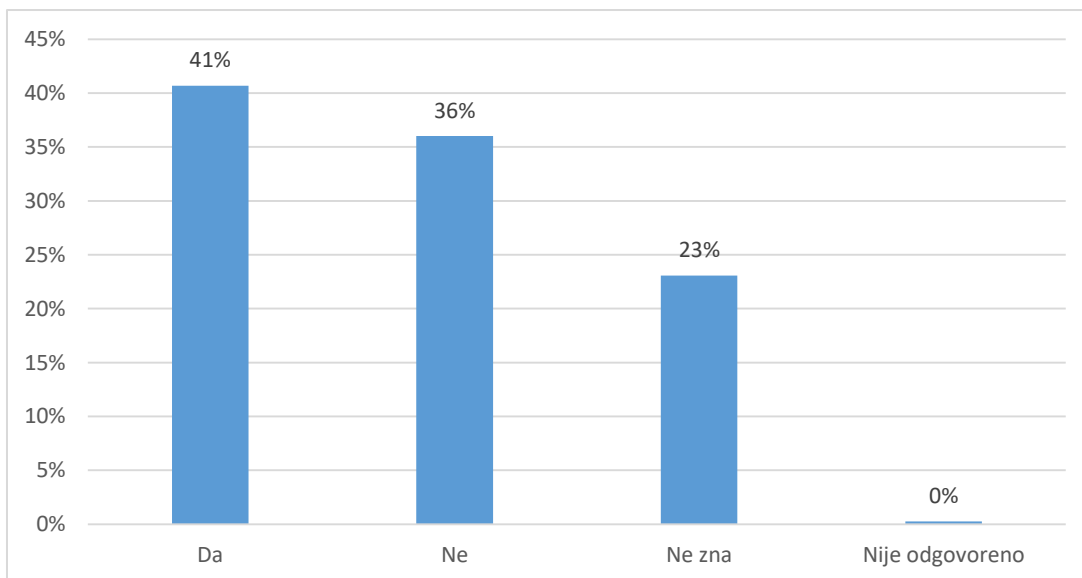
43% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 36% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su zadovoljne u 49% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 48% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 90% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 77% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Sportska dešavanja na teritoriji JLS

Graf P16.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P16 Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima na teritoriji općine/opštine?



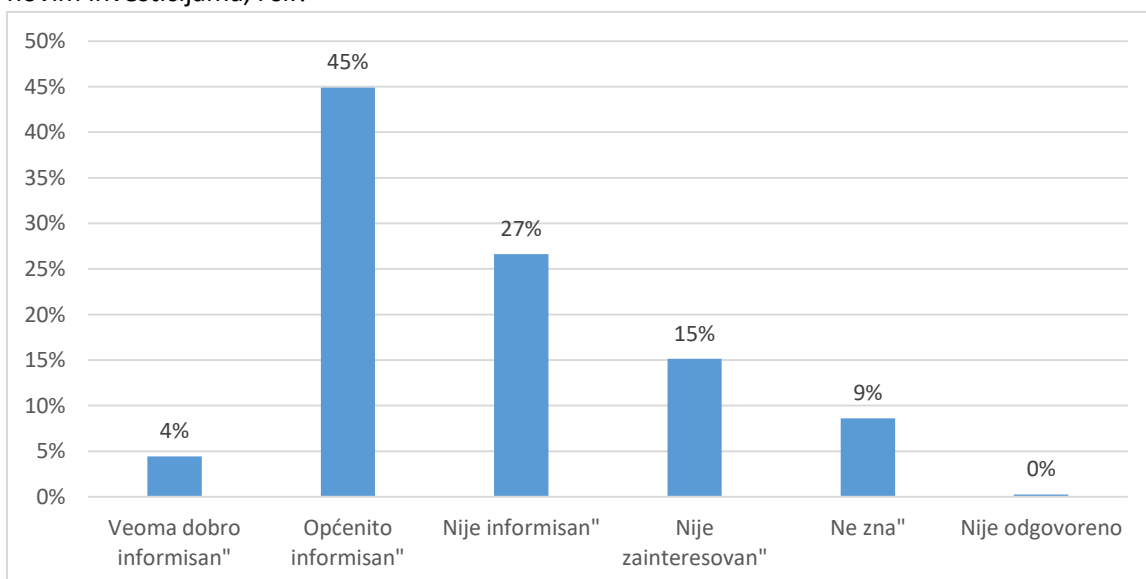
41% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno sportskim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 36% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su zadovoljne u 47% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 44% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 94% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 73%

Pristup informacijama

Graf P17.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P17 Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?



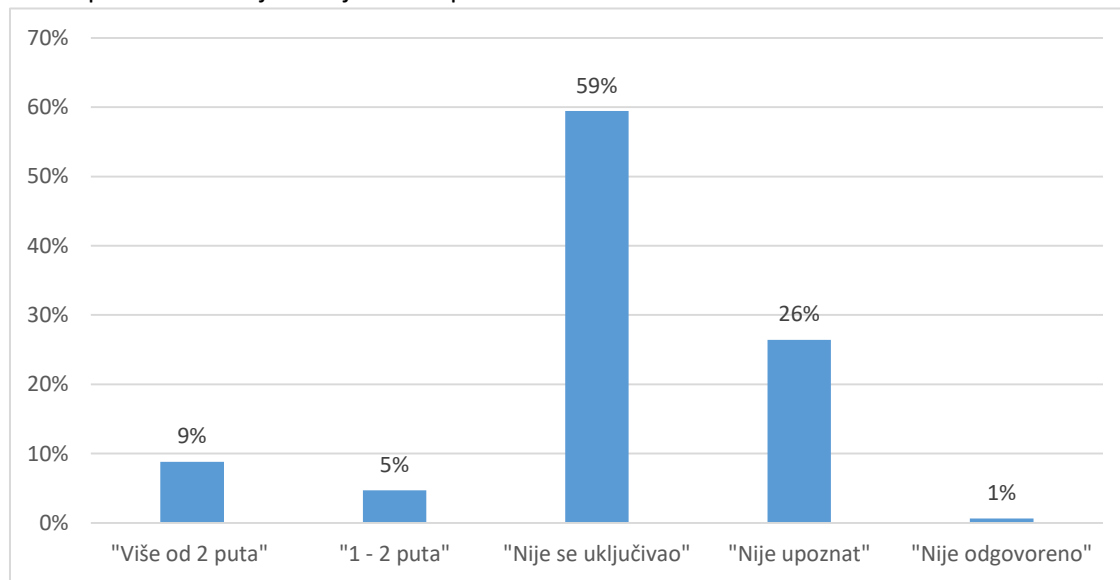
49% ispitanika/ca je izjavilo da je veoma dobro informisano ili općenito informisano kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja,

novim investicijama, i sl. dok je 27% ispitanika/ca odgovorilo da nije informisano.

Najinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe naseljene u urbanim područjima koje su veoma dobro informisane ili općenito informisane u 64% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 58% ispitanika/ca izjavilo da je veoma dobro informisano ili općenito informisano. Najneinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 42% slučajeva izjavile da nisu informisane, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 37% slučajeva izjavile da nisu informisane.

Uključenost u javne rasprave i debate

Graf P18.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P18 U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?



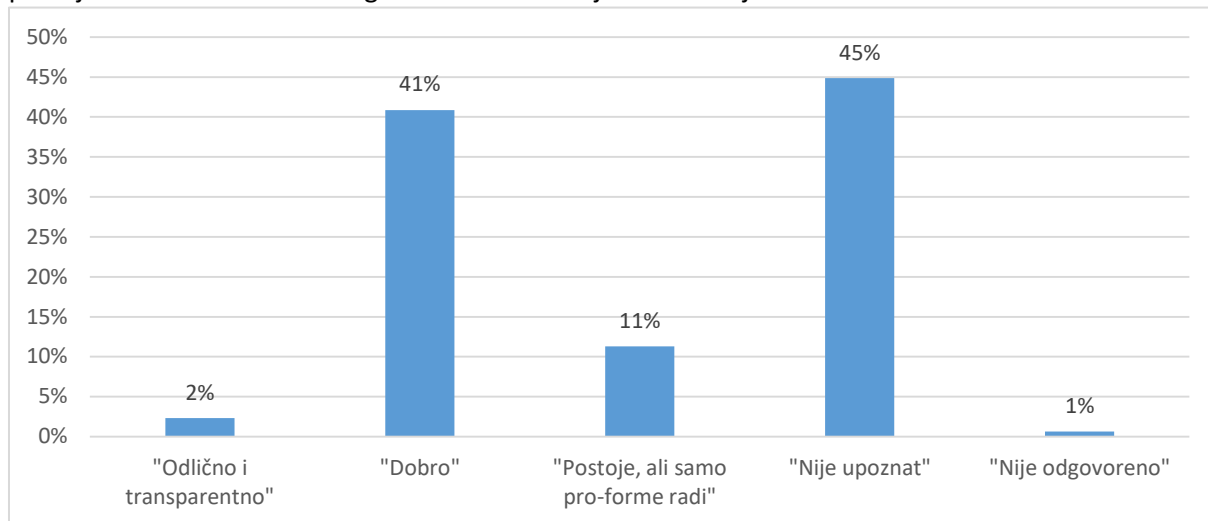
14% ispitanika/ca je izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate dok je 59% ispitanika/ca odgovorilo da se nije uključivalo.

Najaktivniji kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe naseljene u urbanim područjima koje su bile uključene u 30% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 20% ispitanika/ca izjavilo da je bilo uključeno.

Najmanje aktivni kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 68% slučajeva izjavile da se nisu uključivale, te osobe ženskog pola koje se u 65% slučajeva nisu uključivale.

Ocjena postojećih mehanizama učešća građana

Graf P19.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P19 Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?



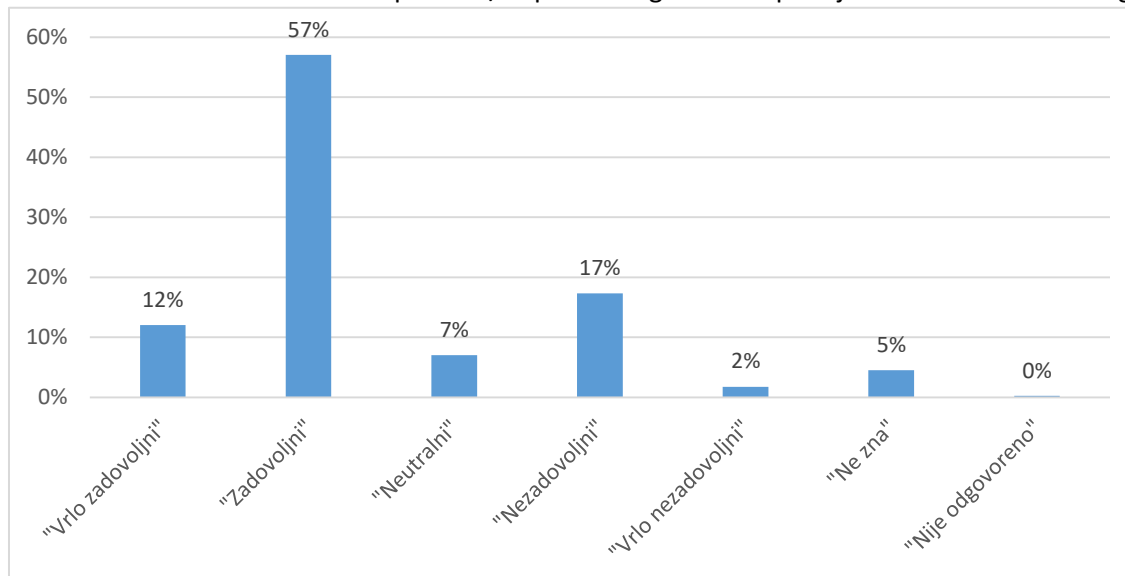
43% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro dok je 11% ispitanika/ca odgovorilo da oni postoje samo pro-forme radi.

Nabolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u ih ocijenili dobrim ili odličnim i transparentnim u 52% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 48%

Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 57% slučajeva izjavile da mehanizmi postoje pro-forme radi, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 23% slučajeva izjavile isto.

Kvalitet administrativnih usluga u JLS

Graf P20A.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P20A Kvalitetom usluge

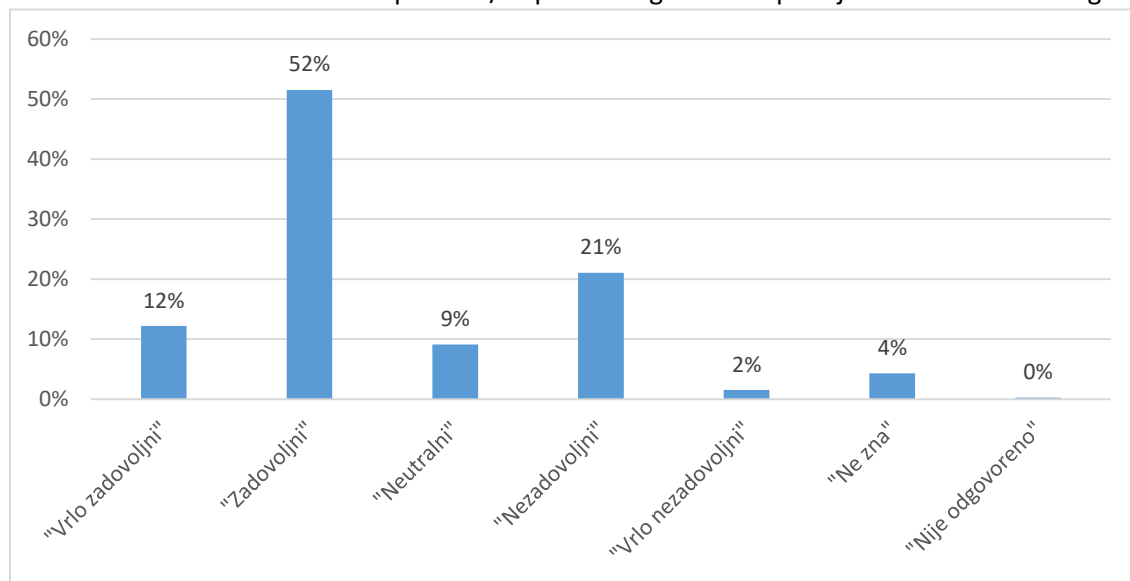


69% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom usluge JLS dok je 19% Najzadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 79% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 77% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 74% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 48% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Brzina administrativnih usluga u JLS

Graf P20B.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P20B Brzinom usluge



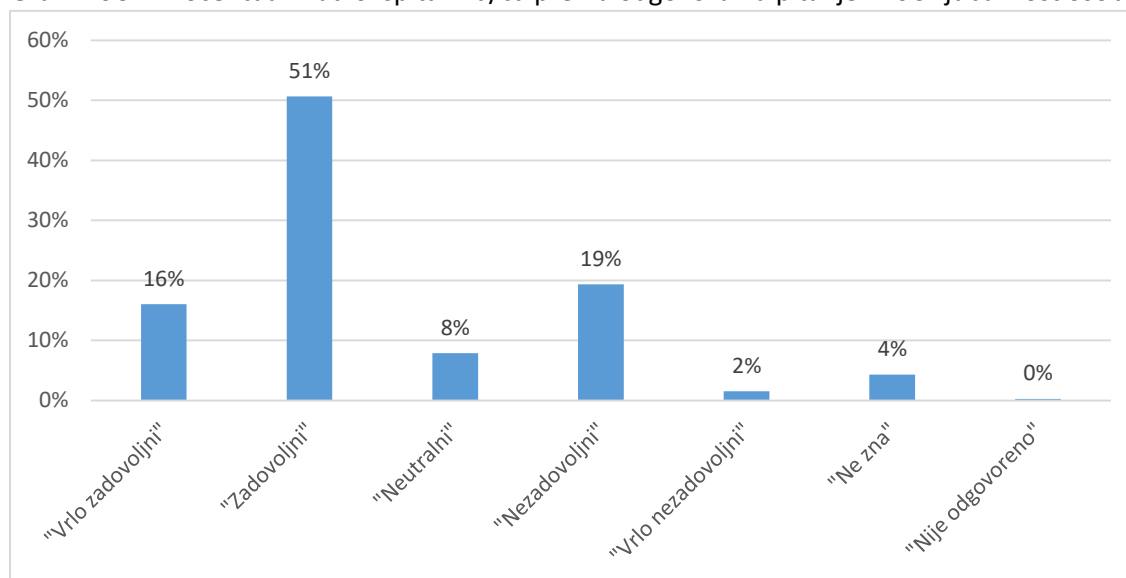
64% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno brzinom usluge JLS dok je 23% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 70% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 68% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 71% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 49% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Ljubaznost osoblja u JLS

Graf P20C.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P20C Ljubaznost osoblja



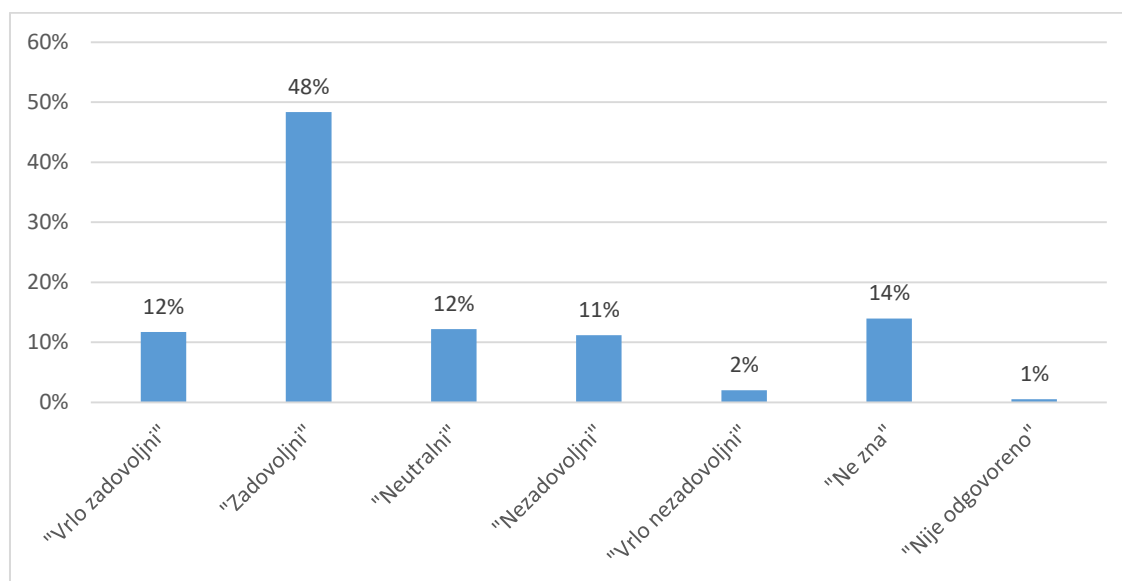
67% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno ljubaznošću osoblja JLS dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 75% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 75% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 77% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 52% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Znanje osoblja u JLS

Graf P20D.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P20D Znanje osoblja



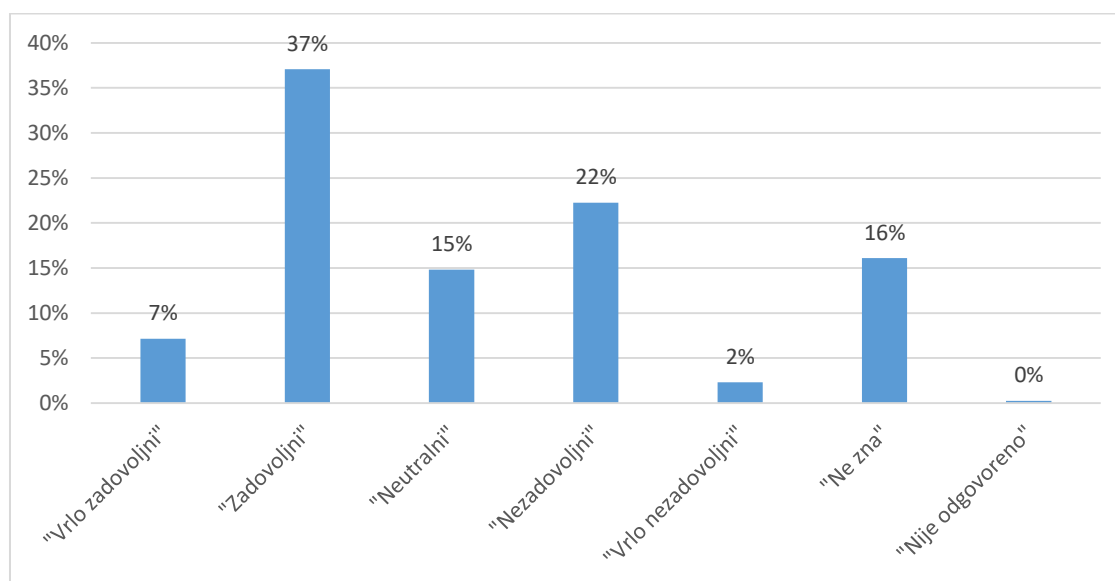
60% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno znanjem osoblja JLS dok je 13% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 67% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 65% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 39% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 20% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijene administrativnih usluga u JLS

Graf P20E.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P20E Cijena usluge



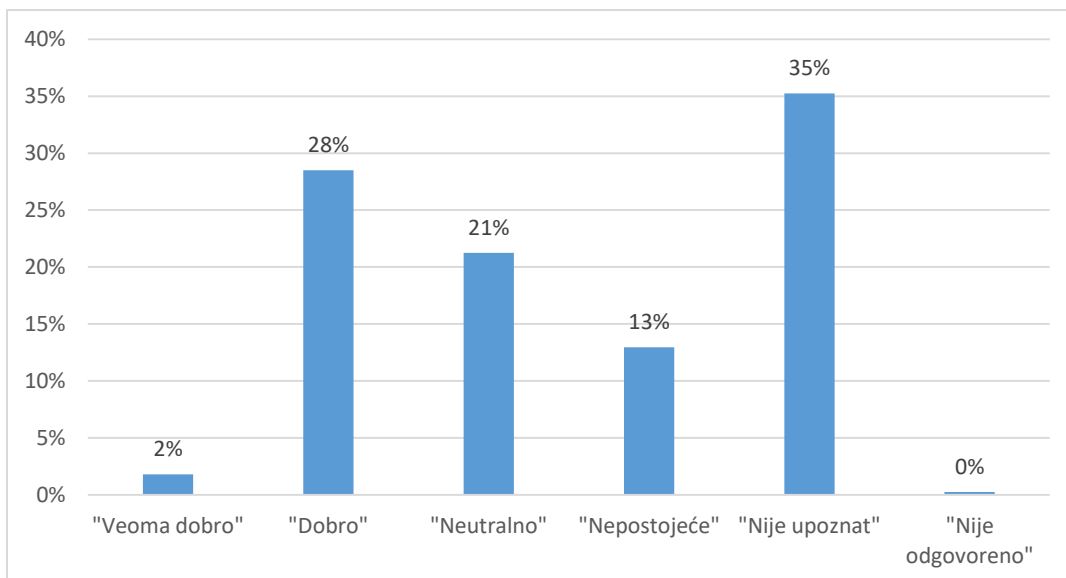
44% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom usluge JLS dok je 25% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 51% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 51% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 35% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 30% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

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

Graf P21A.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21A Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica



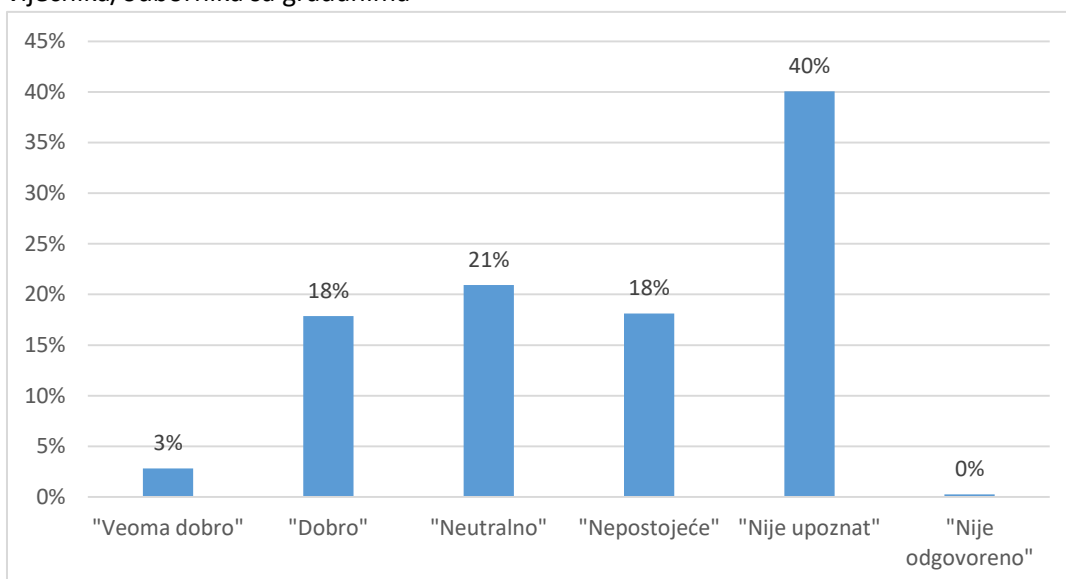
30% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica dok je 48% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 35% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 34% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe naseljene u ruralnim područjima koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 71% slučajeva, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 60% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima

Graf P21B.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21B Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima



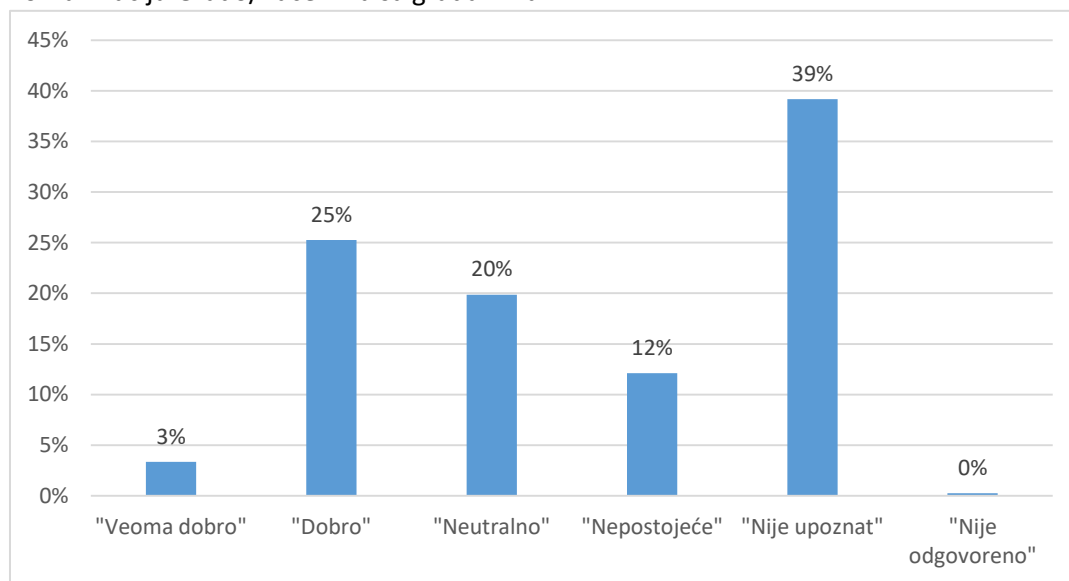
21% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima dok je 58% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe starosti od 36 do 55 godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 23% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 23% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe naseljene u ruralnim područjima koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 97% slučajeva, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 77% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima

Graf P21C.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21C Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima



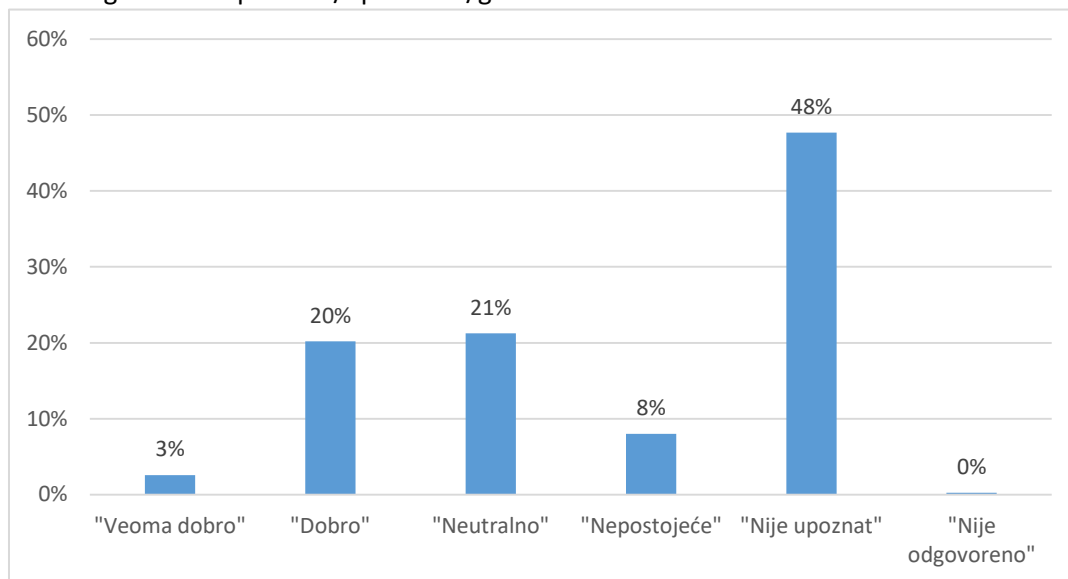
29% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima dok je 51% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe starosti od 36 do 55 godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 39% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 33% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe naseljene u ruralnim područjima koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 94% slučajeva, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 80% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Internet komunikacija između građana i službi JLS

Graf P21D.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21D Internet komunikacija između građana i općinskih/opštinskih/gradskih službi



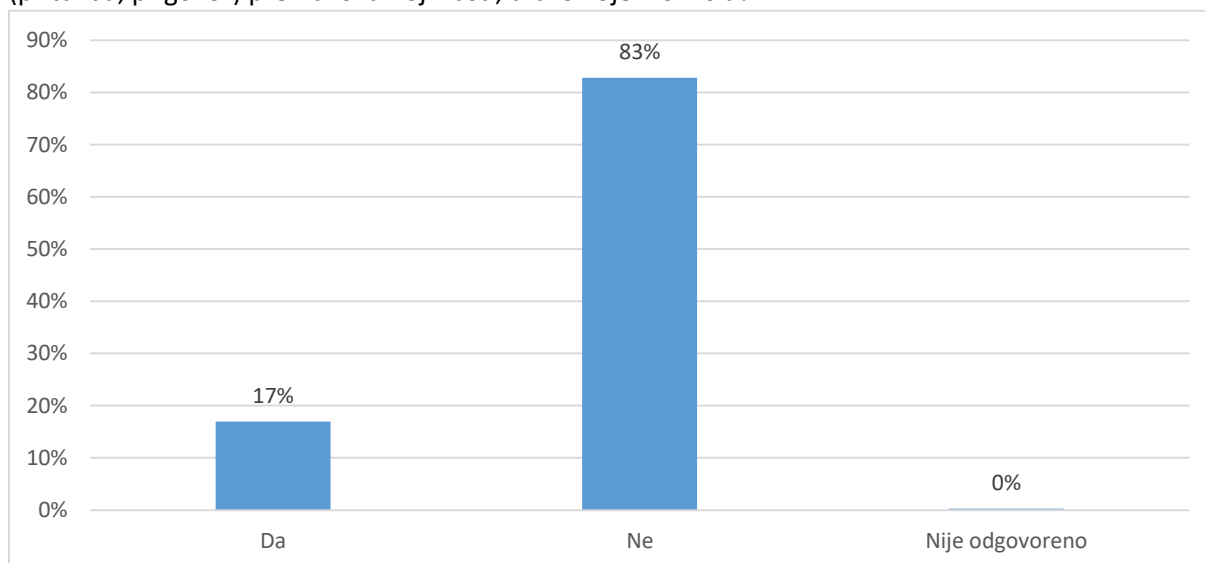
23% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikacije između građana i službi JLS dok je 56% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti od 36 do 55 godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 30% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 26% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe naseljene u ruralnim područjima koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 90% slučajeva, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 88% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti

Graf P22.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P22 Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?



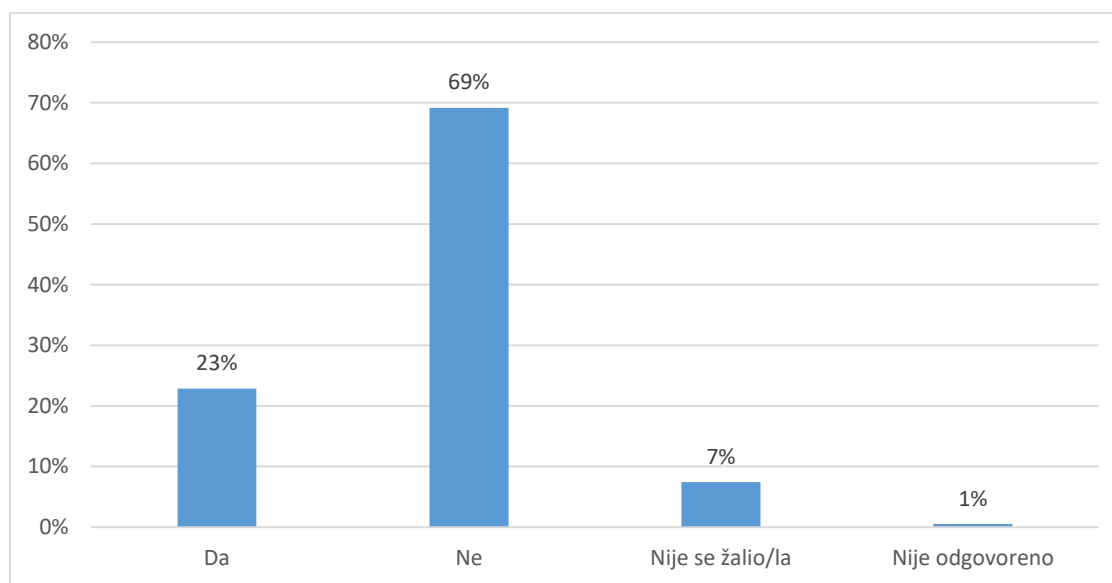
17% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?" dok je 83% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Najčešće su ulagali žalbe osobe starosti od 36 do 55 godina u 24% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 21% ispitanika/ca izjavilo da je ulagalo žalbe.

Najrjeđe su ulagale žalbu osobe starosti od 56 i više godina koje su u 91% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu, te osobe ženskog pola koje su u 86% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu.

Rješavanje žalbi

Graf P23.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P23 Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?



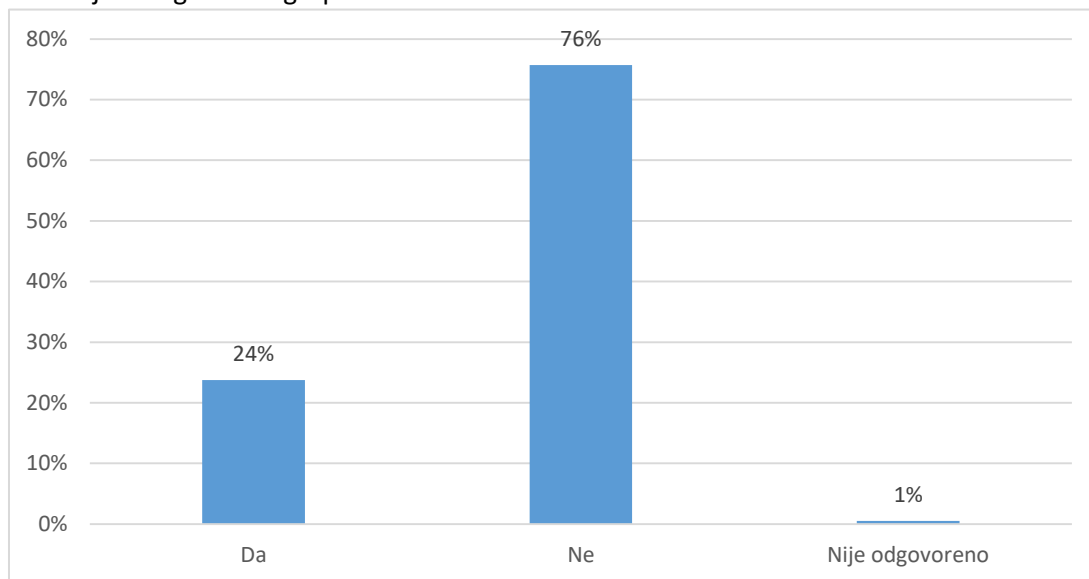
23% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?" dok je 69% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Najčešće rješenje na žalbe su dobijale osobe starosti od 36 do 55 godina u 31% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 28% ispitanika/ca izjavilo da je lokalna vlast riješila žalbu.

Najrjeđe rješenje na žalbe su dobijale osobe starosti od 56 i više godina koje su u 78% slučajeva izjavile da im nije riješena žalba, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 77% slučajeva izjavile da njihove žalbe nisu riješene.

Pripadnost socijalno ugroženim grupama

Graf P24A.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P24A Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?



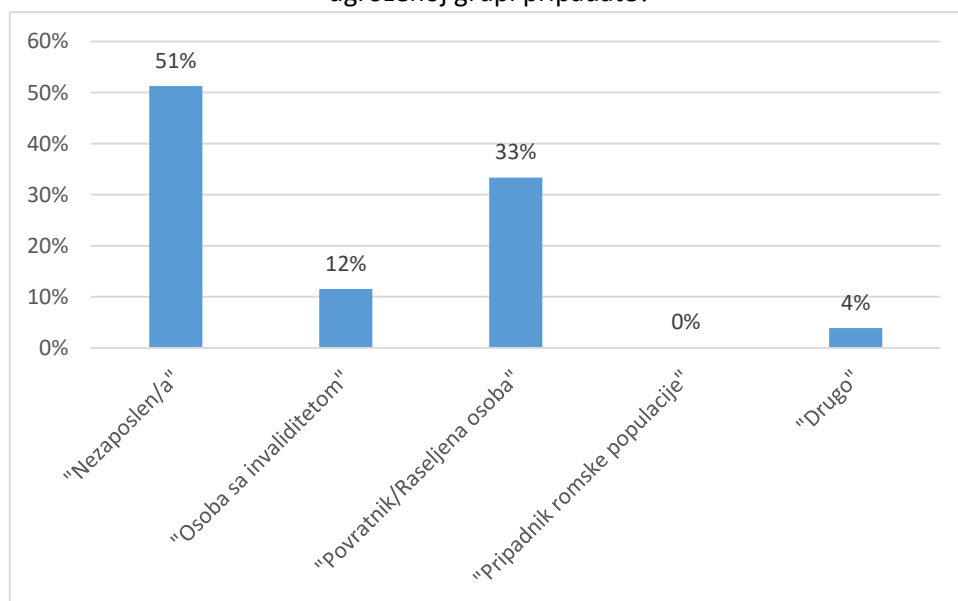
24% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?" dok je 76% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Najčešće su socijalno ugrožene osobe koje su socijalno ugrožene u 100% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 68% ispitanika/ca izjavilo da je ugroženo.

Najrjeđe su izjavljivali da su socijalno ugroženi osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su u 100% slučajeva izjavile da nisu ugrožene, te osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 83% slučajeva izjavile da nisu ugrožene.

Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi

Graf P24B.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P24B Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?



U 51% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su nezaposleni. Socijalno ugrožene osobe starosti od 36 do 55 godina imaju najveći udio nezaposlenih osoba od 75%. Socijalno ugrožene osobe starosti od 18 do 35 godina imaju drugi po veličini udio nezaposlenih osoba od 68%.

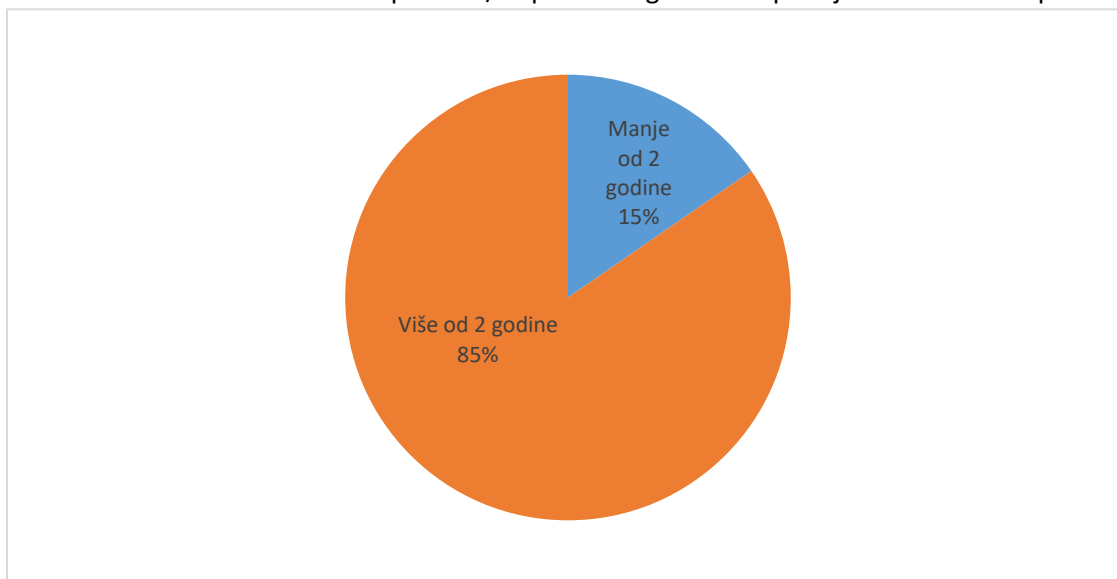
U 12% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su osobe sa invaliditetom. Socijalno ugrožene osobe starosti od 56 i više godina imaju najveći udio osoba sa invaliditetom od 22%. Socijalno ugrožene osobe ženskog pola imaju drugi po veličini udio osoba sa invaliditetom od 14%.

U 33% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su povratnici/raseljena lica. Socijalno ugrožene osobe naseljene u ruralnim područjima imaju najveći udio povratnika/raseljenih osoba od 57%. Socijalno ugrožene osobe koje su socijalno ugrožene imaju drugi po veličini udio povratnika/raseljenih osoba od 53%.

U 0% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su romske nacionalnosti. Socijalno ugrožene osobe muškog pola imaju najveći udio osoba romske nacionalnosti od 0%. Socijalno ugrožene osobe muškog pola imaju drugi po veličini udio osoba romske nacionalnosti od 0%.

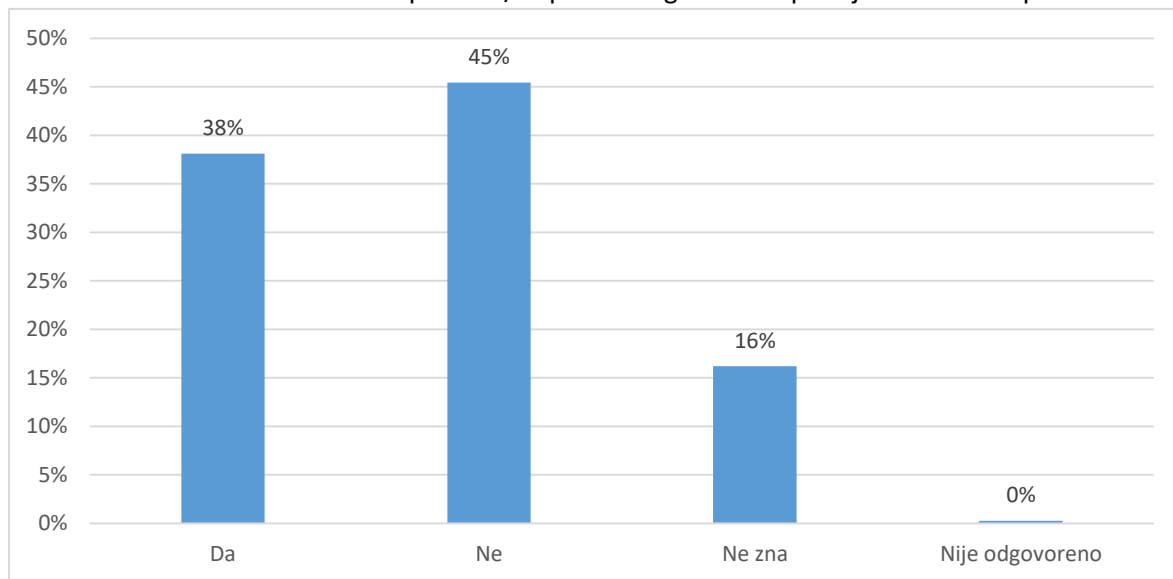
Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovalе u anketi

Graf P24C.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P24C Ako nezaposlen?



Dodatna pitanja

Graf P21A1.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21A1 Da li pratite rad OV?

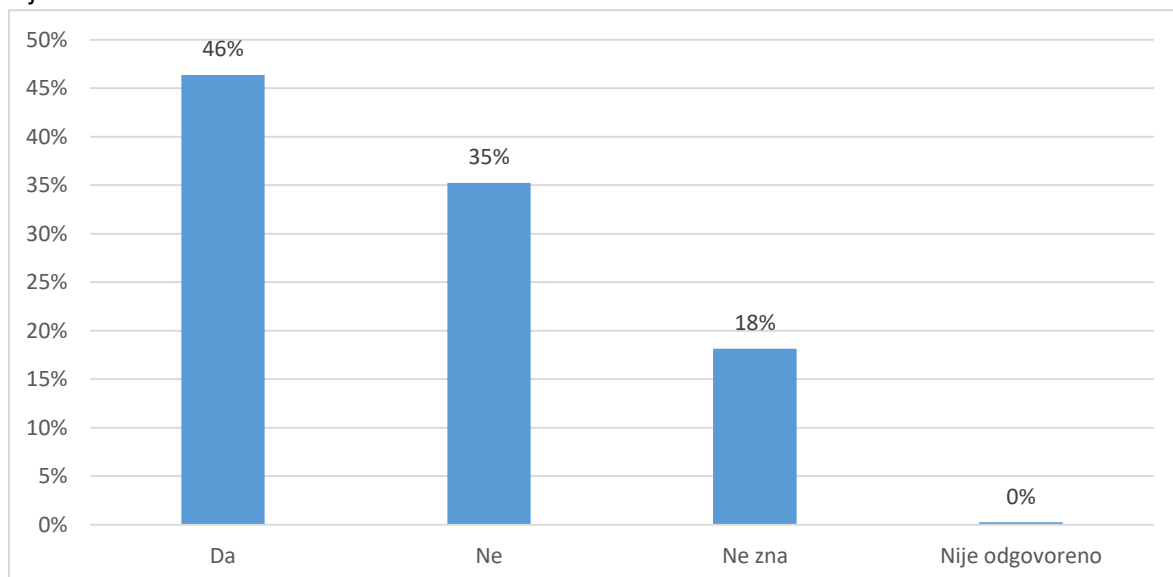


38% ispitanika/ca je potvrdno odgovorilo na pitanje "Da li pratite rad OV?" dok je 45% ispitanika/ca odgovorilo odrično.

Najčešće su odgovorili potvrdno na pitanje "Da li pratite rad OV?" osobe naseljene u urbanim područjima koje su potvrdno odgovorile u 55% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 51% ispitanika/ca dalo potvrdan odgovor.

Najčešće su odgovorile odrično na pitanje "Da li pratite rad OV?" osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 71% slučajeva dale odričan odgovor, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 59%

Graf P21A2.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21A2 Da li znate ko su vijećnici u OV?



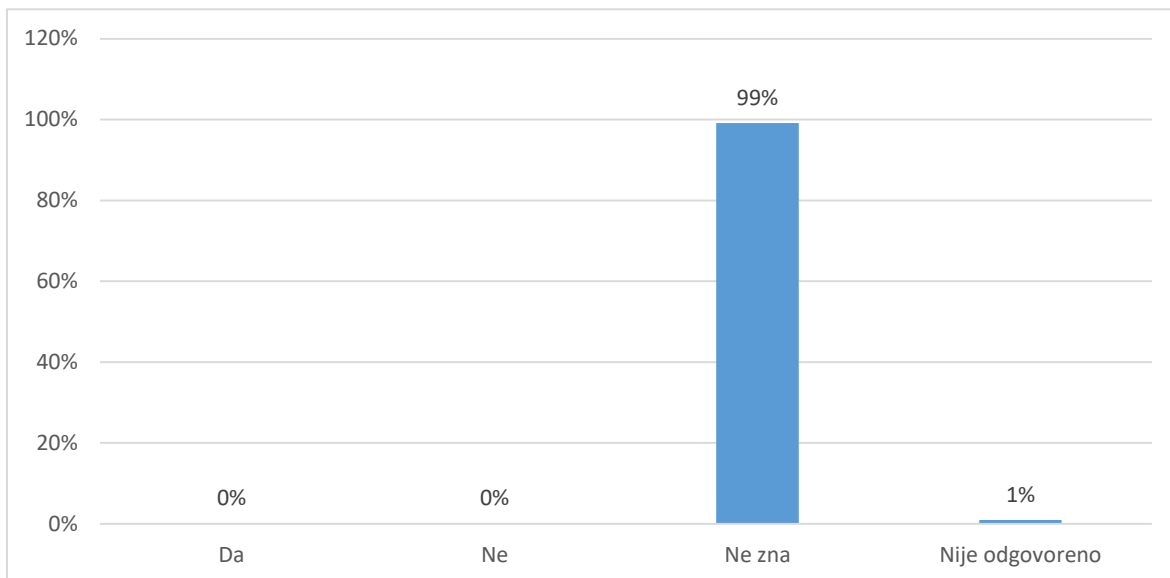
46% ispitanika/ca je potvrdno odgovorilo na pitanje "Da li znate ko su vijećnici u OV?" dok je 35% ispitanika/ca odgovorilo odrično.

Najčešće su odgovorili potvrdno na pitanje "Da li znate ko su vijećnici u OV?" osobe naseljene u urbanim područjima koje su potvrdno odgovorile u 59% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina

gdje je 58% ispitanika/ca dalo potvrđan odgovor.

Najčešće su odgovorile odrično na pitanje " Da li znate ko su vijećnici u OV?" osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 68% slučajeva dale odričan odgovor, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 49%

Graf P21A3.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21A3 Koliko ste zadovoljni radom OV?

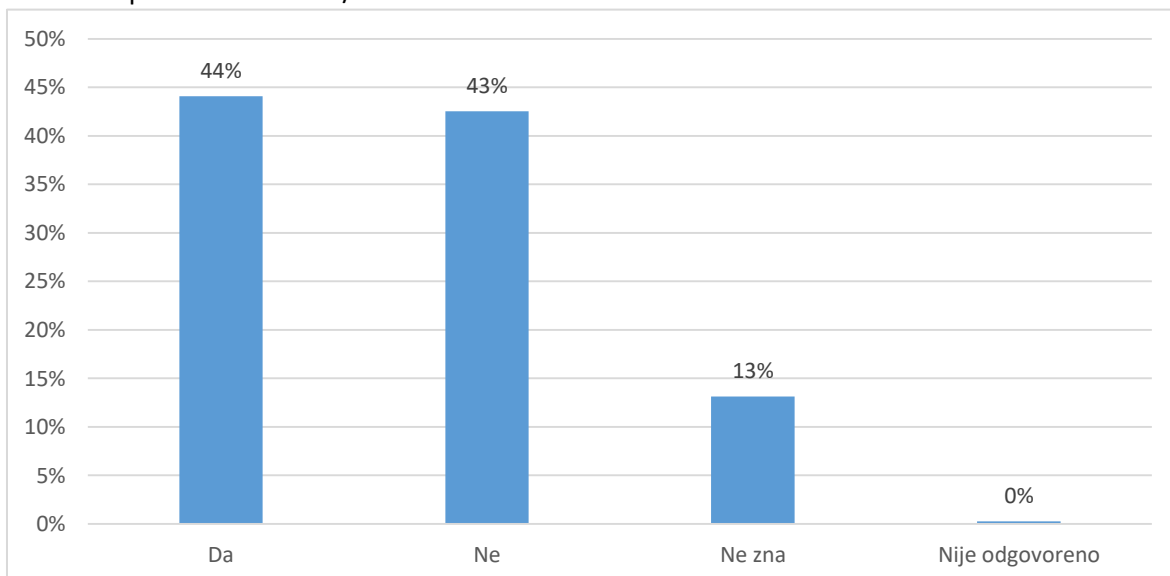


0% ispitanika/ca je potvrđno odgovorilo na pitanje "Koliko ste zadovoljni radom OV?" dok je 0% ispitanika/ca odgovorilo odrično.

Najčešće su odgovorili potvrđno na pitanje "Koliko ste zadovoljni radom OV?" osobe muškog pola koje su potvrđno odgovorile u 0% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 0% ispitanika/ca dalo potvrđan odgovor.

Najčešće su odgovorile odrično na pitanje " Koliko ste zadovoljni radom OV?" osobe muškog pola koje su u 0% slučajeva dale odričan odgovor, te osobe muškog pola koje su u 0% slučajeva dale odričan odgovor.

Graf P21E.2 Procentualni udio ispitanika/ca prema odgovoru na pitanje P21E Da li koristite internet stranicu Općine Sanski Most/OV?



44% ispitanika/ca je potvrdno odgovorilo na pitanje "Da li koristite internet stranicu Općine Sanski Most/OV?" dok je 43% ispitanika/ca odgovorilo odrično.

Najčešće su odgovorili potvrdno na pitanje "Da li koristite internet stranicu Općine Sanski Most/OV?" osobe starosti od 18 do 35 godina koje su potvrdno odgovorile u 58% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 54% ispitanika/ca dalo potvrdan odgovor.

Najčešće su odgovorile odrično na pitanje " Da li koristite internet stranicu Općine Sanski Most/OV?" osobe starosti od 56 i više godina koje su u 63% slučajeva dale odričan odgovor, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 58% slučajeva dale odričan odgovor.