



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA  
JAVNIM USLUGAMA**

**Gradiška, decembar 2017.godine**

## 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. godine i to na uzorku od 400 građana i građanki.

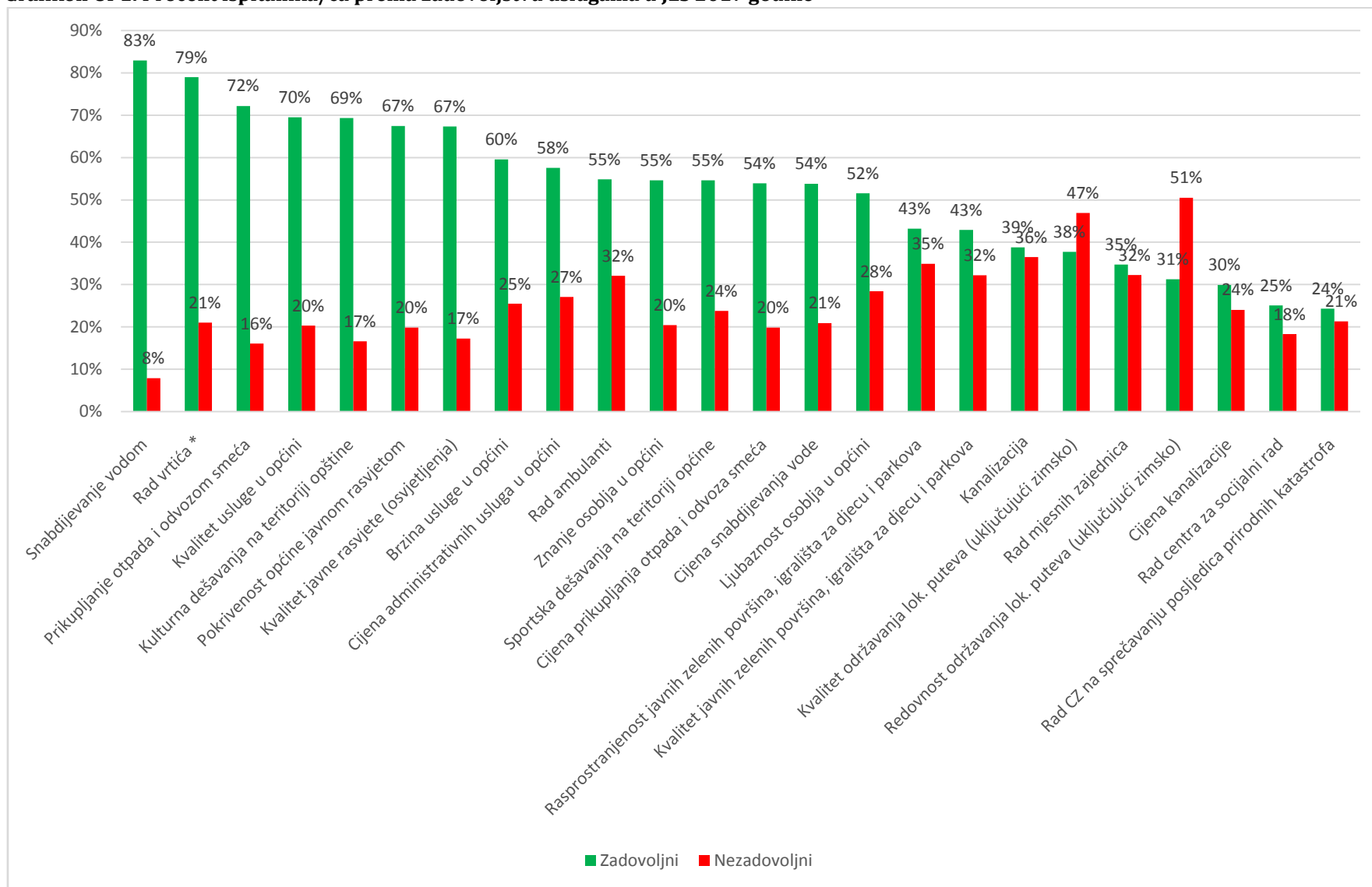
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno na lokacijama gdje se usluge i pružaju, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili javne usluge.

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 2017 – uporedni pregled

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2017 godine



<b>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</b>  (75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod "DA/NE" pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)	<b>Snadbjevanje vodom</b>	83% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 8% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Rad vrtića</b>	79% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno

<b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b>  (između 50% i 74% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod "DA/NE" pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)	<b>Prukupljanje otpada i odvozom smeća</b>	72% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 16% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Kvalitet usluge u opštini</b>	70% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji opštine</b>	69% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 17% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Pokrivenost opštine javnom rasvjetom</b>	67% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b>	67% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 17% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Brzina usluge u opštini</b>	60% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 25% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga u opštini</b>	58% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 27% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Rad ambulanti</b>	55% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 32% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Znanje osoblja u opštini</b>	55% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji opštine</b>	55% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 24% ispitanika/ca nezadovoljno
<b>Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća</b>	54% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno	

	<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	54% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Ljubaznost osoblja u opštini</b>	52% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 28% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Redovno održavanje lokalnih puteva (uključujući zimsko)</b>	51% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 31% ispitanika/ca nezadovoljno

<b>Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI</b>  (između 0% i 24% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod "DA/NE" pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	43% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 35% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	43% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 32% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Kanalizacija</b>	39% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 36% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)</b>	47% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 38% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Rad mjesnih zajednica</b>	35% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 32% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Cijena kanalizacije</b>	30% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 24% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Rad centra za socijalni rad</b>	25% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 18% ispitanika/ca nezadovoljno
	<b>Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>	24% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno