



GRAD GRADIŠKA

## **REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA**

Novembar 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
Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko).....	11
Pokrivenost JLS javnom rasvjetom .....	12
Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja).....	13
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova .....	13
Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova .....	14
Rad domova zdravlja / ambulanti.....	15
Rad vrtića / obdaništa .....	16
Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa.....	16
Rad centra za socijalni rad.....	17
Rad mjesnih zajednica.....	18
Kulturna dešavanja na teritoriji JLS.....	19
Sportska dešavanja na teritoriji JLS .....	19
Pristup informacijama.....	20
Uključenost u javne rasprave i debate.....	21
Ocjena postojećih mehanizama učešća građana.....	21
Kvalitet administrativnih usluga u JLS.....	22
Brzina administrativnih usluga u JLS.....	23
Ljubaznost osoblja u JLS .....	23
Znanje osoblja u JLS .....	24
Cijene administrativnih usluga u JLS.....	25
Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica.....	25
Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima.....	26

Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima .....	27
Internet komunikacija između građana i službi JLS .....	27
Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS .....	28
Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti.....	29
Rješavanje žalbi .....	29
Pripadnost socijalno ugroženim grupama.....	30
Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi.....	31
Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovala u anketi .....	32

## Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

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

MEG – Projekt općinskog okolišnog 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 novembru 2019 i to na uzorku od 400 građana i građanki.

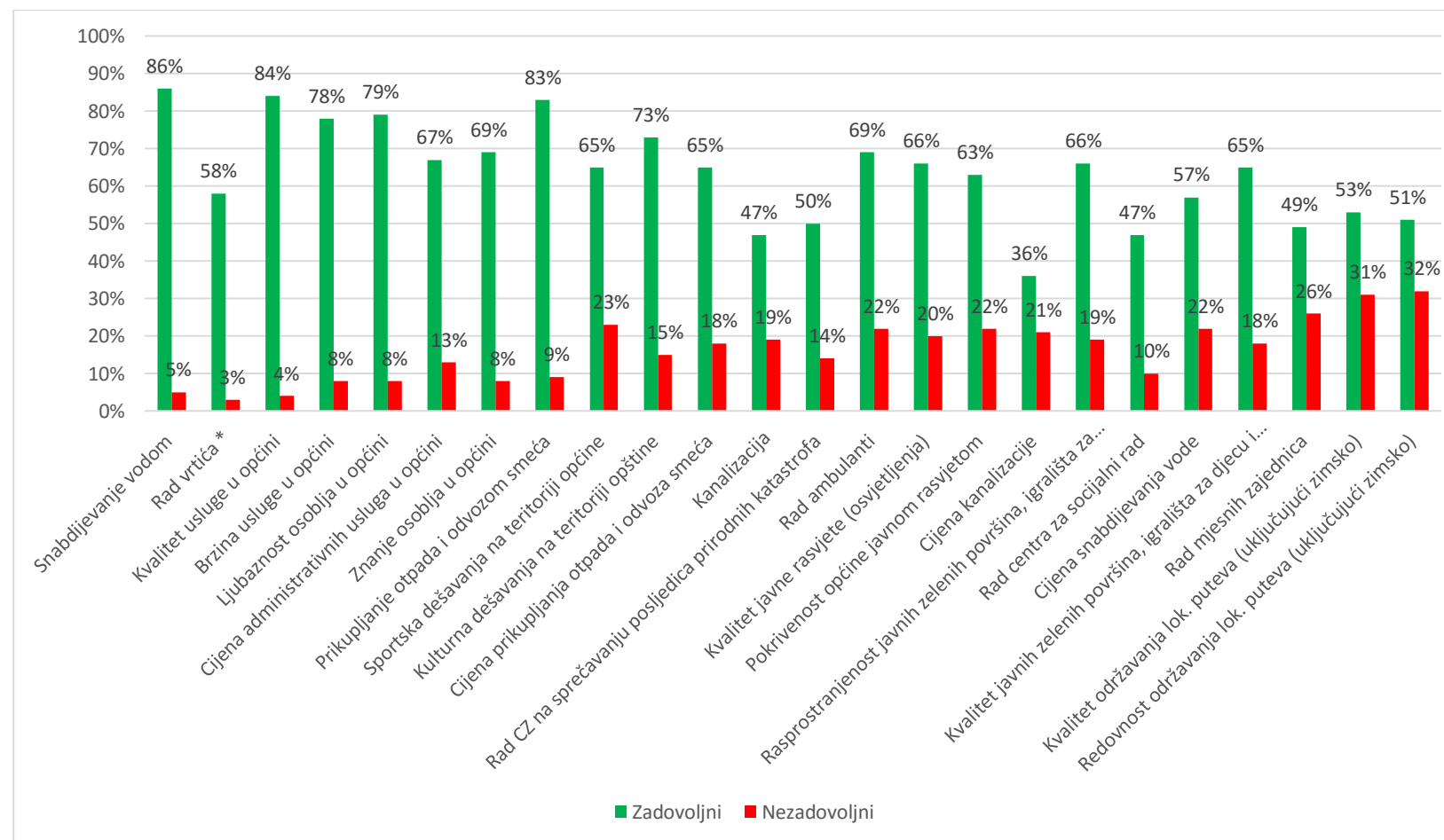
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 uslugama u JLS u 2019 – uporedni pregled

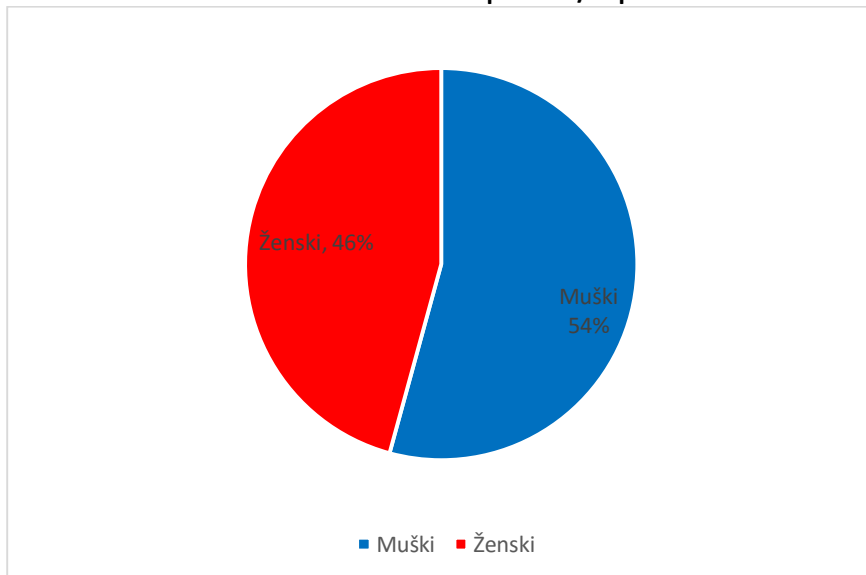
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2019 godine



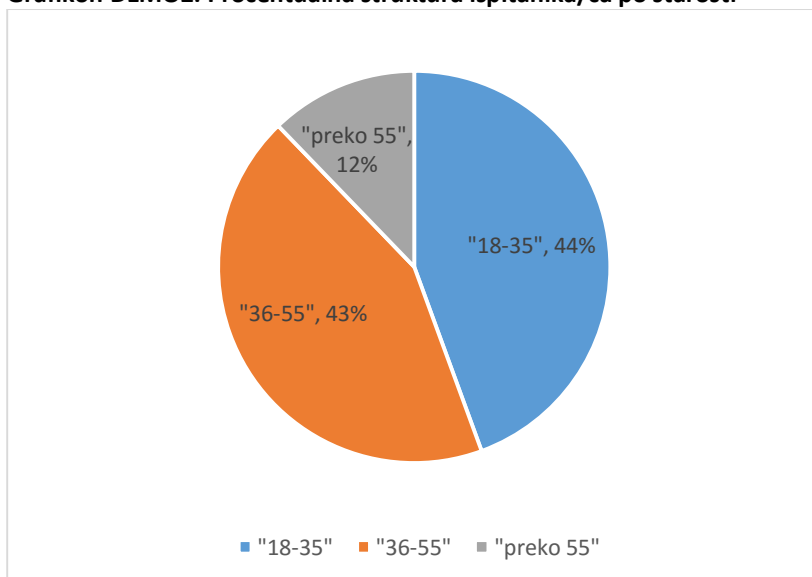
# REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA<sup>1</sup>

## Karakteristike uzorka

**Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po polu**

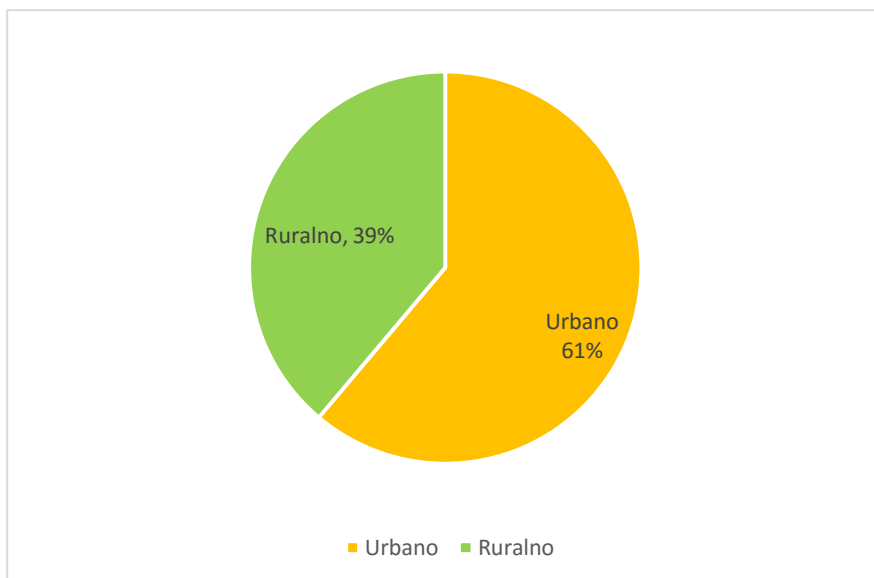


**Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti**



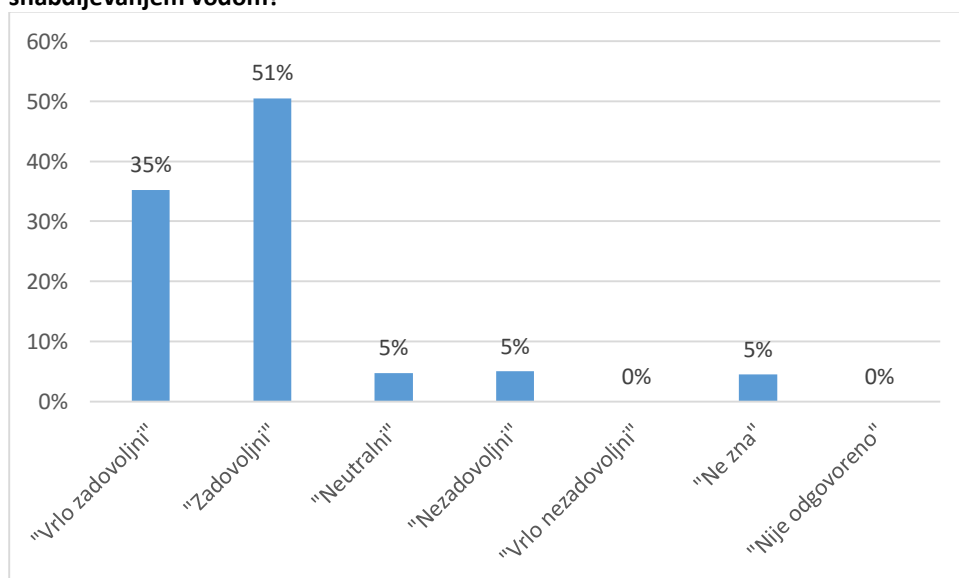
**Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti**

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



## Snabdijevanje vodom

**Grafikon P1.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?**



86% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno snabdijevanjem vodom dok je 5% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

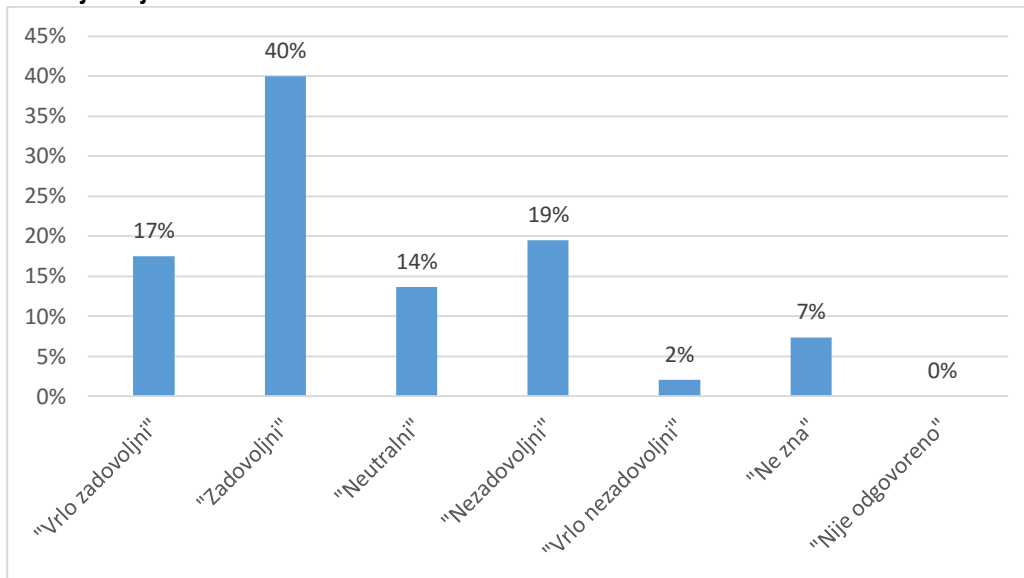
Najzadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 93% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 87% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 11%

slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 9% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Cijena snabdijevanja vodom

**Grafikon P2.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni sa cijenom snabdijevanja vodom?**



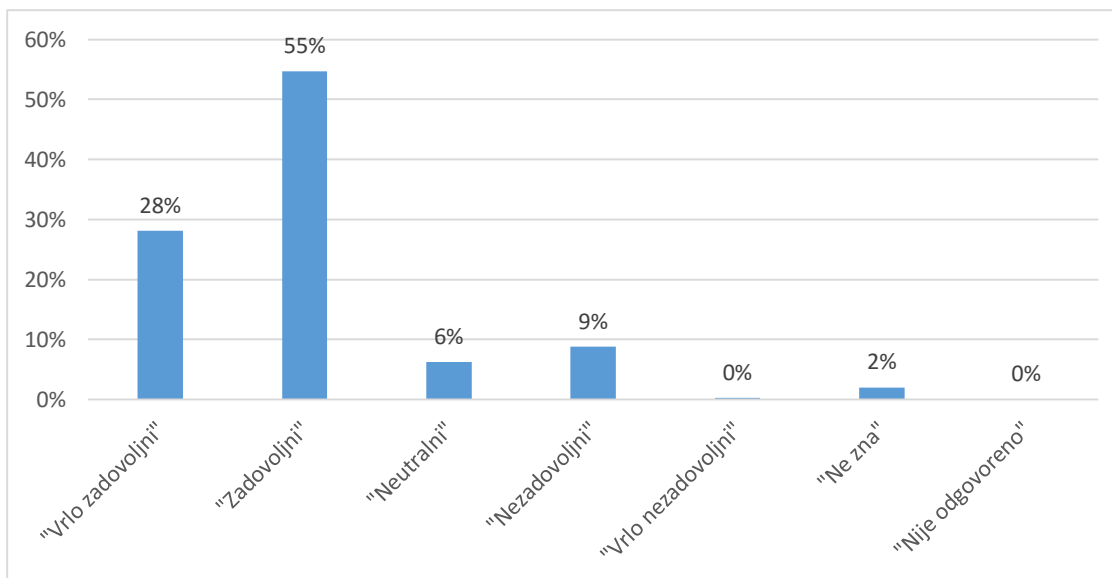
57% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom snabdijevanja vodom dok je 22% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 62% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 60% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 32% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Prikupljanje otpada i odvoz smeća

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



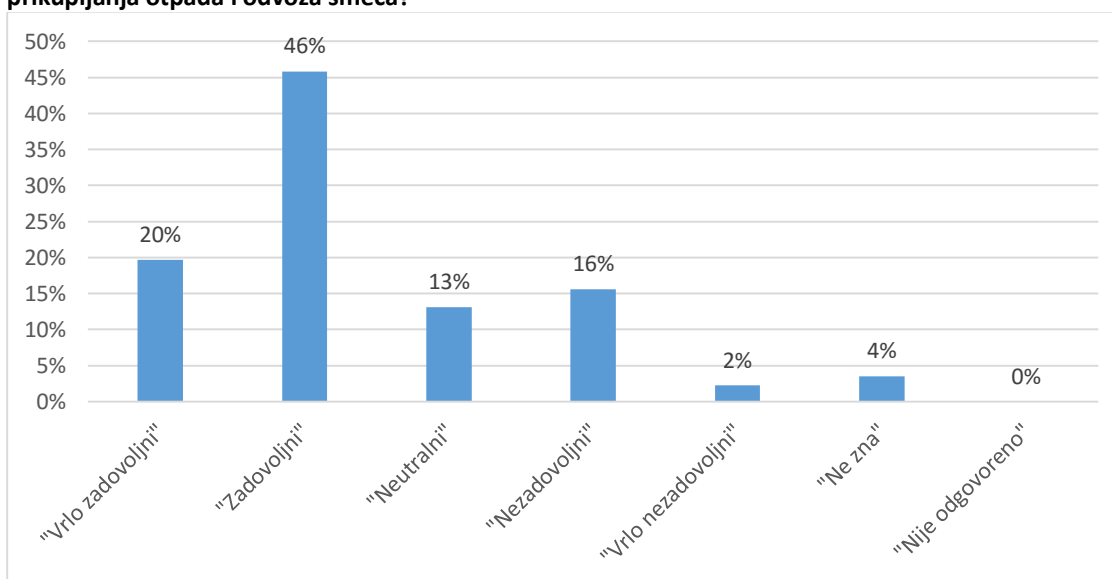
83% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno prikupljanjem otpada i odvozom smeća dok je 9% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 86% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 85% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća

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





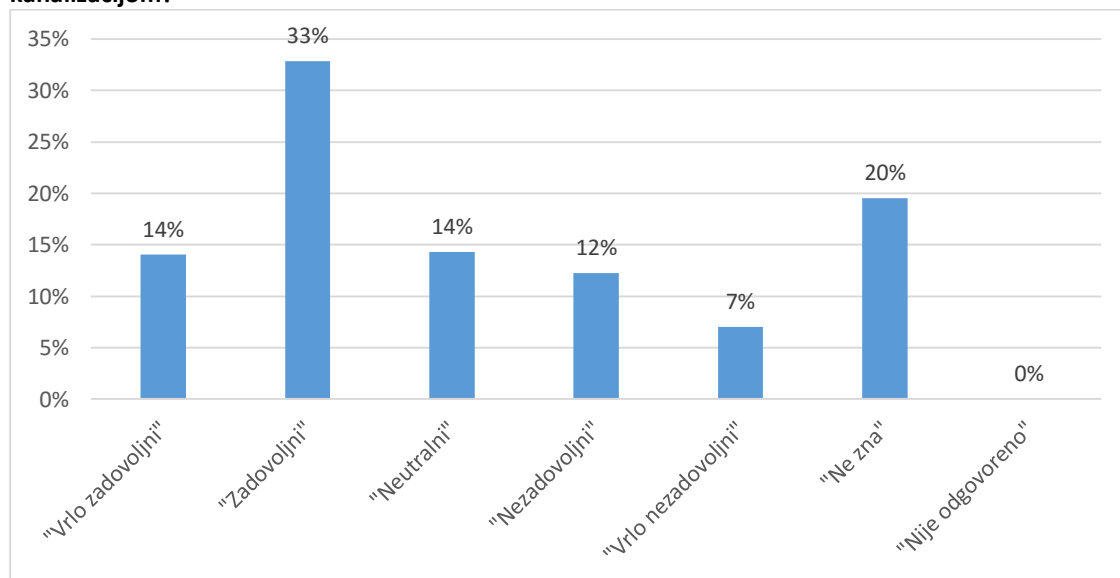
65% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća dok je 18% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe muškog pola koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 69% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 68% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 23% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 21% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Kanalizacija

**Grafikon P5.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P5 Koliko ste zadovoljni sa kanalizacijom?**



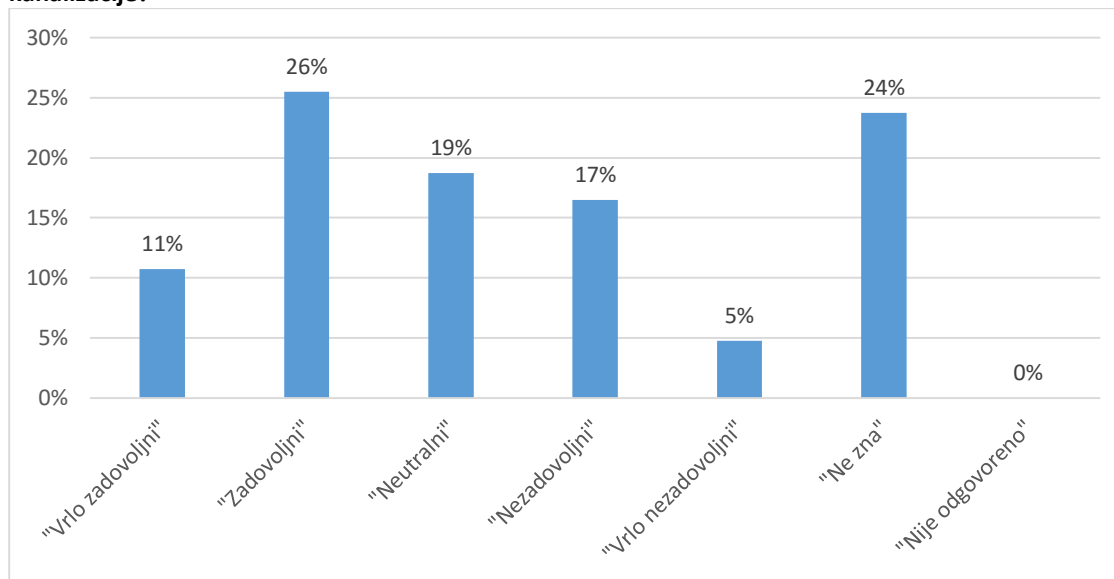
47% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kanalizacijom dok je 19% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kanalizacijom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 60% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 49% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kanalizacijom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 28% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 22% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Cijena kanalizacije

**Grafikon P6.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P6 Koliko ste zadovoljni sa cijenom kanalizacije?



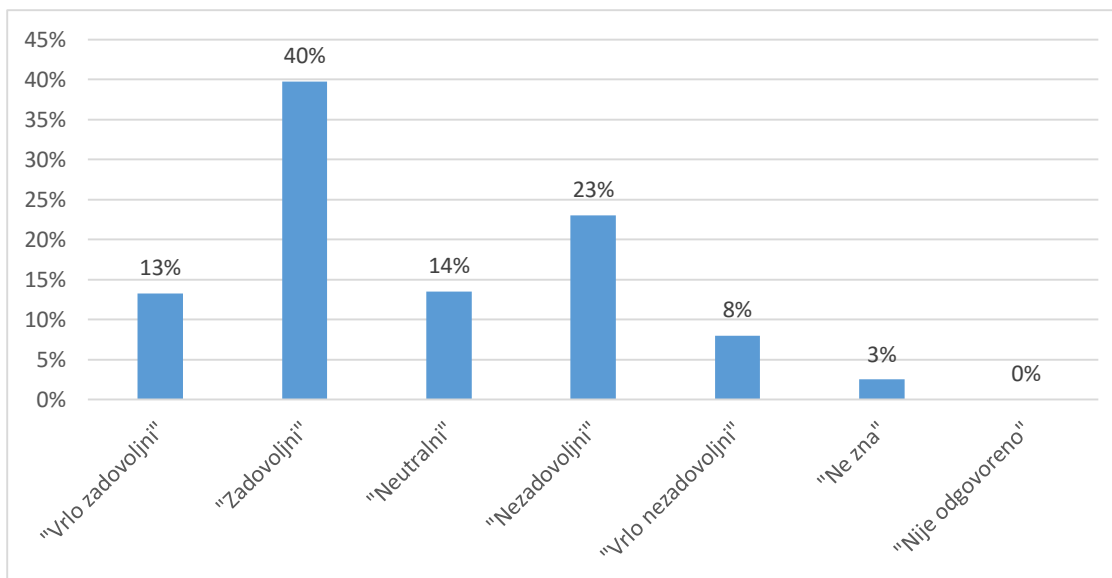
36% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom kanalizacije dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 44% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 40% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 32% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

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



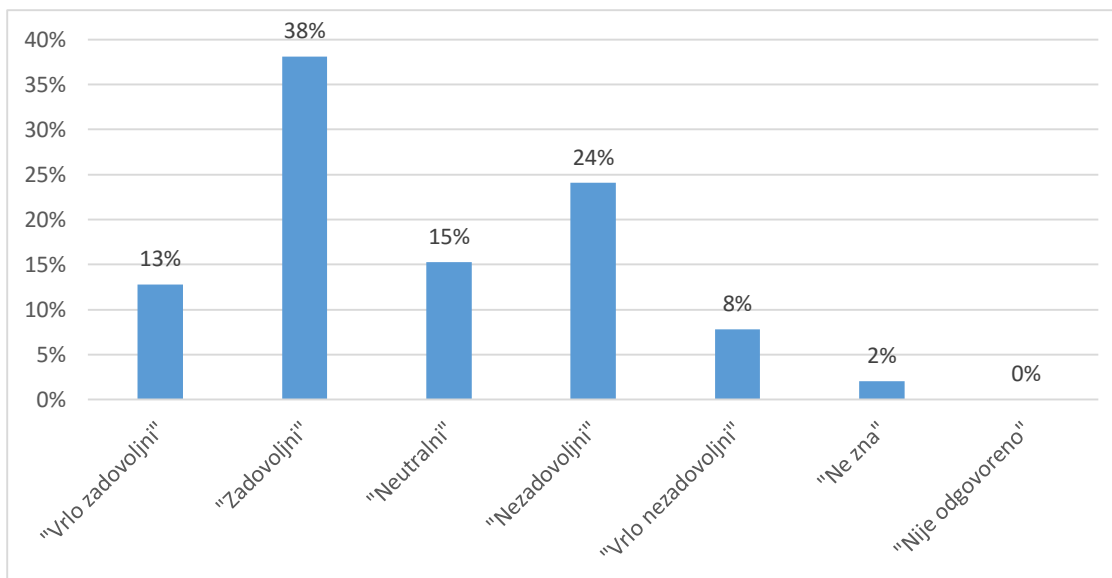
53% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) dok je 31% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 56% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 55% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 36% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 34% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

**Grafikon P8.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P8 Koliko ste zadovoljni sa redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?**



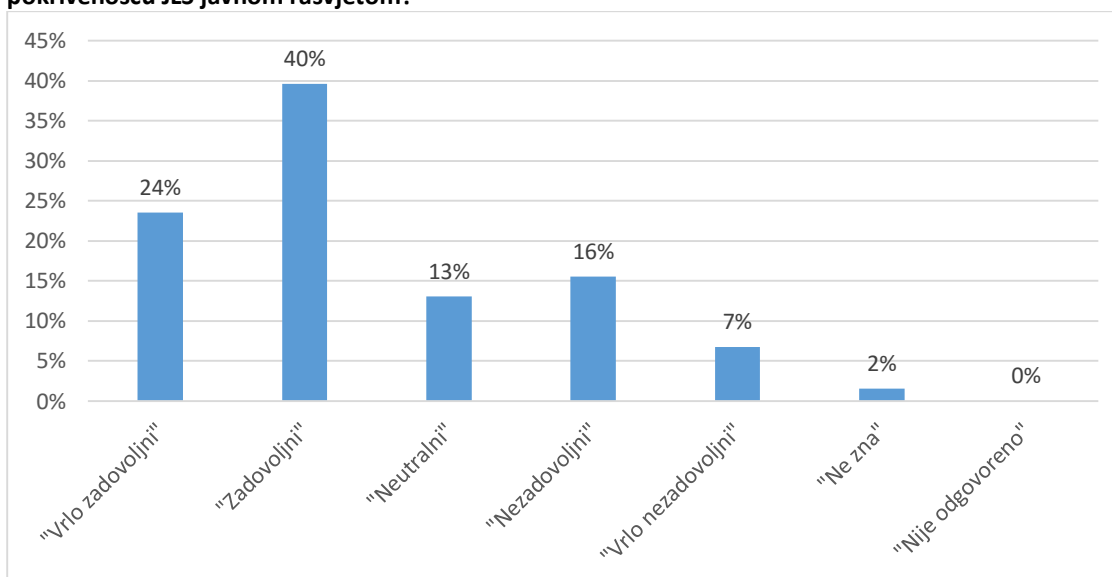
51% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) dok je 32% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 54% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 52% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 37% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 36% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Pokrivenost JLS javnom rasvjetom

**Grafikon P9.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P9 Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom?



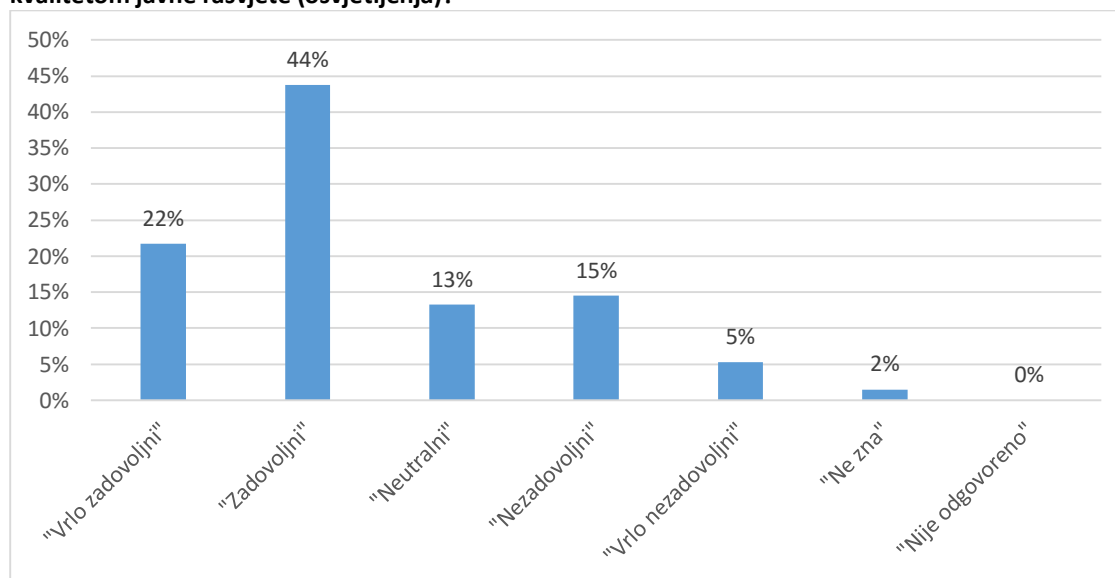
63% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno pokrivenošću JLS javnom rasvjetom dok je 22% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 73% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 65% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 40% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 34% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)

**Grafikon P10.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P10 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?**



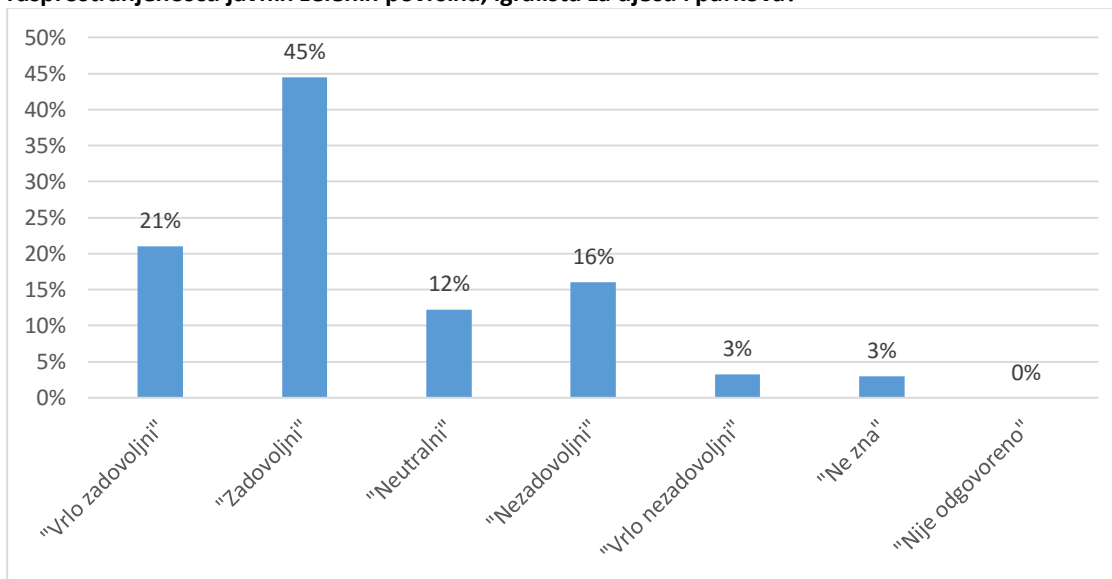
66% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) dok je 20% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 74% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 69% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 38% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 28% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

**Grafikon P11.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P11 Koliko ste zadovoljni sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?**



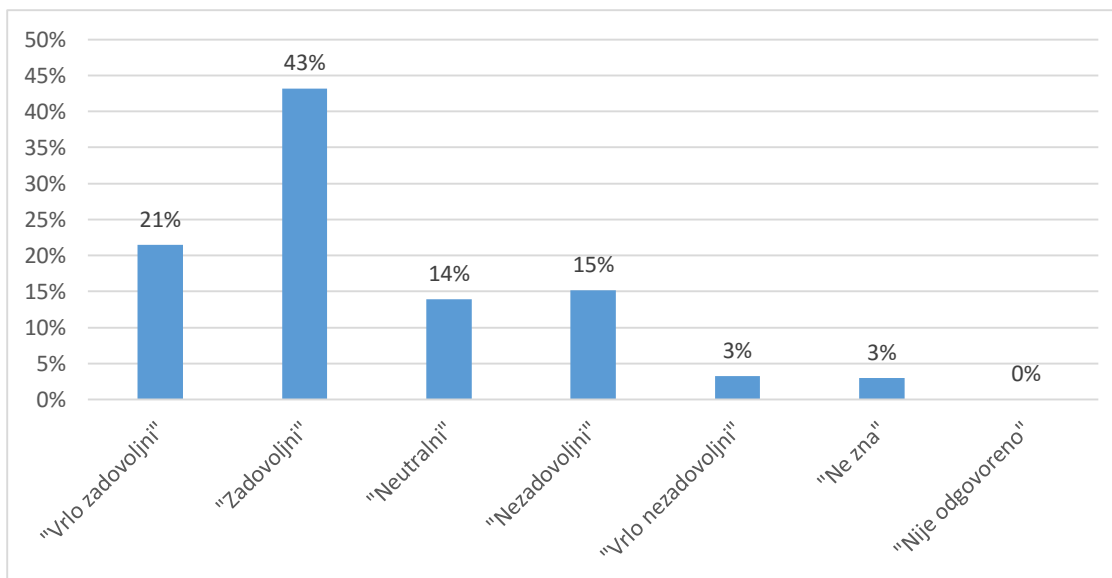
66% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 19% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 69% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 66% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe muškog pola koje su u 22% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 22% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

**Grafikon P12.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P12 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?**



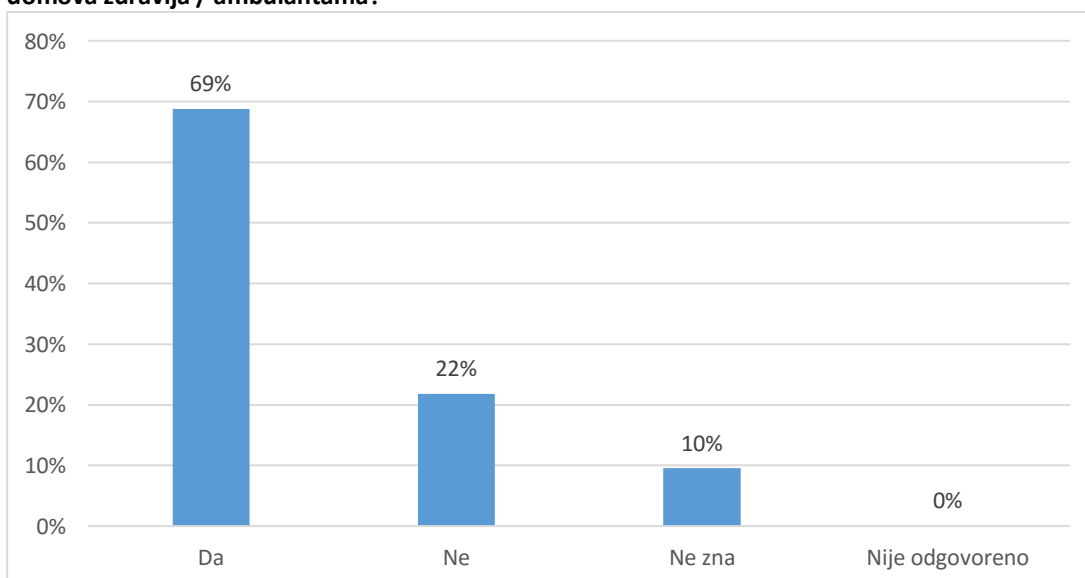
65% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 18% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 67% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 66% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 21% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 20% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Rad domova zdravlja / ambulanti

**Grafikon P13.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P13 Da li ste zadovoljni sa radom domova zdravlja / ambulanta?



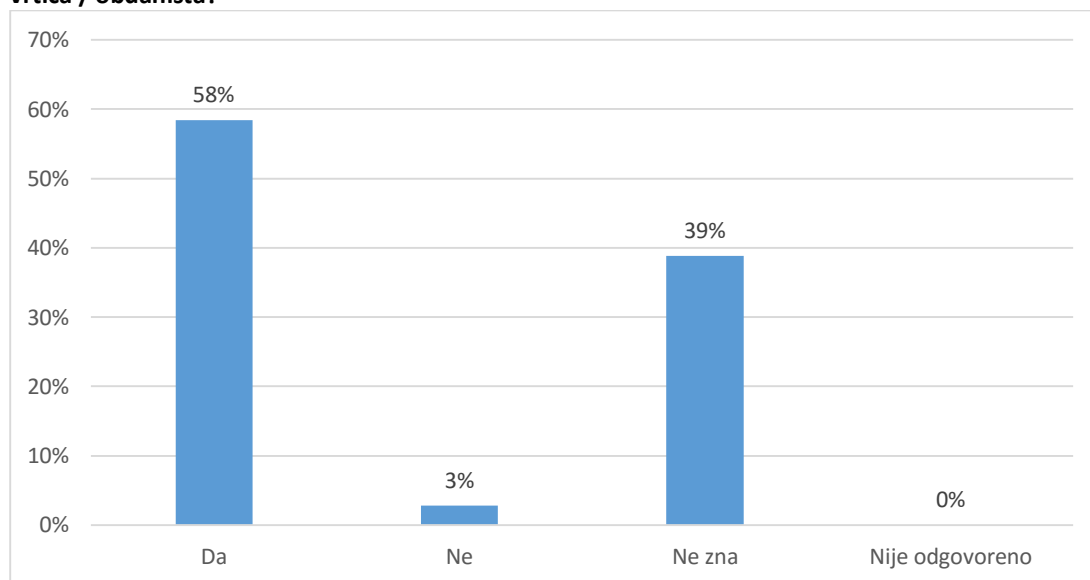
69% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom domova zdravlja / ambulanti dok je 22% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom domova zdravlja / ambulanti su osobe naseljene u urbanim područjima koje su zadovoljne u 74% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 74% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom domova zdravlja / ambulanti su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 27% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 26% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Rad vrtića / obdaništa

**Grafikon P14.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P14 Da li ste zadovoljni sa radom vrtića / obdaništa?**



58% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom vrtića / obdaništa dok je 3% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

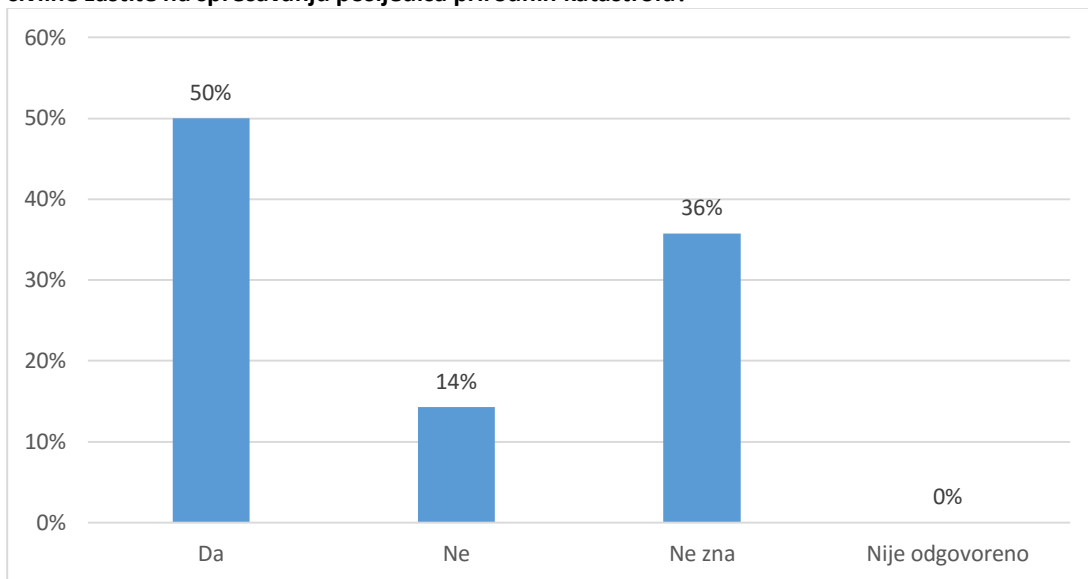
Najzadovoljniji sa radom vrtića / obdaništa su osobe naseljene u urbanim područjima koje su zadovoljne u 66% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 61% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom vrtića / obdaništa su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 5% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 4% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa



**Grafikon P15.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P15 Da li ste zadovoljni sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa?**



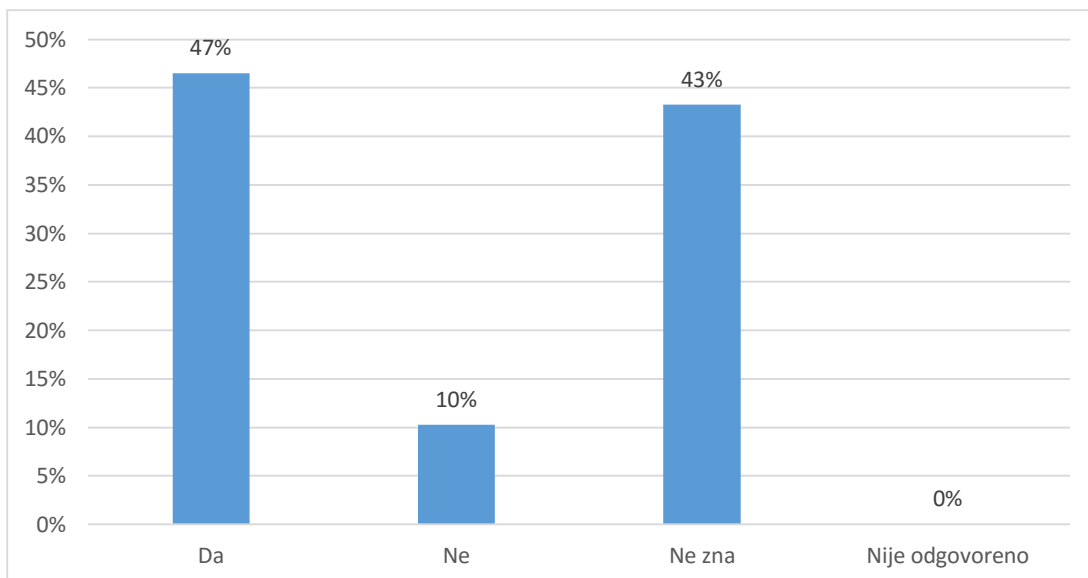
50% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa dok je 14% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe muškog pola koje su zadovoljne u 53% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 53% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 18% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Rad centra za socijalni rad

**Grafikon P16.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P16 Da li ste zadovoljni sa radom centra za socijalni rad?**

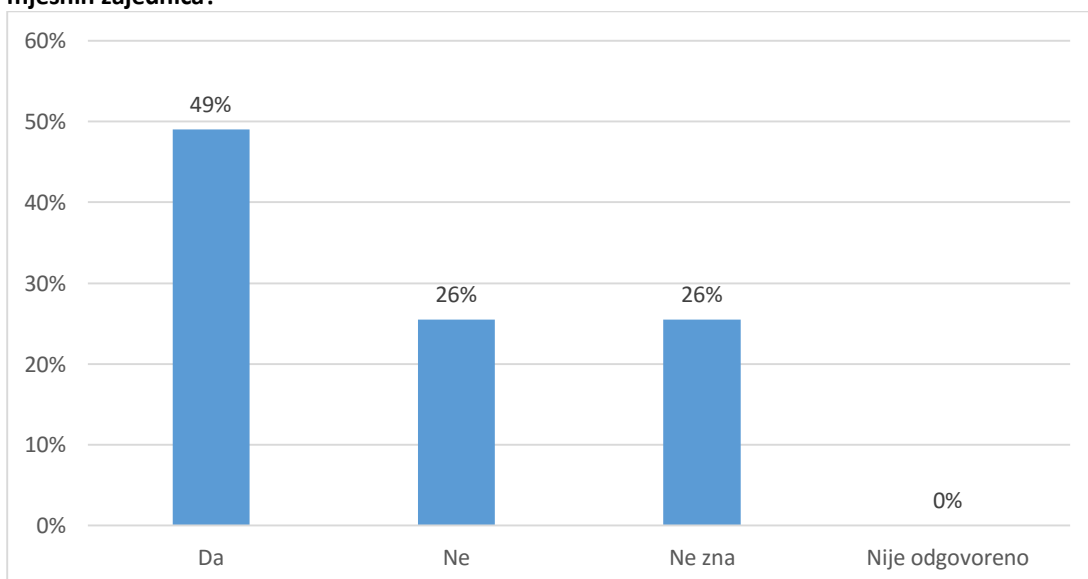


47% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom centra za socijalni rad dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe muškog pola koje su zadovoljne u 51% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 49% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 13% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Rad mjesnih zajednica

**Grafikon P17.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P17 Da li ste zadovoljni sa radom mjesnih zajednica?



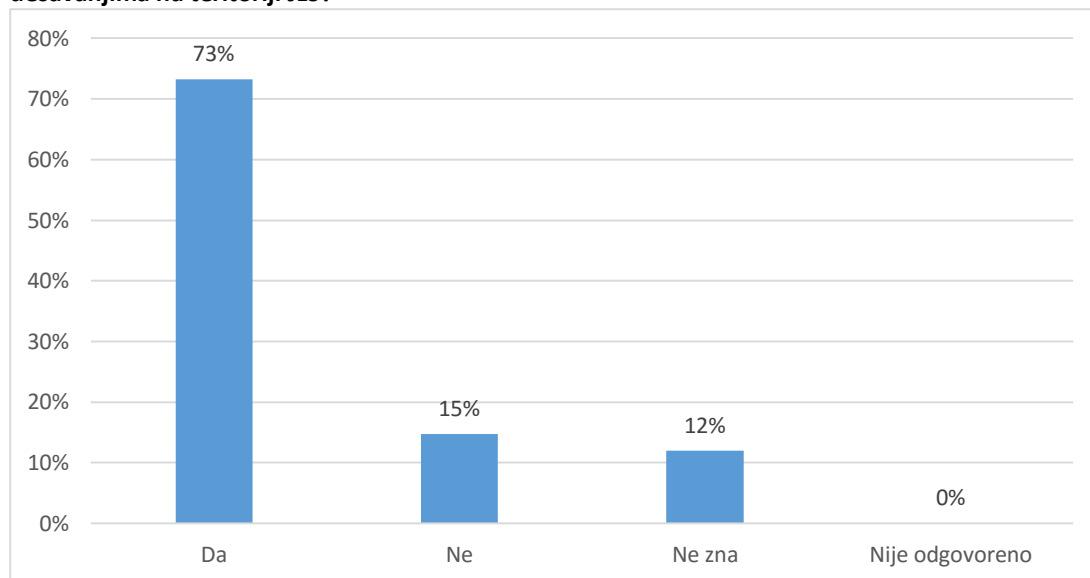
49% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom mjesnih zajednica dok je 26% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe muškog pola koje su zadovoljne u 57% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 51% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 47% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 35% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Kulturna dešavanja na teritoriji JLS

**Grafikon P18.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P18 Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS?**



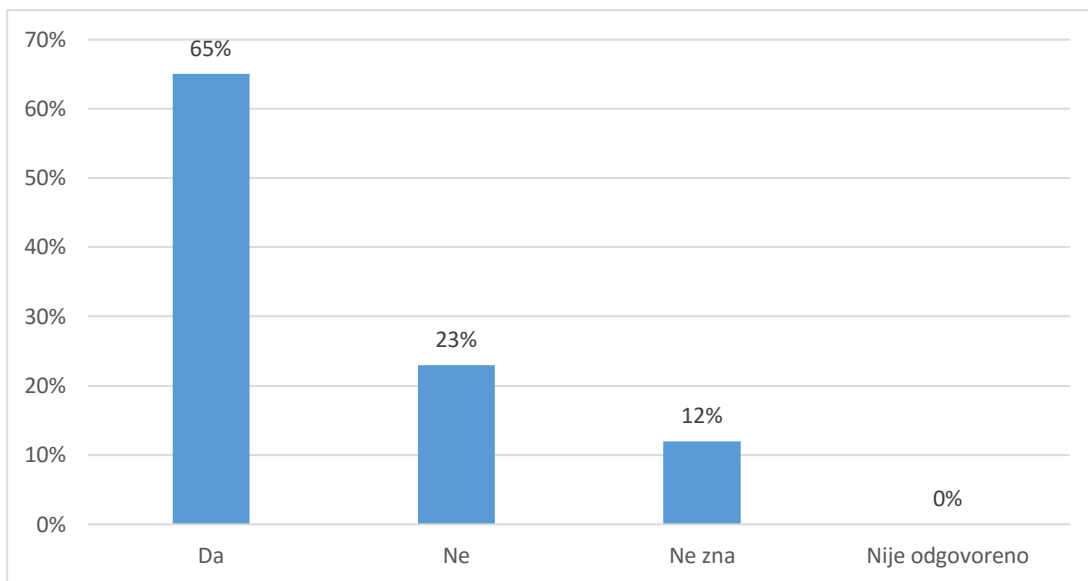
73% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 15% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su zadovoljne u 79% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 77% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 19% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Sportska dešavanja na teritoriji JLS

**Grafikon P19.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P19 Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS?**



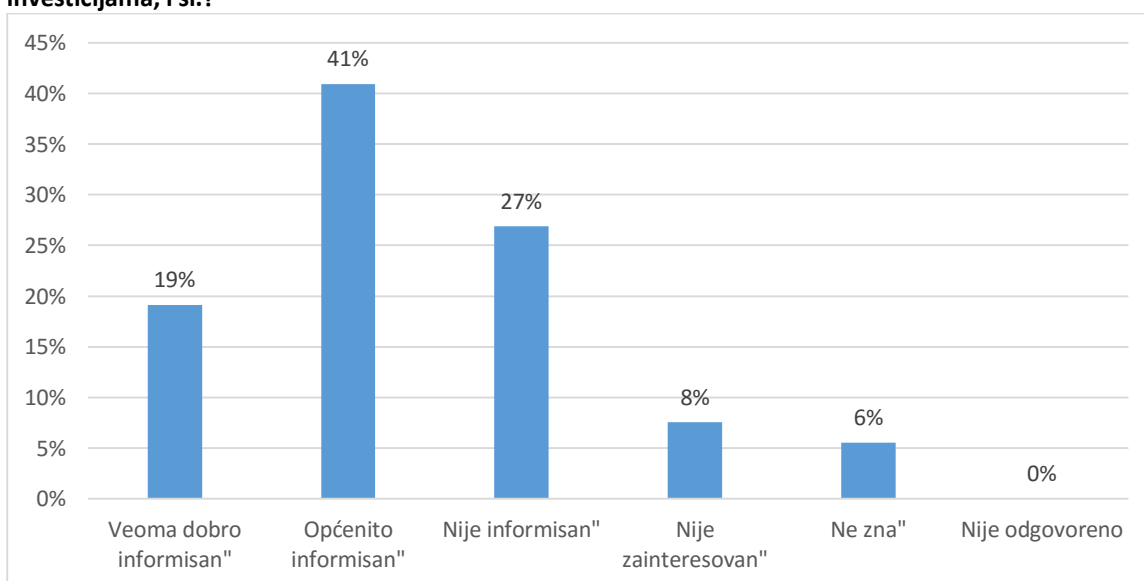
65% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno sportskim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 23% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su zadovoljne u 68% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 66% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 27% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

## Pristup informacijama

**Grafikon P20.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P20 Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?**

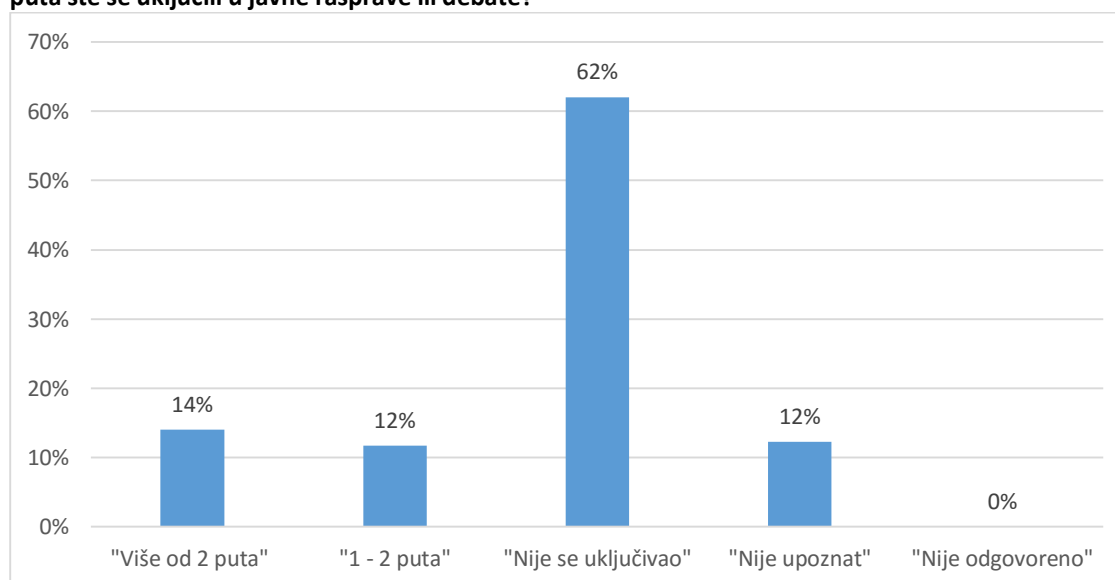


60% ispitanika/ca je izjavilo da je veoma dobro informisano ili općenito informisano kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. dok je 27% ispitanika/ca odgovorilo da nije informisano.

Najinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su veoma dobro informisane ili općenito informisane u 66% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 64% 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 starosti od 56 i više godina koje su u 41% slučajeva izjavile da nisu informisane, te osobe ženskog pola koje su u 31% slučajeva izjavile da nisu informisane.

## Uključenost u javne rasprave i debate

**Grafikon P21.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P21 U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?**



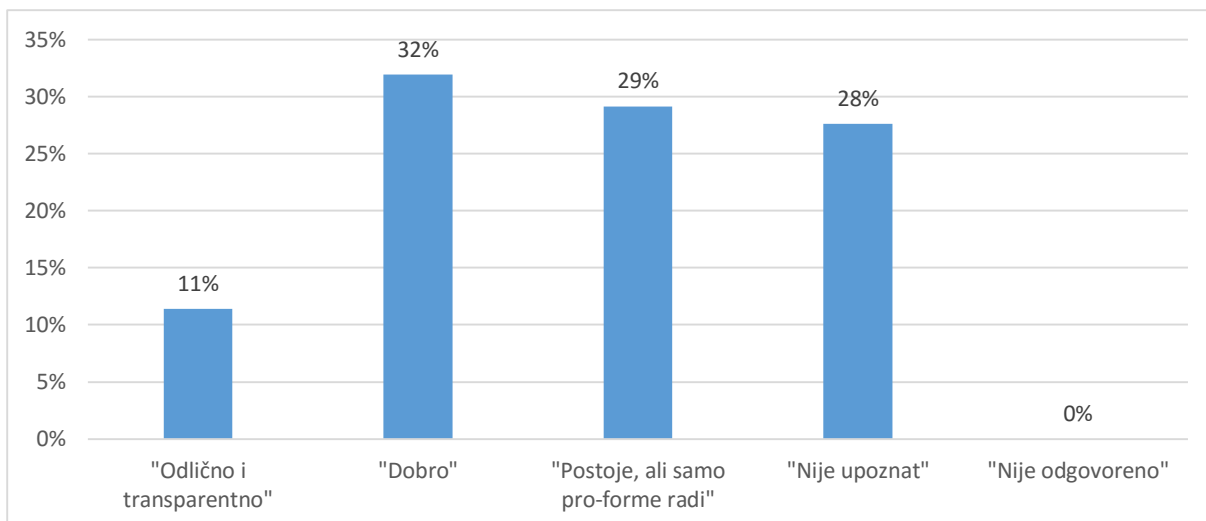
26% ispitanika/ca je izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate dok je 62% ispitanika/ca odgovorilo da se nije uključivalo.

Najaktivniji kada je u pitanju uključenje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe muškog pola koje su bile uključene u 33% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 29% 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 56 i više godina koje su u 77% slučajeva izjavile da se nisu uključivale, te osobe koje su socijalno ugrožene koje se u 74% slučajeva nisu uključivale.

## Ocjena postojećih mehanizama učešća građana

**Grafikon P22.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P22 Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?**



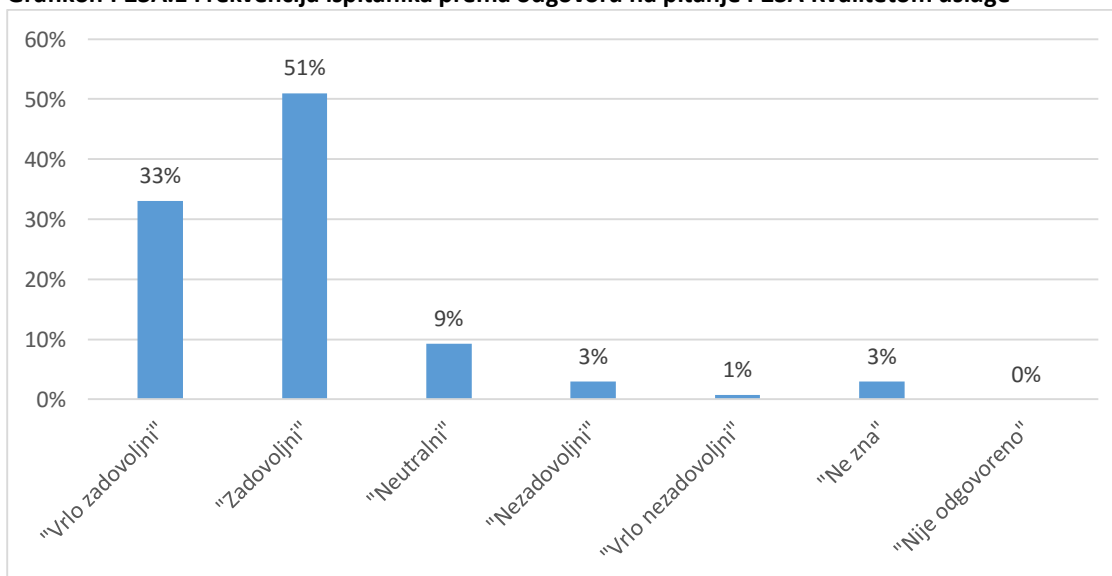
43% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro dok je 29% ispitanika/ca odgovorilo da oni postoje samo pro-forme radi.

Nabolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe muškog pola koje su u ih ocijenili dobrim ili odličnim i transparentnim u 50% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 45% ispitanika/ca mehanizme ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim.

Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 33% slučajeva izjavile da mehanizmi postoje pro-forme radi, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 33% slučajeva izjavile isto.

## Kvalitet administrativnih usluga u JLS

**Grafikon P23A.1** Frekvencija ispitanika prema odgovoru na pitanje P23A Kvalitetom usluge



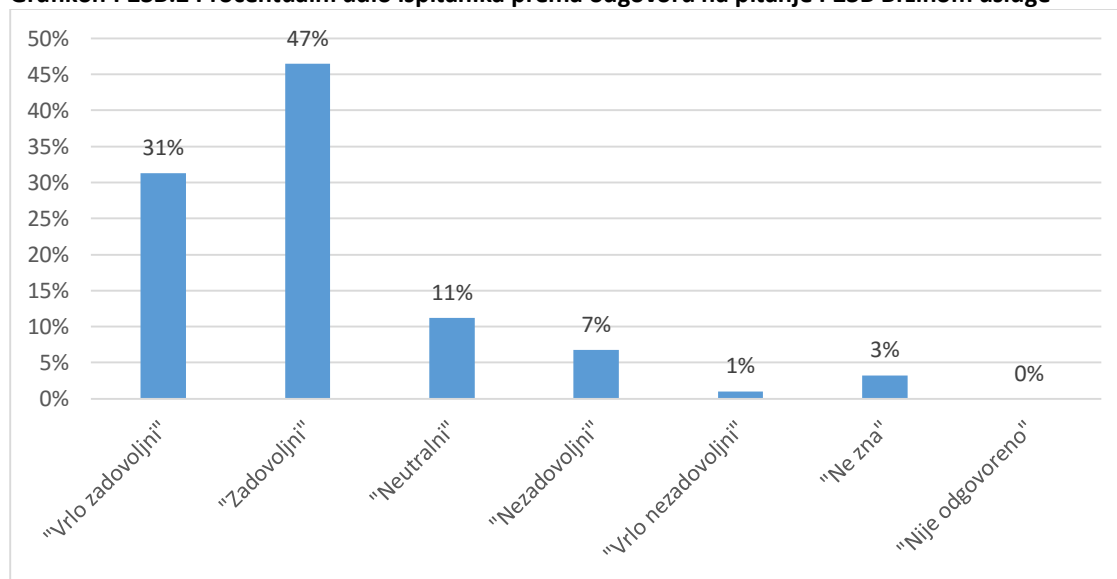
84% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom usluge JLS dok je 4% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 87% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 86% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 5% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 5% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Brzina administrativnih usluga u JLS

**Grafikon P23B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23B Brzinom usluge**



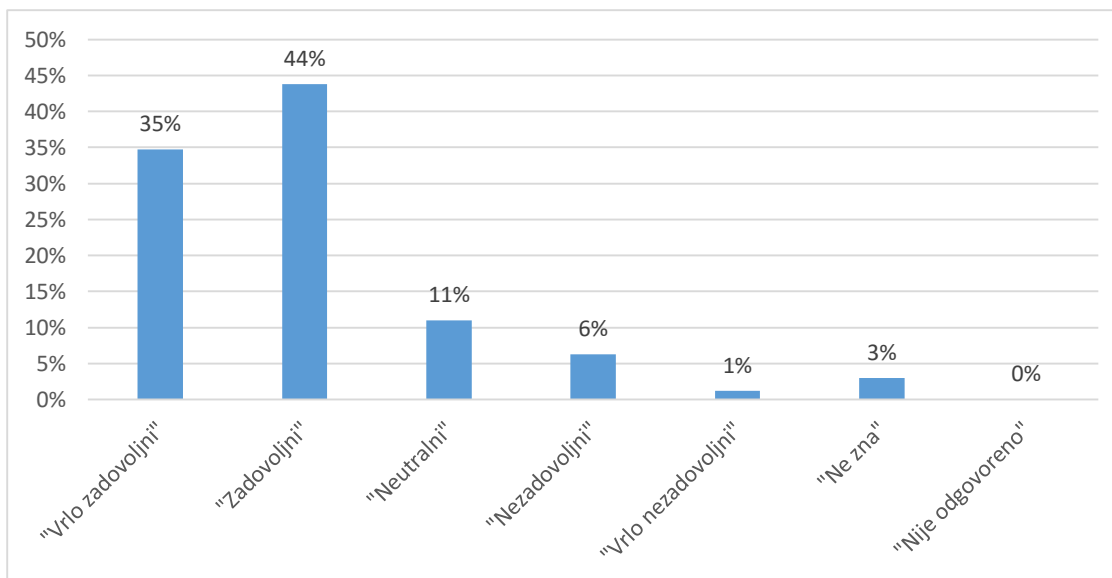
78% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno brzinom usluge JLS dok je 8% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 81% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 81% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 10% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 10% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Ljubaznost osoblja u JLS

**Grafikon P23C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23C Ljubaznost osoblja**



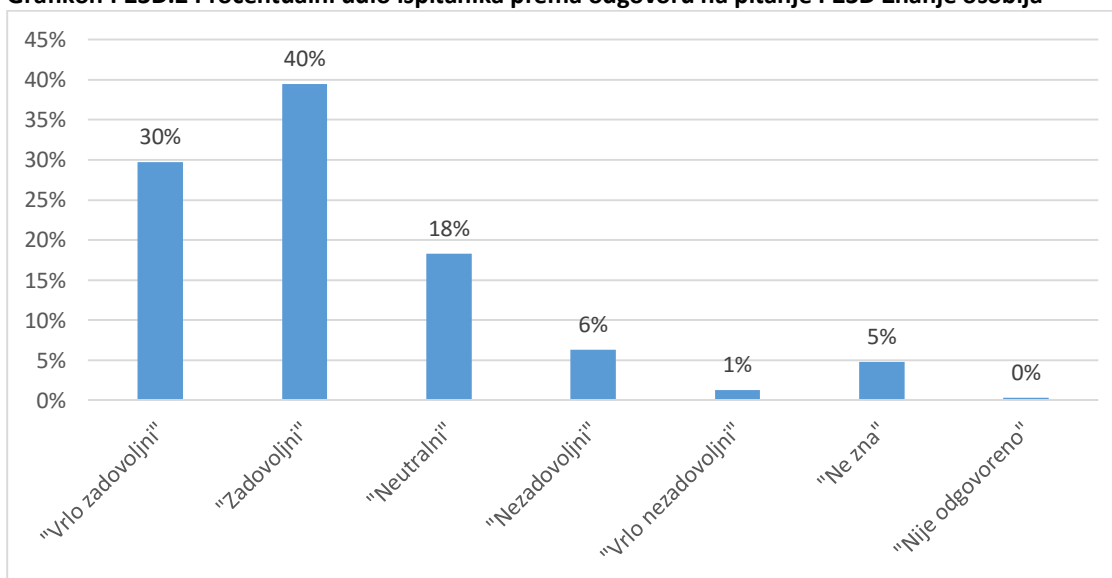
79% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno ljubaznošću osoblja JLS8% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 82% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 82% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe ženskog pola koje su u 10% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 9% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Znanje osoblja u JLS

**Grafikon P23D.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23D Znanje osoblja**





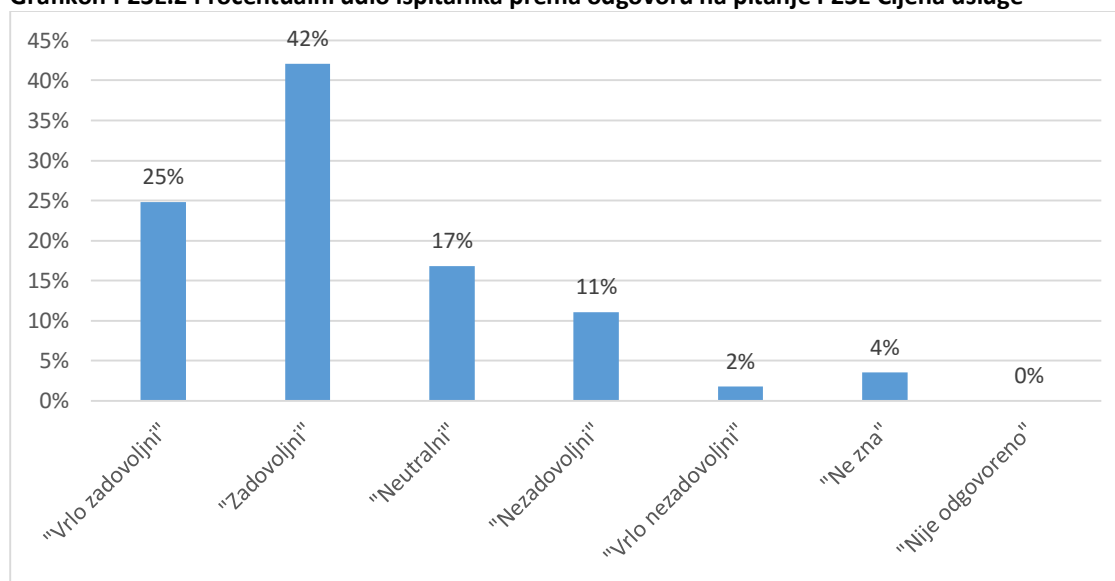
69% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno znanjem osoblja JLS dok je 8% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 72% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 70% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 10% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Cijene administrativnih usluga u JLS

**Grafikon P23E.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23E Cijena usluge**



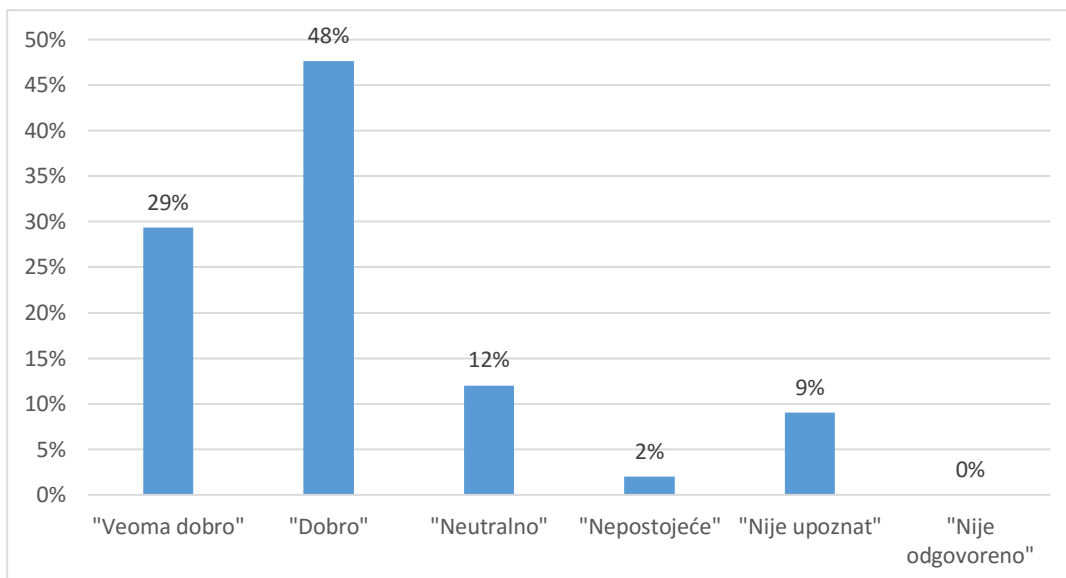
67% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom usluge JLS dok je 13% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 69% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 68% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe ženskog pola koje su u 16% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 14% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

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

**Grafikon P24A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24A Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica**



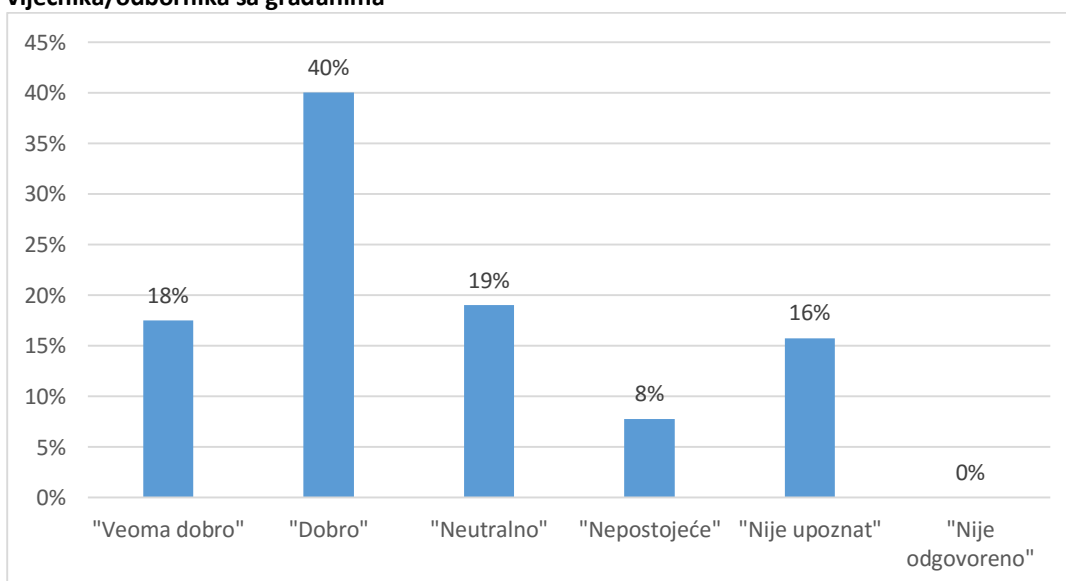
77% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica dok je 11% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe naseljene u urbanim područjima koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 78% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili direktne prenose sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 21% slučajeva, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 18% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

## Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima

**Grafikon P24B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24B Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima**



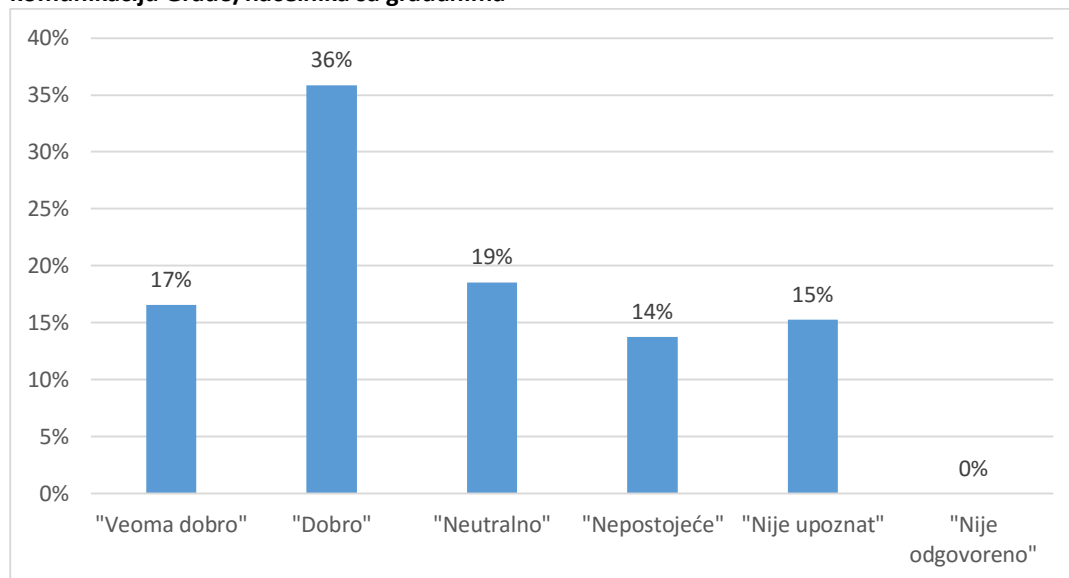
58% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima dok je 24% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 61% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 60% 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 30% slučajeva, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 28% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

## Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima

**Grafikon P24C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24C Redovni termini za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima**



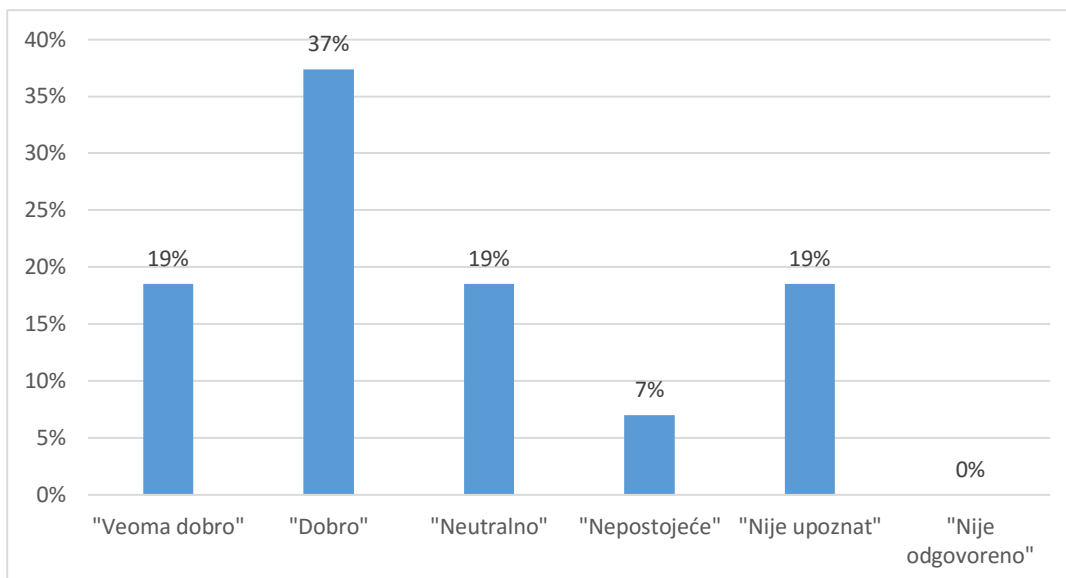
52% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima dok je 29% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 56% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 54% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili redovne termine za komunikaciju Grado/načelnika sa građanima osobe koje su socijalno ugrožene koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 37% slučajeva, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 35% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

## Internet komunikacija između građana i službi JLS

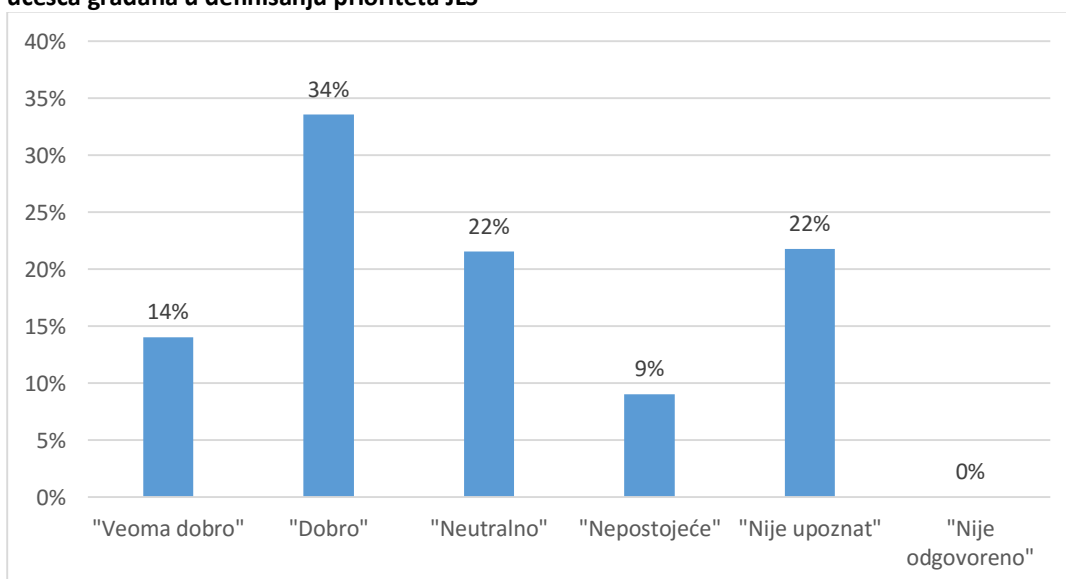
**Grafikon P24D.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24D Internet komunikacija između građana i službi JLS**



56% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikacije između građana i službi JLS dok je 26% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima. Najbolje su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 57% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 57% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 37% slučajeva, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 33% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

## Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS

**Grafikon P24E.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24E Postojećim mehanizmima učešća građana u definisanju prioriteta JLS**



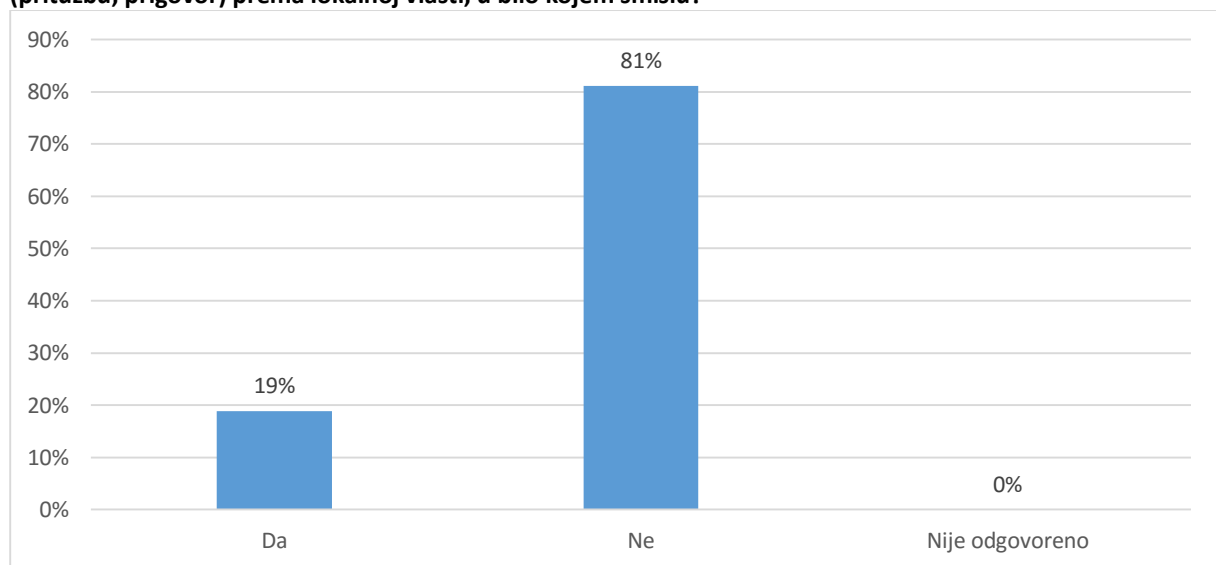
48% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS dok je 31% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima.

Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 49% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 49% ispitanika/ca ocijenilo na isti način.

Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 43% slučajeva, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 37% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

## Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti

**Grafikon P25.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P25 Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?**



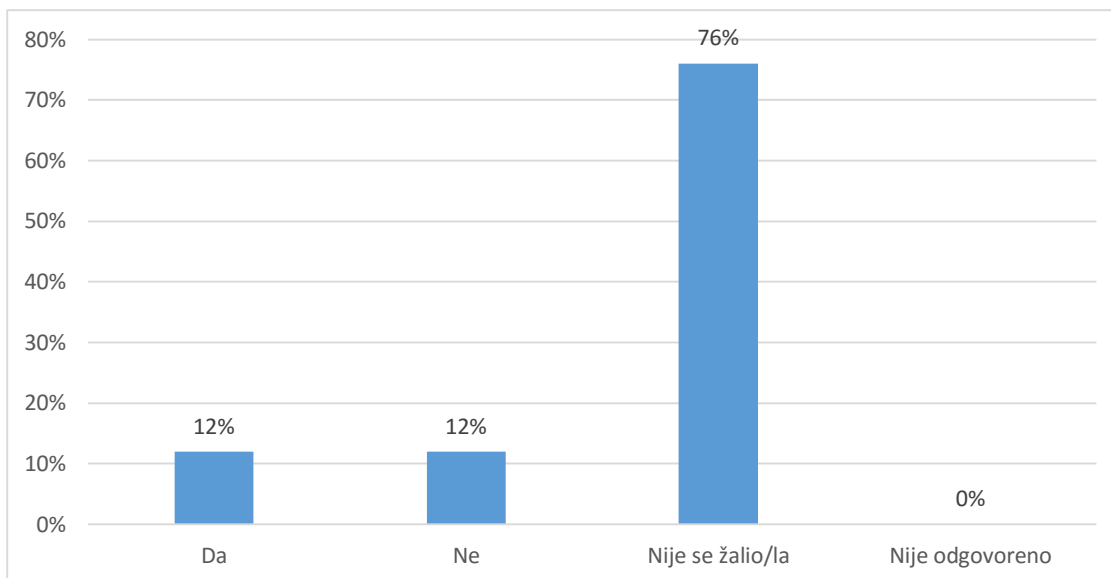
19% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?" dok je 81% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Najčešće su ulagali žalbe osobe muškog pola u 23% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 22% ispitanika/ca izjavilo da je ulagalo žalbe.

Najrjeđe su ulagale žalbu osobe ženskog pola koje su u 86% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 83% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu.

## Rješavanje žalbi

**Grafikon P26.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P26 Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?**



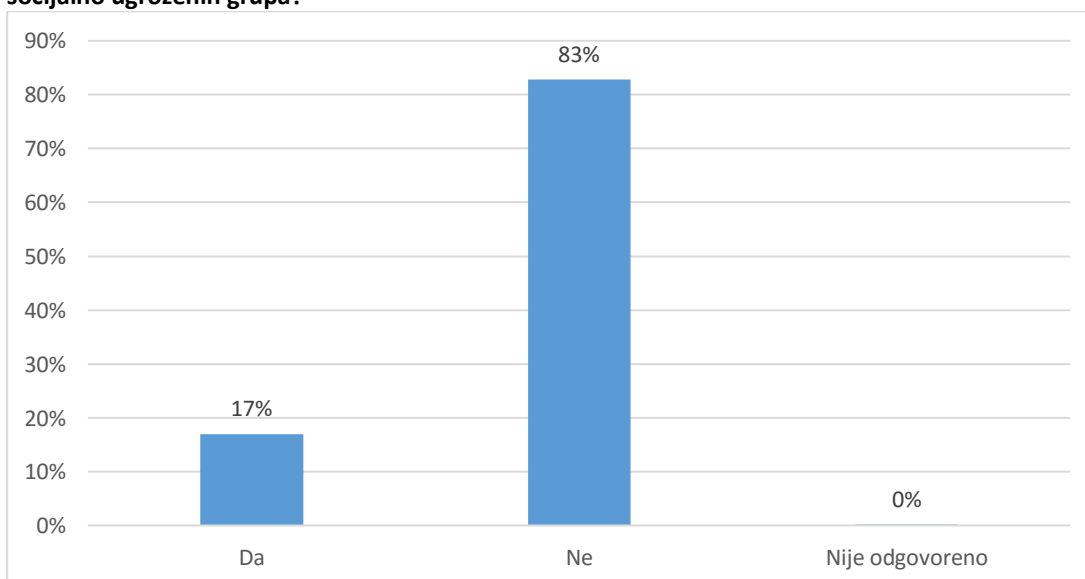
12% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?" dok je 12% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Najčešće rješenje na žalbe su dobijale osobe muškog pola u 14% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 14% ispitanika/ca izjavilo da je lokalna vlast riješila žalbu.

Najrjeđe rješenje na žalbe su dobijale osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 18% slučajeva izjavile da im nije riješena žalba, te osobe muškog pola koje su u 15% slučajeva izjavile da njihove žalbe nisu riješene.

## Pripadnost socijalno ugroženim grupama

**Grafikon P27A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27A Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?**



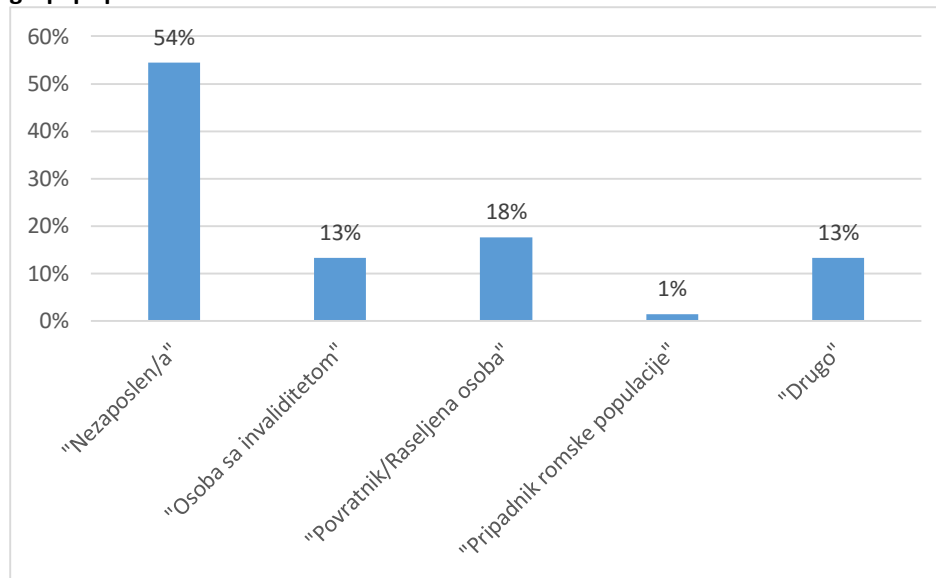
17% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?" dok je 83% ispitanika/ca odgovorilo negativno.

Najčešće su socijalno ugrožene osobe starosti od 56 i više godina u 32% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 20% ispitanika/ca izjavilo da je ugroženo.

Najrjeđe su izjavljivali da su socijalno ugroženi osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 88% slučajeva izjavile da nisu ugrožene, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 85% slučajeva izjavile da nisu ugrožene.

## Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi

**Grafikon P27B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27B Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?**



U 54% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su nezaposleni. Socijalno ugrožene osobe starosti od 18 do 35 godina imaju najveći udio nezaposlenih osoba od 94%. Socijalno ugrožene osobe naseljene u ruralnim područjima imaju drugi po veličini udio nezaposlenih osoba od 68%.

U 13% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su osobe sa invaliditetom. Socijalno ugrožene osobe muškog pola imaju najveći udio osoba sa invaliditetom od 22%. Socijalno ugrožene osobe starosti od 36 do 55 godina imaju drugi po veličini udio osoba sa invaliditetom od 20%.

U 18% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su povratnici/raseljena lica. Socijalno ugrožene osobe starosti od 56 i više godina imaju najveći udio povratnika/raseljenih osoba od 42%. Socijalno ugrožene osobe ženskog pola imaju drugi po veličini udio povratnika/raseljenih osoba od 31%.

U 1% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su romske nacionalnosti. starosti od 36 do 55 godina imaju najveći udio osoba romske nacionalnosti od 4%. Socijalno ugrožene osobe ženskog pola imaju drugi po veličini udio osoba romske nacionalnosti od 3%.

## Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovalе u anketi

Grafikon P27C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27C Ako nezaposlen?

