



REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Gradiška, januar 2021.godine

Uvod

Grad Gradiška povelio je istraživanje o zadovoljstvu građana/ki javnim uslugama na području grada. Anketiranje se provodi već petu godinu zaredom u sklopu projekta MEG.

Osnovna svrha i cilj svih provedenih aktivnosti je unapređenje odgovornosti i efikasnosti lokalne uprave u pružanju javnih usluga i zadovoljenju stvarnih potreba građana kroz aktivniju ulogu civilnog društva. Anketa je provedena metodom "licem u lice" u šalter sali Gradske uprave grada Gradiška i putem zvanične internet stranice Grada Gradiška u periodu od 02.12. do 31.12.2020. godine.

Rezultati istraživanja koje prikazujemo temelje se na provedenom anketiranju kojim je obuhvaćeno 400 građana/ki (51% građana i 49% građanki) od kojih 62% pripada urbanom i 38% ruralnom. U istraživanju zadovoljstva građana/ki bilo je angažovano tri anketara/ki koji su slučajnim odabirom uzorka vršili anketiranje, dok su online upitnici stizali na adresu zaposlenih u Odsjeku za IT. Rad na terenu je protekao bez problema i građani/ke su bili otvoreni za saradnju sa anketarima. Putem medija je najavljen početak anketiranja i građani/ke su pozvani na susretljivost prema anketarima.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

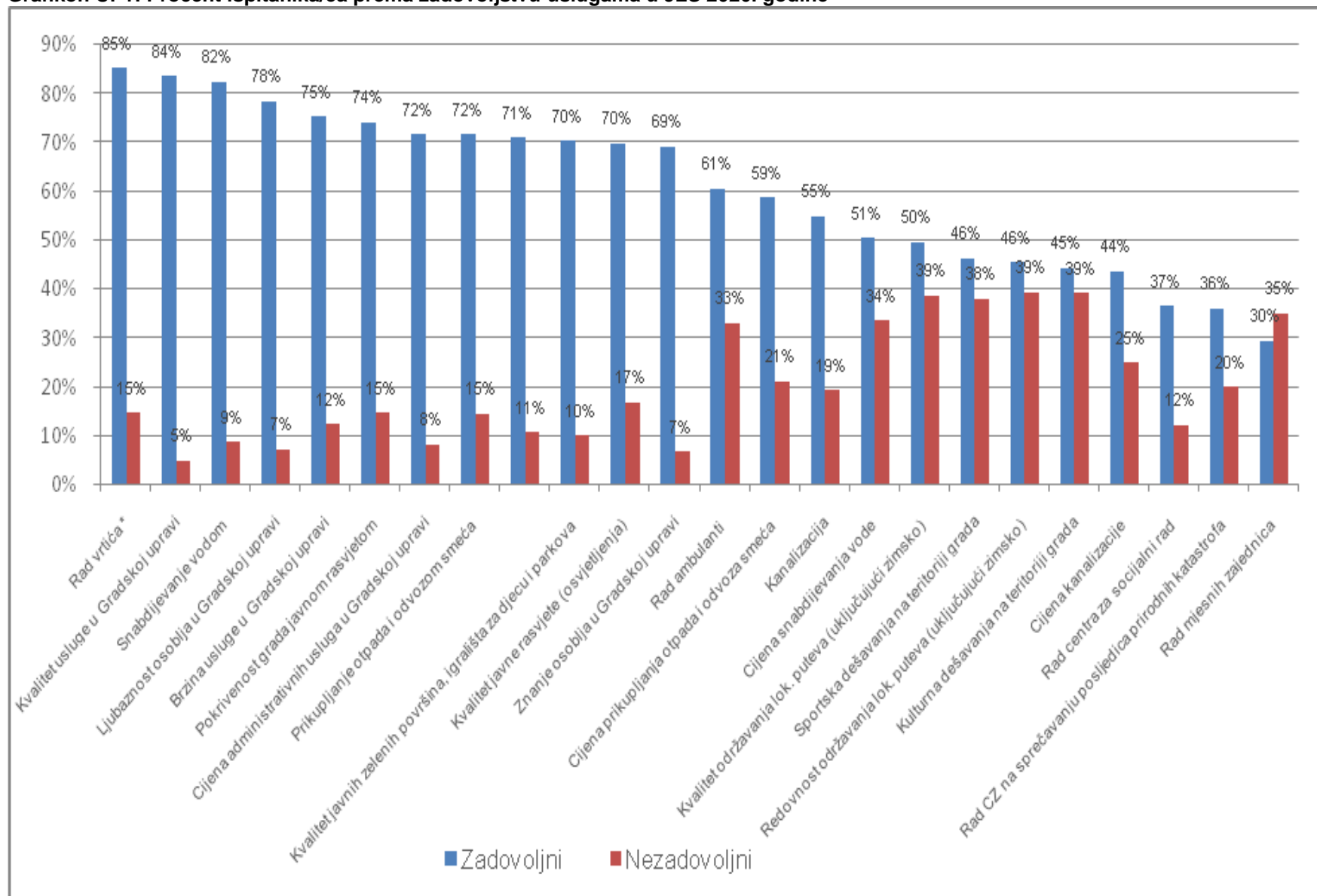
Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

Istraživanje je pokazalo da građani/ke **nisu zadovoljni** uslugom rada mjesnih zajednica (30% ispitanika je reklo da su zadovoljni), ali takođe nisu zadovoljni uslugom rada civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa (36% ispitanika je reklo da su zadovoljni) i uslugom rada Centra za socijalni rad (37% ispitanika reklo da su zadovoljni).

Usluge sa kojima su građani/ke **najzadovoljniji** i za koje su dali najbolje ocjene (između zadovoljni ili uglavnom zadovoljni) su: rad vrtića (85%), kvalitet usluge u Gradskoj upravi (84%), snabdijevanje vodom (82%), ljubaznost osoblja u Gradskoj upravi (78%), brzina usluge u Gradskoj upravi (75%).

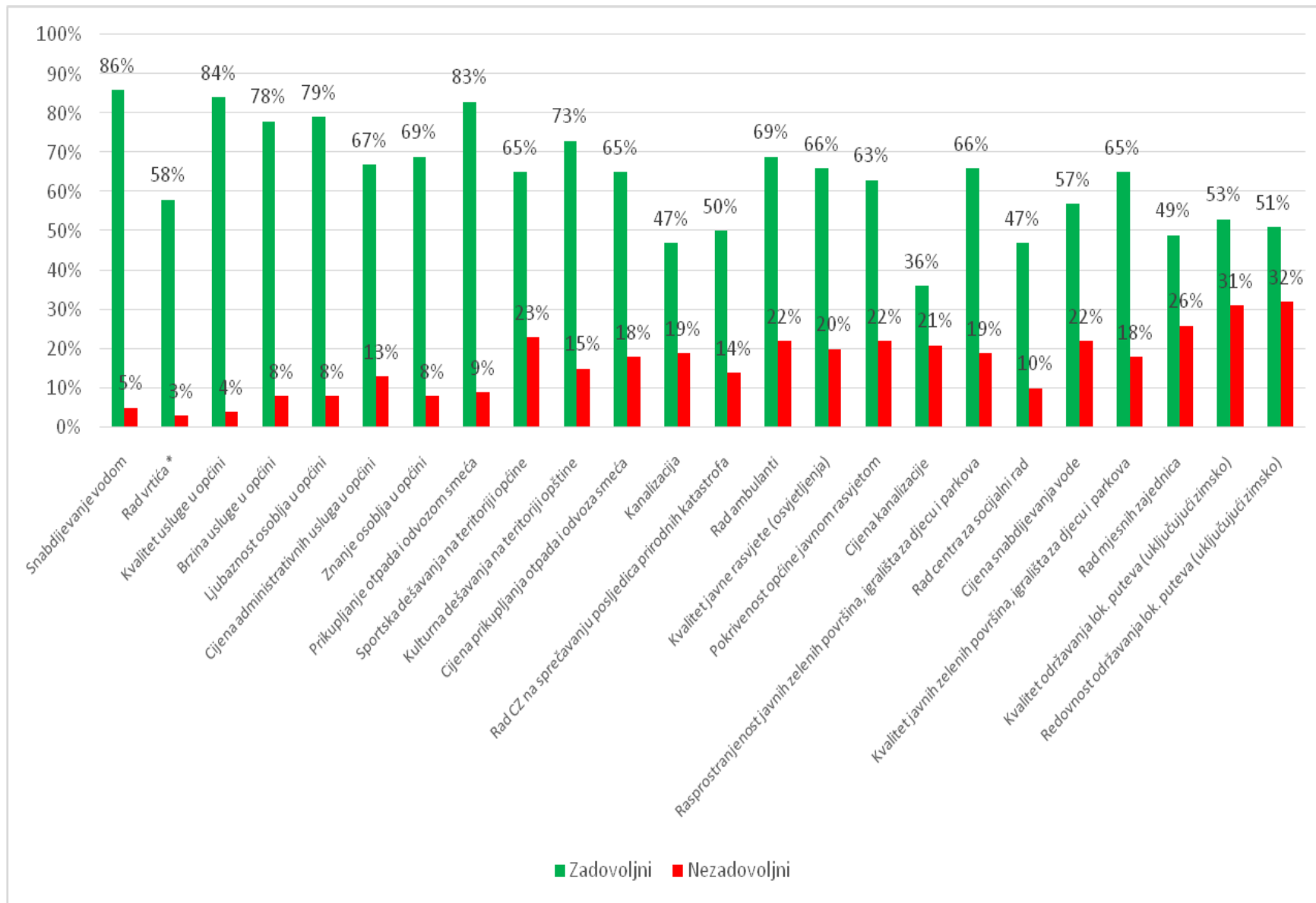
1. Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2020. – grafički prikaz

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2020. godine



2. Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2019. – grafički prikaz

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



3. Uporedni pregled rezultata pojedinih usluga za 2019. i 2020.g.

U 2019.godini analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su nezadovoljni uslugama (izraženi u procentima ispitanika od ukupnog broja). Tim za kvalitet je odredio mjere za poboljšanje, imenovao nosioce i definisao rokove u *Zbirnoj analizi metoda praćenja zadovoljstva korisnika usluga*. Nakon realizovanih mjera i provodene ankete u 2020.g. slijedi uporedni prikaz kao odgovor na realizovane mjere i efikasnosti rada Gradske uprave Gradiška.

Naziv javnih usluga	Rezultati ankete 2019.g. (%)	Rezultati ankete 2020.g. (%)	Ostvareni rezultati – mjere-poboljšanja 2020.g. (%)
P5: Koliko ste zadovoljni sa kanalizacijom?	47% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 19% ispitanika/ca nezadovoljno	55% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 19% ispitanika/ca nezadovoljno	za 8% povećano zadovoljstvo, za 0% smanjeno nezadovoljstvo
P6: Koliko ste zadovoljni sa cijenom kanalizacije?	36% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno	44% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 25% ispitanika/ca nezadovoljno	za 8% povećano zadovoljstvo, za 4% povećano nezadovoljstvo
P7: Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?	53% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 31% ispitanika/ca nezadovoljno	50% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 39% ispitanika/ca nezadovoljno	za 3% smanjeno zadovoljstvo, za 8% povećano nezadovoljstvo
P8: Koliko ste zadovoljni sa redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?	51% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 32% ispitanika/ca nezadovoljno	46% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 39% ispitanika/ca nezadovoljno	za 5% smanjeno zadovoljstvo, za 7% povećano nezadovoljstvo
P9: Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću grada javnom rasvjetom?	63% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 22% ispitanika/ca nezadovoljno	74% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 15% ispitanika/ca nezadovoljno	za 11% povećano zadovoljstvo, za 8% smanjeno nezadovoljstvo
P10: Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?	66% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno	70% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 17% ispitanika/ca nezadovoljno	za 4% povećano zadovoljstvo, za 3% smanjeno nezadovoljstvo
P11: Koliko ste zadovoljni sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?	66% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 19% ispitanika/ca nezadovoljno	71% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 11% ispitanika/ca nezadovoljno	za 5% povećano zadovoljstvo, za 8% smanjeno nezadovoljstvo

4. Tabela prikaz rezultata za 2020. godine po svim pitanjima

Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI (75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod "DA/NE" pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)	Rad vrtića	85% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 15% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet usluge u Gradskoj upravi	84% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 5% ispitanika/ca nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	82% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 9% ispitanika/ca nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u Gradskoj upravi	78% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 7% ispitanika/ca nezadovoljno
	Brzina usluge u Gradskoj upravi	75% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 12% ispitanika/ca nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI (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)	Pokrivenost grada javnom rasvjetom	74% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 15% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga u Gradskoj upravi	72% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 8% ispitanika/ca nezadovoljno
	Prukupljanje otpada i odvozom smeća	72% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 15% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	71% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 11% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	70% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 10% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	70% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 17% ispitanika/ca nezadovoljno
	Znanje osoblja u Gradskoj upravi	69% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 7% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad ambulanti	61% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 33% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	59% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 21% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kanalizacija	55% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 19% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena snabdijevanja vode	51% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 34% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)	50% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 39% ispitanika/ca nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM NEZADOVOLJNI	Sportska dešavanja na teritoriji grada	46% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 38% ispitanika/ca nezadovoljno
	Redovnost održavanja	46% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom,

(između 25% i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod "DA/NE" pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)	lok. puteva (uključujući zimsko)	dok je 39% ispitanika/ca nezadovoljno
	Kulturna dešavanja na teritoriji grada	45% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 39% ispitanika/ca nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	44% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 25% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	37% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 12% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	36% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 20% ispitanika/ca nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	30% ispitanika/ca je zadovoljno uslugom, dok je 35% ispitanika/ca nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani NAJNEZADOVOLJNIJI (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)	Građani/građanke nisu ocijenili nijednu uslugu u skali između 0% i 24%.
--	--

5. Zaključak

Uporedni pregled u tački 3 pokazuje da građani/ke prepoznaju napore Gradske uprave Gradiška i da poboljšanja idu sporom ali uzlaznom putanjom. Rezultati ispitivanja u 2020.godini prikazuju stanje na koje je značajno uticala epidemiološka situacija izazvane virusom korona jer su panirane aktivnosti po pitanju sportskih i kulturnih dešavanja svedene na minimum, kao i rad mjesnih zajednica.

Usluge sa kojima su građani/ke uglavnom nezadovoljni (između 25% i 49% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod "DA/NE" pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora) su: Sportska dešavanja na teritoriji grada, Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko), Kulturna dešavanja na teritoriji grada, Cijena kanalizacije, Rad centra za socijalni rad, Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa i Rad mjesnih zajednica.

Na sastanku Tima za kvalitet će biti razmatrane mjere za poboljšane za usluge sa kojima su građani/ke uglavnom nezadovoljni. U *Zbirnoj analizi metoda praćenja zadovoljstva korisnika usluga* će biti prikazane mjere za poboljšanje, nosioci i rokovi.

Izradila:
Verica Vujat

V.D. NAČELNIK ODJELJENJA
Božana Gluvić