



РЕПУБЛИКА СРПСКА
ГРАД ГРАДИШКА
ГРАДОНАЧЕЛНИК
ГРАДСКА УПРАВА

Одјељење за општу управу

Улица Видовданска 1а, 78400 Градишка, Република Српска
Тел.: ++ 387 51 810 300, Факс: ++ 387 51 814 689, Веб сајт: www.gradgradiska.com

**ОБРАЂИВАЧ:
ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ**

**ИНФОРМАЦИЈА
О РЕЗУЛТАТИМА АНКЕТИРАЊА ГРАЂАНА О ЗАДОВОЉСТВУ
АДМИНИСТРАТИВНИМ И КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА**

Градишка, март 2021. године

САДРЖАЈ

1. УВОД.....	3
2. МЕТОДОЛОШКИ ОКВИР ИСТРАЖИВАЊА.....	4
3. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА.....	4
4. ЗАКЉУЧАК.....	7

1. УВОД

Градска управа града Градишка провела је истраживање о степену задовољства грађана Градишке јавним услугама на подручју града. Истраживање се проводи већ пету годину заредом као активност унутар пројекта Општинског, еколошког и економског управљања (МЕГ) којег финансира Влада Швицарске, а имплементира УНДП у БиХ.

С обзиром да су грађани Градишке корисници јавних услуга које се пружају на нивоу јединице локалне самоуправе, једна од обавеза Града Градишке је и осигурање квалитетних и доступних јавних услуга. Предмет овог истраживања је задовољство грађана постојећим јавним услугама у административној и комуналној области.

Основни циљ истраживања је унапређење одговорности и ефикасности локалне управе у пружању јавних услуга и задовољењу стварних потреба грађана кроз активнију улогу цивилног друштва.

2. МЕТОДОЛОШКИ ОКВИР ИСТРАЖИВАЊА

Истраживање је проведено на основу Одлуке Градоначелника број: 02-057-1/20 од 01.12.2020. године у периоду од 02.12. до 31.12.2020. године, коришћењем метода "лицем у лице" у шалтер сали Градске управе града Градишке и путем званичне интернет странице Града Градишке.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се на проведеном анкетирању којим је обухваћено 400 грађана (51% мушкараца и 49% жена) од којих 62% припада урбаном и 38% руралном подручју. Процент испитаника по старости износи: од 18-35 година 40%, 36-55 година 39% и преко 55 година 22%.

У истраживању задовољства грађана било су ангажована три анкетара који су случајним одабиром узорка вршили анкетирање, док су online упитници стизали на адресу запослених у Одсјеку за информационе технологије. Рад на терену је протекао без проблема и грађани су били отворени за сарадњу са анкетарима. Путем медија је најављен почетак анкетирања и грађани су позвани на сусретљивост према анкетарима.

Анкетни упитник садржи 27 питања која се односе на сљедеће јавне услуге: административне услуге у шалтер сали, културу, спортска дешавања, рад вртића, зелене површене, одржавање локалних путева, рад мјесних заједница, социјалне и здравствене услуге, јавну расвјету, рад цивилне заштите, приступ информацијама о јавним питањима, комуникацију грађана и локалне власти и др.

Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти испитаника.

Збир задовољних и незадовољних испитаника не износи увијек 100% јер се један дио испитаника изјаснио да је или неутралан или да не зна.

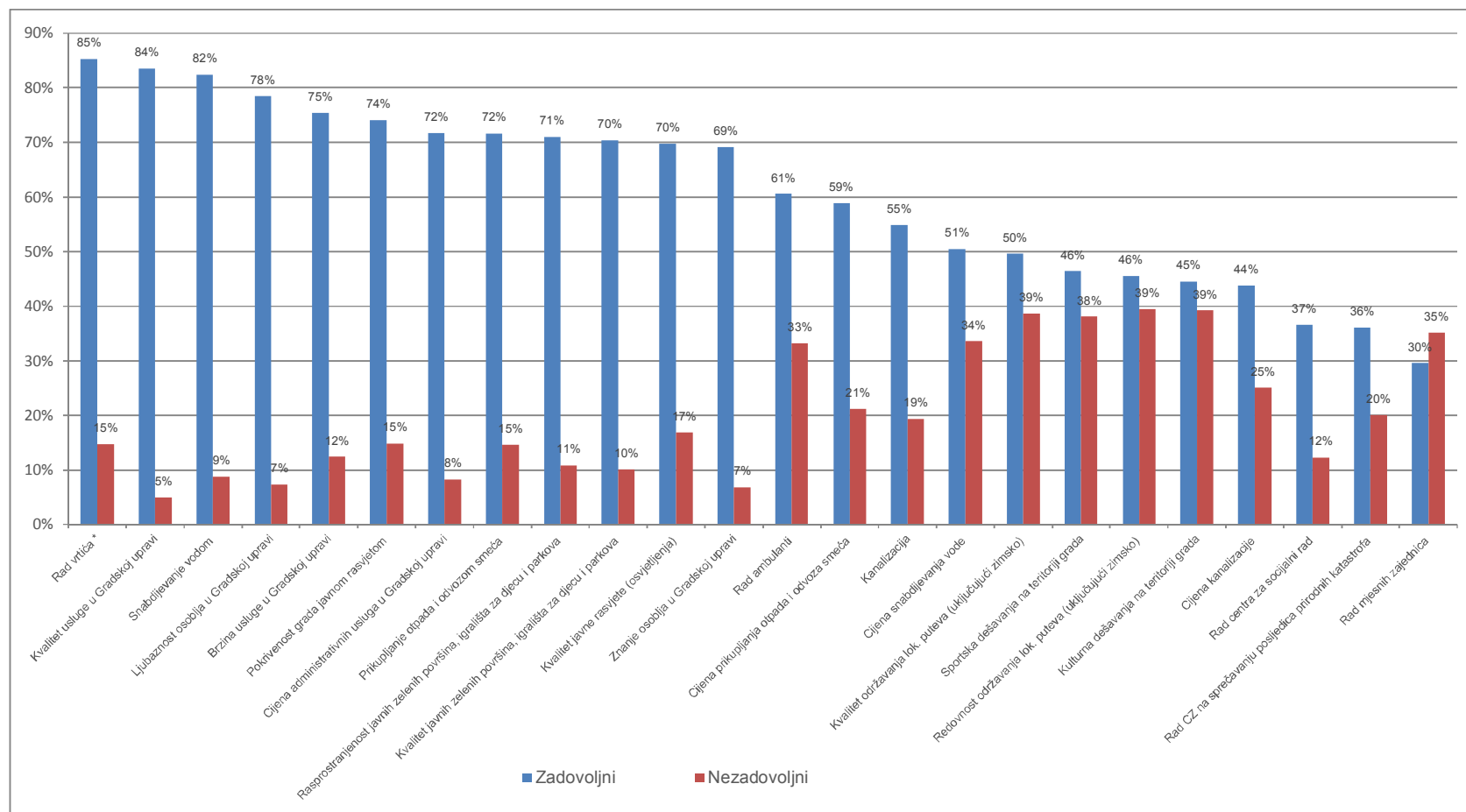
3. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Истраживање је показало да су грађани углавном незадовољни услугом рада мјесних заједница (30% испитаника је рекло да су задовољни), услугом рада цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа (36% испитаника је рекло да су задовољни) и услугом рада ЈУ Центар за социјални рад (37% испитаника рекло да су задовољни).

Услуге са којима су грађани најзадовољнији и за које су дали најбоље оцјене (између задовољни или углавном задовољни) су: рад вртића (85%), квалитет услуге у Градској управи (84%), снабдијевање водом (82%), љубазност особља у Градској управи (78%), брзина услуге у Градској управи (75%).

Слиједи графички и табеларни приказ резултата за 27 питања. Узимају се у обзир одговори са "ДА" или са "НЕ", тј. код рачунања процента нису укључени одговори "НЕ ЗНАМ".

Графикон: Процент испитаника/ца према задовољству услугама



Табела: Процент испитаника/ца према задовољству услугама

<p>Услуге са којима су грађани НАЈЗАДОВОЉНИЈИ</p> <p>(75% и више испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)</p>	Рад вртића	85% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 15% испитаника/ца незадовољно
	Квалитет услуге у Градској управи	84% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 5% испитаника/ца незадовољно
	Снабдијевање водом	82% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 9% испитаника/ца незадовољно
	Љубазност особља у Градској управи	78% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 7% испитаника/ца незадовољно
	Брзина услуге у Градској управи	75% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 12% испитаника/ца незадовољно

<p>Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ</p> <p>(између 50% и 74% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)</p>	Покривеност града јавном расвјетом	74% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 15% испитаника/ца незадовољно
	Цијена административних услуга у Градској управи	72% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 8% испитаника/ца незадовољно
	Прукупљање отпада и одвоза смећа	72% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 15% испитаника/ца незадовољно
	Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	71% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 11% испитаника/ца незадовољно
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	70% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 10% испитаника/ца незадовољно
	Квалитет јавне расвјете (освјетљења)	70% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 17% испитаника/ца незадовољно
	Знање особља у Градској управи	69% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 7% испитаника/ца незадовољно
	Рад амбуланти	61% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 33% испитаника/ца незадовољно
	Цијена прикупљања отпада и одвоза смећа	59% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 21% испитаника/ца незадовољно
	Канализација	55% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 19% испитаника/ца незадовољно
Цијена снабдијевања воде	51% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 34% испитаника/ца незадовољно	

	Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)	50% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 39% испитаника/ца незадовољно
--	---	--

Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ (између 25% и 49% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Спортска дешавања на територији града	46% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 38% испитаника/ца незадовољно
	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	46% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 39% испитаника/ца незадовољно
	Културна дешавања на територији града	45% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 39% испитаника/ца незадовољно
	Цијена канализације	44% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 25% испитаника/ца незадовољно
	Рад Центра за социјални рад	37% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 12% испитаника/ца незадовољно
	Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа	36% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 20% испитаника/ца незадовољно
	Рад мјесних заједница	30% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 35% испитаника/ца незадовољно

Услуге са којима су грађани НАЈНЕЗАДОВОЉНИЈИ (између 0% и 24% испитаника је одговорило задовољно код "ДА/НЕ" питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)	Грађани/грађанке нису оцијенили ниједну услугу у скали између 0% и 24%.
---	--

4. ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања о степену задовољства грађана јавним услугама Градске управе града Градишке издиференцирали су пет најлошије оцијењених услуга које грађани сматрају недостатним. Те услуге су:

- рад мјесних заједница,
- рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа,
- рад ЈУ Центар за социјални рад,
- културна дешавања на територији града,
- редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско).

У сврху стављања у фокус стварних проблема локалне заједнице дефинисали смо области, у складу са надлежностима одсјека и одјељења

којима припадају, за побољшање наведених услуга. За већину наведених смо провели јавну расправу и на основу прикупљених података сачинили програме и пројекте. Важно је напоменути да смо ради унапређења рада мјесних заједница у другом циклусу пројекта „Јачање улоге МЗ у БИХ“ – II фаза за пет нових одабраних мјесних заједница (Сеферовци, Сењак, Романовци, Турјак и Ламинци Брезици) и да је пројекат почео са реализацијом. Такође, пројекат "*SAFE TOGETHER - Risk prevention in the cross border area*" (СИГУРНИ ЗАЈЕДНО - Превенција ризика у прекограничном подручју) је пројекат који финансира ЕУ путем "Interreg IPA програма прекограничне сарадње Хрватска-Босна и Херцеговина-Црна Гора 2014-2020" за унапређење рада ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа.

Важно је истаћи да су Програмом социјалне заштите за 2021. годину обезбјеђена средства у износу од 3.493.000,00 КМ што је за 64,27% више од претходне године, а што ће обезбједити услове за ширење пружања услуга социјалне заштите по врсти, обиму услуга и обухвату корисника.

Резултати испитивања у 2020. години приказују стање на које је значајно утицала епидемиолошка ситуација изазвана вирусом корона јер су планиране активности по питању спортских и културних дешавања сведене на минимум, као и рад мјесних заједница.