



GRAD GRADIŠKA

**ANALIZA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA
KORISNIKA USLUGA GRADSKE UPRAVE
GRADA GRADIŠKA**

April 2022. godine

Sadržaj

Sadržaj.....	2
1 . REZULTATI ANKETE.....	3
2 . ZAKLJUČAK	5

1. REZULTATI ANKETE

Gradska uprava Gradiška je provela anketu o stepenu zadovoljstva korisnika usluga Gradske uprave grada Gradiška sa ciljem da se dođe do seta kvantitativnih i kvalitativnih informacija o kvalitetu administrativnih usluga. Anketirano je **510 građana** u periodu od 06.04. do 18.04.2022. godine. Anketiranje je izvršeno na info-pultu, šalterima 1-13 i šalter kancelarijama u Gradskoj upravi.

Od ukupno 510 anketiranih 275 je muškog pola, 235 ženskog pola. Struktura po polu i profesionalnom statusu je prikazana u Tabeli 1, u kojoj se vidi da najviše anketiranih pripada profesionalnom statusu radnik (31,85%), penzioner (21,50%) i nezaposlen (15,60%).

Tabela 1. Struktura po polu i profesionalnom statusu

Pol /Prof. status	Domaćica	Nezaposlen	Penzioner	Predstavnik privrednog društva	Preduzetnik	Radnik	Učenik /student	Ukupno
Ž	13,71%	17,16%	15,44%	6,84%	5,74%	32,44%	8,67%	100,00%
M	0,00%	14,40%	26,16%	7,33%	15,86%	31,39%	4,86%	100,00%
Ukupno	5,96%	15,60%	21,50%	7,12%	11,46%	31,85%	6,52%	100,00%

Prosječna starost anketiranih je **43,42 godine** i to za nezaposlene 38,89 godine, za radnike 42,07 godina i za penzionere 64,47 godina.

Upitnik je sačinjen od 12 (dvanaest) pitanja od kojih je 9 (devet) po sistemu bodovanja (1 – potpuno nezadovoljni, 2 – uglavnom nezadovoljni, 3 – osrednje zadovoljni, 4 – prilično zadovoljni, 5 – potpuno zadovoljni), i 3 (tri) otvorena pitanja za pohvalu, kritiku i prijedlog za poboljšanje.

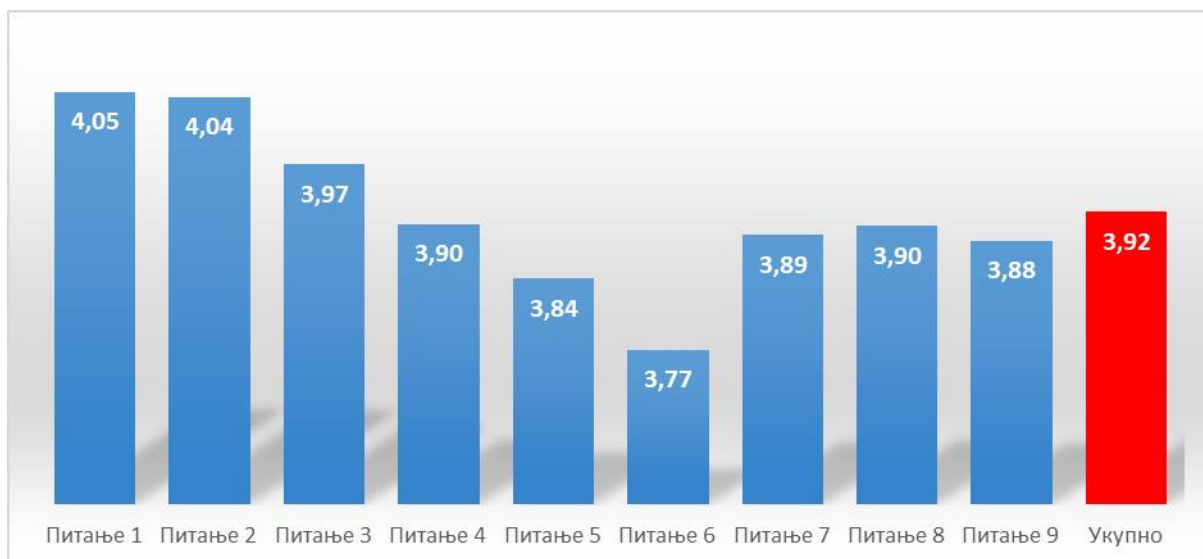
Korisnici usluga su imali priliku da odgovore na sljedeća pitanja:

1. Da li ste zadovoljni uslugom Gradske uprave Gradiška?
2. Da li je osoblje Gradske uprave ljubazno?
3. Da li dobijete brzo i efikasno odgovarajuću uslugu, bez bespotrebnog čekanja?
4. Da li rukovodstvo Grada i radnici Gradske uprave odgovorno obavljaju svoj posao?
5. Da li ste zadovoljni brzinom rješavanja upravnih predmeta u Gradskoj upravi Gradiška ?
6. Da li građani učestvuju u procesu donošenja odluka? Da li se vodi računa o prijedlozima građana?
7. Da li je dobra komunikacija lokalne vlasti i građana?
8. Da li ste zadovoljni obimom i sadržajem informacija koje Grad pruža građanima?
9. Da li je Gradska uprava Gradiška dobro i efikasno organizovana?
10. Ukoliko imate neku pohvalu molimo Vas da je upišete!

11. Ukoliko imate neku kritiku molimo Vas da je upišete!
12. Ukoliko imate prijedlog za poboljšanje molimo Vas da ga upišet !

Prosječna ocjena stepena zadovoljstva korisnika usluga Gradske uprave grada Gradiška je **3,92**. Prosječna ocjena po svakom pitanju je prikazana Grafikonom 1. Korisnici usluga su ocjenili pruženu uslugu najvišom ocjenom 4,05 i ljubaznost osoblja Gradske uprave ocjenom 4,04 (pitanje 1 i 2), dok su najnižu ocjenu dali 3,77 za učešće građana u procesu donošenja odluka i prijedlozima građana (pitanje 6).

Grafikon 1. Prosječna ocjena stepena zadovoljstva



Na pitanja otvorenog tipa nije bilo komentara.

2. ZAKLJUČAK

Poslednje anketiranje korisnika usluga ovog tipa obavljeno je 2021. godine i prosječna ocjena je iznosila **3,90%**. Rezultati ovogodišnje ankete pokazuju solidan rast zadovoljstva građana administrativnim uslugama, ali se broj komentara na pitanja 10, 11 i 12 znatno smanjio. Potrebno je staviti fokus na stručnost, brzinu i efikasnost rada službenika, promociji administrativnih usluga i servisa za građane (E-registar, E-matičar, E-beba, E-citizen i dr.) kako bi građani bili bolje informisani i povećali korišćenje usluga elektronskim putem. U odnosu na rezultate iz 2021. godine, građani smatraju da je dobra komunikaciju sa lokalnom vlasti, ali se njihovi prijedlozi ne uvažavaju u dovoljnoj mjeri.

Prijedlog mjera i aktivnosti za unapređenje administrativnih usluga utvrdiće se u zbirnoj analizi svih metoda praćenja zadovoljstva korišćenja usluga u 2022. godini.

Odjeljenje za opštu upravu