



РЕЗУЛТАТИ МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА

Градишка, фебруар 2023. године

Увод

Град Градишка провело је истраживање о задовољству грађана/ки јавним услугама на подручју града. Анкетирање се проводи већ седму годину заредом у склопу пројекта МЕГ.

Основна сврха и циљ свих проведених активности је унапређење одговорности и ефикасности локалне управе у пружању јавних услуга и задовољењу стварних потреба грађана кроз активнију улогу цивилног друштва. Анкета је проведена методом “лицем у лице” у шалтер сали Градске управе града Градишка, у просторијама комуналних предузећа и на терену на подручју града у периоду од 07.12. до 30.12.2022. године.

Резултати истраживања које приказујемо темеље се на проведеном анкетирању којим је обухваћено 400 грађана/ки (46% грађана и 54% грађанки) од којих 57% припада урбаном и 43% руралном. У истраживању задовољства грађана/ки ангажована су три анкетара који су случајним одабиром узорка вршили анкетирање. Рад на терену је протекао без проблема и грађани/ке су били отворени за сарадњу са анкетарима. Путем медија је најављен почетак анкетирања и грађани/ке су позвани на сусретљивост према анкетарима.

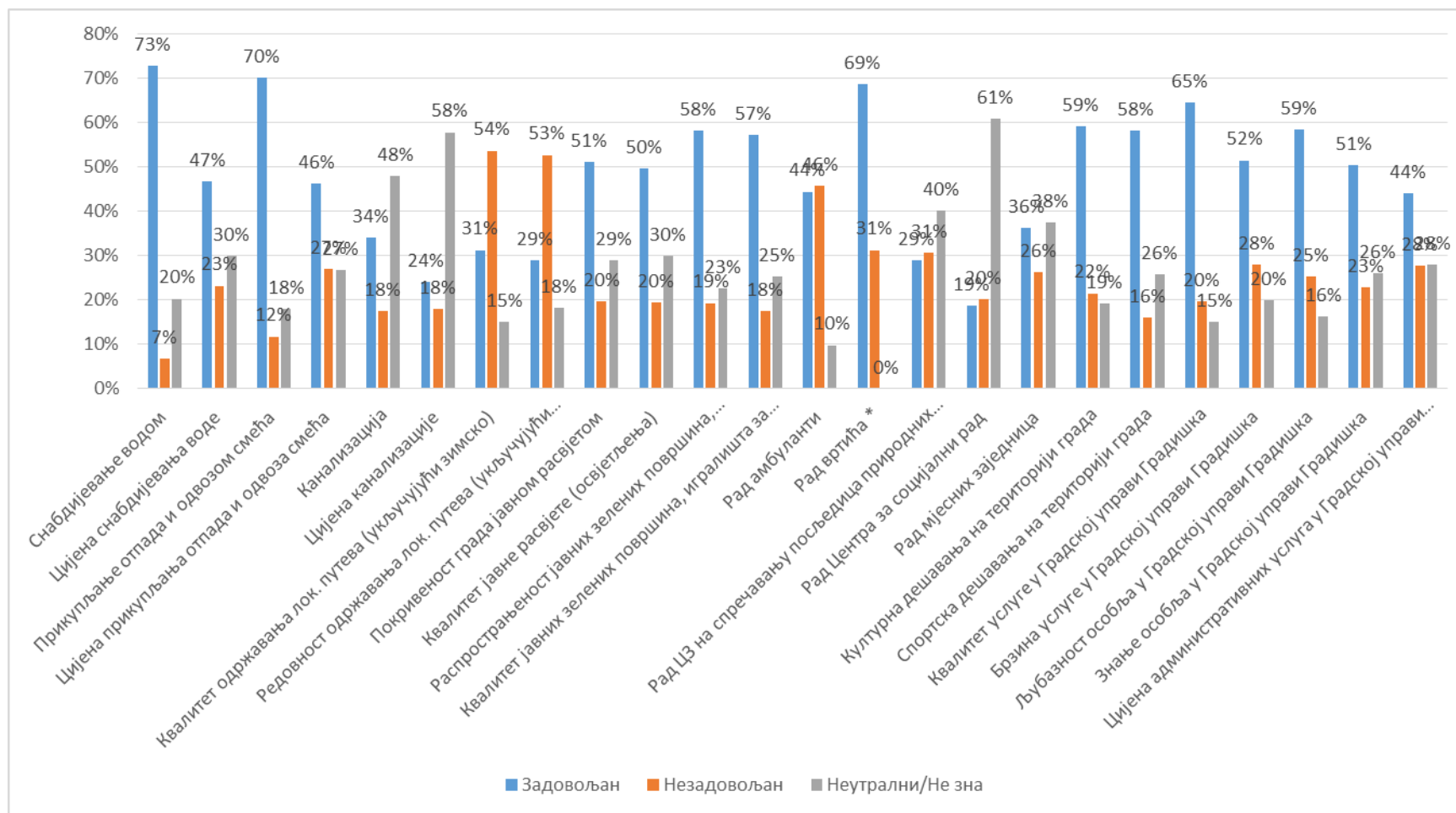
Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти испитаника/ца.

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

Услуге са којима су грађани/ке **најзадовољнији** и за које су дали најбоље оцјене (између задовољни или углавном задовољни) су: снабдијевање водом (73%) и прикупљање отпада и одвоз смећа (70%).

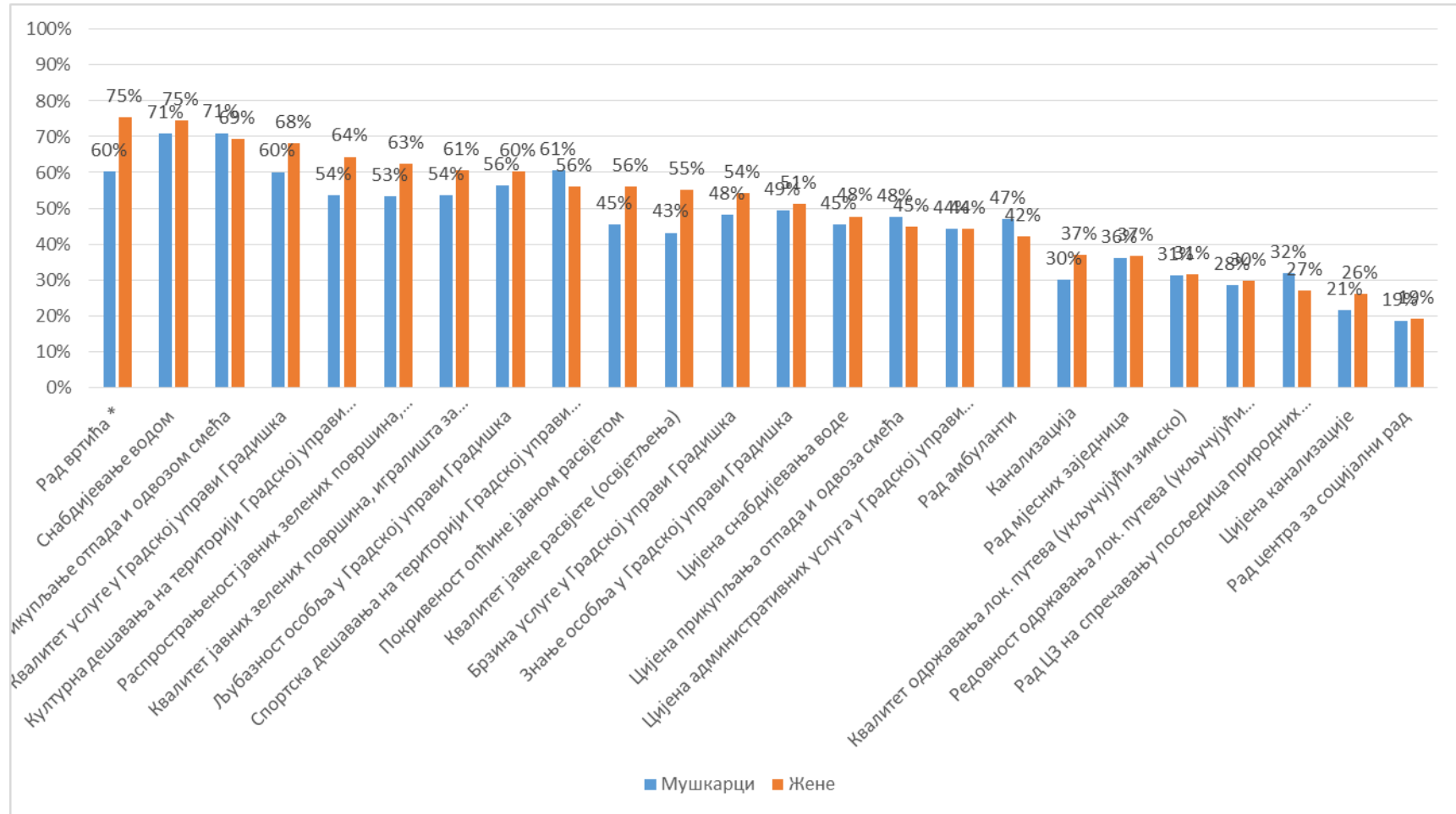
1. Задовољство грађана јавним услугама у 2022. – графички приказ

Графикон 1: Процент испитаника/ца према задовољству јавним услугама у 2022. године

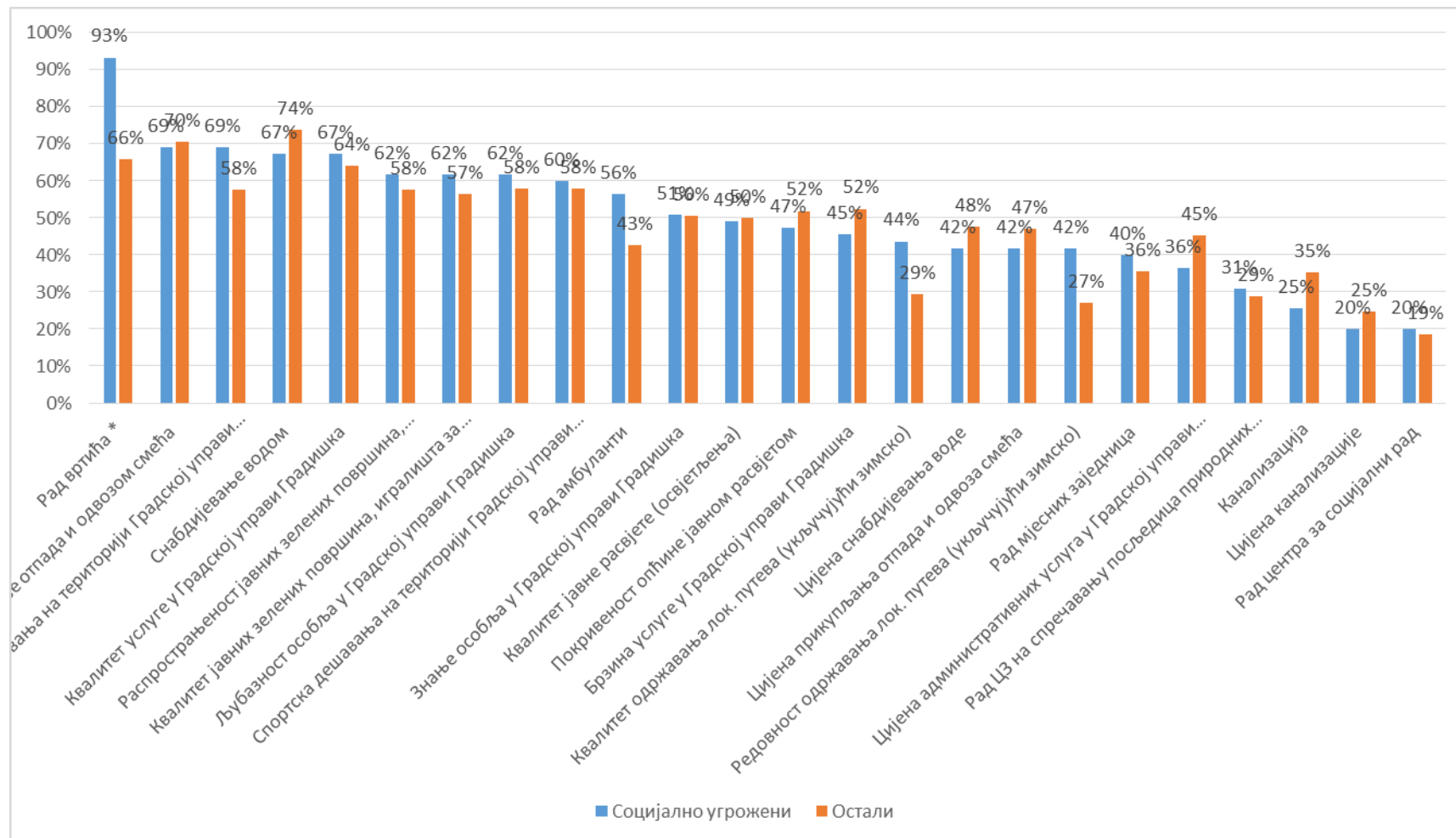


2. Задовољство грађана јавним услугама у 2022. – по полу и социо-економској ситуацији

Графикон 1.1: Процент испитаника/ца према задовољству јавним услугама у 2022. године, по полу испитаника



Графикон 1.2: Процент испитаника/ца према задовољству јавним услугама у 2022. године, по социо-економској ситуацији



3. Табеларни приказ резултата за 2022. годину по свим питањима

Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ (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)	Снабдијевање водом	73% испитаника/ца је задовољно услугом, 7% испитаника/ца незадовољно , док је 20% испитаника/ца неутрално или не зна
	Прукупљање отпада и одвозом смећа	70% испитаника/ца је задовољно услугом, 12% испитаника/ца незадовољно , док је 18% испитаника/ца неутрално или не зна
	Рад вртића	69% испитаника/ца је задовољно услугом, док је 31% испитаника/ца незадовољно
	Квалитет услуге у Градској управи Градишка	65% испитаника/ца је задовољно услугом, 20% испитаника/ца незадовољно , док је 15% испитаника/ца неутрално или не зна
	Културна дешавања на територији града	59% испитаника/ца је задовољно услугом, 22% испитаника/ца незадовољно , док је 19% испитаника/ца неутрално или не зна
	Љубазност особља у Градској управи	59% испитаника/ца је задовољно услугом, 25% испитаника/ца незадовољно , док је 16% испитаника/ца неутрално или не зна
	Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	58% испитаника/ца је задовољно услугом, 19% испитаника/ца незадовољно , док је 23% испитаника/ца неутрално или не зна
	Спортска дешавања на територији града	58% испитаника/ца је задовољно услугом, 16% испитаника/ца незадовољно , док је 26% испитаника/ца неутрално или не зна
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	57% испитаника/ца је задовољно услугом, 18% испитаника/ца незадовољно , док је 25% испитаника/ца неутрално или не зна
	Брзина услуге у Градској управи Градишка	52% испитаника/ца је задовољно услугом, 28% испитаника/ца незадовољно , док је 20% испитаника/ца неутрално или не зна
	Покривеност града јавном расвјетом	51% испитаника/ца је задовољно услугом, 20% испитаника/ца незадовољно , док је 29% испитаника/ца неутрално или не зна
	Знање особља у Градској управи Градишка	51% испитаника/ца је задовољно услугом, 23% испитаника/ца незадовољно , док је 26% испитаника/ца неутрално или не зна
Квалитет јавне расвјете (освјетљења)	50% испитаника/ца је задовољно услугом, 20% испитаника/ца незадовољно , док је 30% испитаника/ца неутрално или не зна	
Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ	Цијена снабдијевања воде	47% испитаника/ца је задовољно услугом, 23% испитаника/ца незадовољно , док је 30% испитаника/ца неутрално или не зна
	Цијена прикупљања	46% испитаника/ца је задовољно услугом,

(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)	отпада и одвоза смећа	27% испитаника/ца незадовољно , док је 27% испитаника/ца неутрално или не зна
	Рад амбуланти	44% испитаника/ца је задовољно услугом, 46% испитаника/ца незадовољно , док је 10% испитаника/ца неутрално или не зна
	Цијена административних услуга у Градској управи Градишка	44% испитаника/ца је задовољно услугом, 28% испитаника/ца незадовољно , док је 28% испитаника/ца неутрално или не зна
	Рад мјесних заједница	36% испитаника/ца је задовољно услугом, 26% испитаника/ца незадовољно , док је 38% испитаника/ца неутрално или не зна
	Канализација	34% испитаника/ца је задовољно услугом, 18% испитаника/ца незадовољно , док је 48% испитаника/ца неутрално или не зна
	Квалитет одржавања лок. путева (укључујући зимско)	31% испитаника/ца је задовољно услугом, 54% испитаника/ца незадовољно , док је 15% испитаника/ца неутрално или не зна
	Редовност одржавања лок. путева (укључујући зимско)	29% испитаника/ца је задовољно услугом, 53% испитаника/ца незадовољно , док је 18% испитаника/ца неутрално или не зна
	Рад ЦЗ на спречавању посљедица природних катастрофа	29% испитаника/ца је задовољно услугом, 31% испитаника/ца незадовољно , док је 40% испитаника/ца неутрално или не зна

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)	Цијена канализације	24% испитаника/ца је задовољно услугом, 18% испитаника/ца незадовољно , док је 58% испитаника/ца неутрално или не зна
	Рад Центра за социјални рад	19% испитаника/ца је задовољно услугом, 20% испитаника/ца незадовољно , док је 61% испитаника/ца неутрално или не зна

На састанку Тима за квалитет ће бити разматране мјере за побољшане за услуге са којима су грађани/ке углавном незадовољни у 2022. години. У документу *Мјере за побољшање јавних услуга за 2022. годину* ће бити приказане мјере за побољшање, носиоци и рокови.