



GRAD GRADIŠKA

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

April 2026. godine

Sadržaj

Sadržaj.....	2
1. REZULTATI ANKETE	3
2. ZAKLJUČAK	4

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 **200 građana** u periodu od 02.03. do 16.03.2026. godine. Anketiranje je izvršeno na info-pultu, šalterima 1-13 i šalter kancelarijama u Gradskoj upravi.

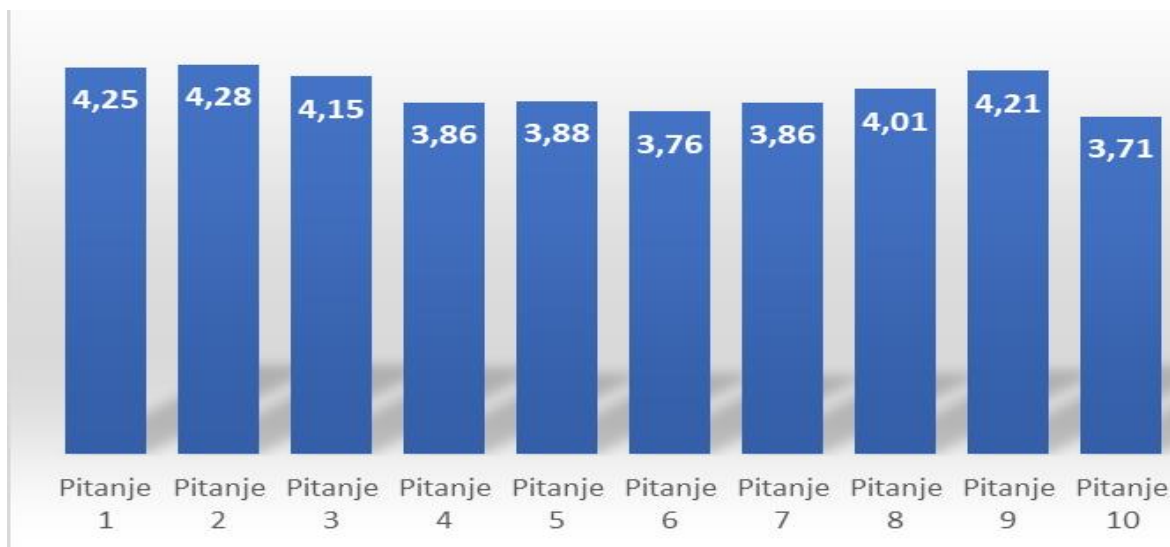
Od ukupno 200 anketiranih 54% je muškog pola, 46% ženskog pola.

Upitnik je sačinjen od 13 (trinaest) pitanja od kojih je 10 (deset) po sistemu bodovanja (1 – potpuno nezadovoljni, 2 – uglavnom nezadovoljni, 3 – osrednje zadovoljni, 4 – prilično zadovoljni, 5 – potpuno zadovoljni), i 3 (tri) otvorena pitanja za preporuku za poboljšanje, pohvalu i kritiku.

Korisnici usluga su imali priliku da odgovore na sljedeća pitanja:

1. Koliko ste zadovoljni pruženom 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. Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja upravnih predmeta u Gradskoj upravi Grada?
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. Koliko ste zadovoljni dostupnošću ključnih/strateških dokumenata na zvaničnoj internet stranici Grada?
10. Da li je Gradska uprava Gradiška dobro i efikasno organizovana?
11. Ukoliko imate neku prijedlog za poboljšanje molimo Vas da upišete!
12. Ukoliko imate neku pohvalu molimo Vas da je upišete!
13. Ukoliko imate neku kritiku molimo Vas da je upišete!

Prosječna ocjena stepena zadovoljstva korisnika usluga Gradske uprave grada Gradiška je **3,98**. Prosječna ocjena po svakom pitanju je prikazana Grafikonom 1. Korisnici usluga su ocjenili ljubaznost osoblja najvišom ocjenom, kvalitet pružene usluge usluge 4,25, te dostupnost strateških/ključnih dokumenata 4,21. Građani su ocjenili da Gradska uprava može biti i bolje i efikasnije organizovana te su dali ocjenu 3,71.

Grafikon 1 – Prosječna ocjena stepene zadovoljstva

Na pitanja otvorenog tipa nije bilo komentara.

2. ZAKLJUČAK

Poslednje anketiranje korisnika usluga ovog tipa obavljeno je 2025. godine i prosječna ocjena je iznosila **3,95%**. Rezultati ovogodišnje ankete pokazuju solidan rast zadovoljstva građana administrativnim uslugama, ali se broj komentara na pitanja 11, 12 i 13 smanjio. Potrebno je staviti fokus na stručnost, brzinu i efikasnost rada službenika, promociju administrativnih usluga i servisa za građane (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 2025. godine, građani smatraju da je dobra komunikacija 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 2026. godini.

Odjeljenje za opštu upravu