

**REPUBLIKA SRPSKA
GRAD DOBOJ
GRADONAČELNIK
GRADSKA UPRAVA**

ODJELJENJE ZA STRATEŠKO PLANIRANJE, EVROPSKE INTEGRACIJE I LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Februar, 2020.

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

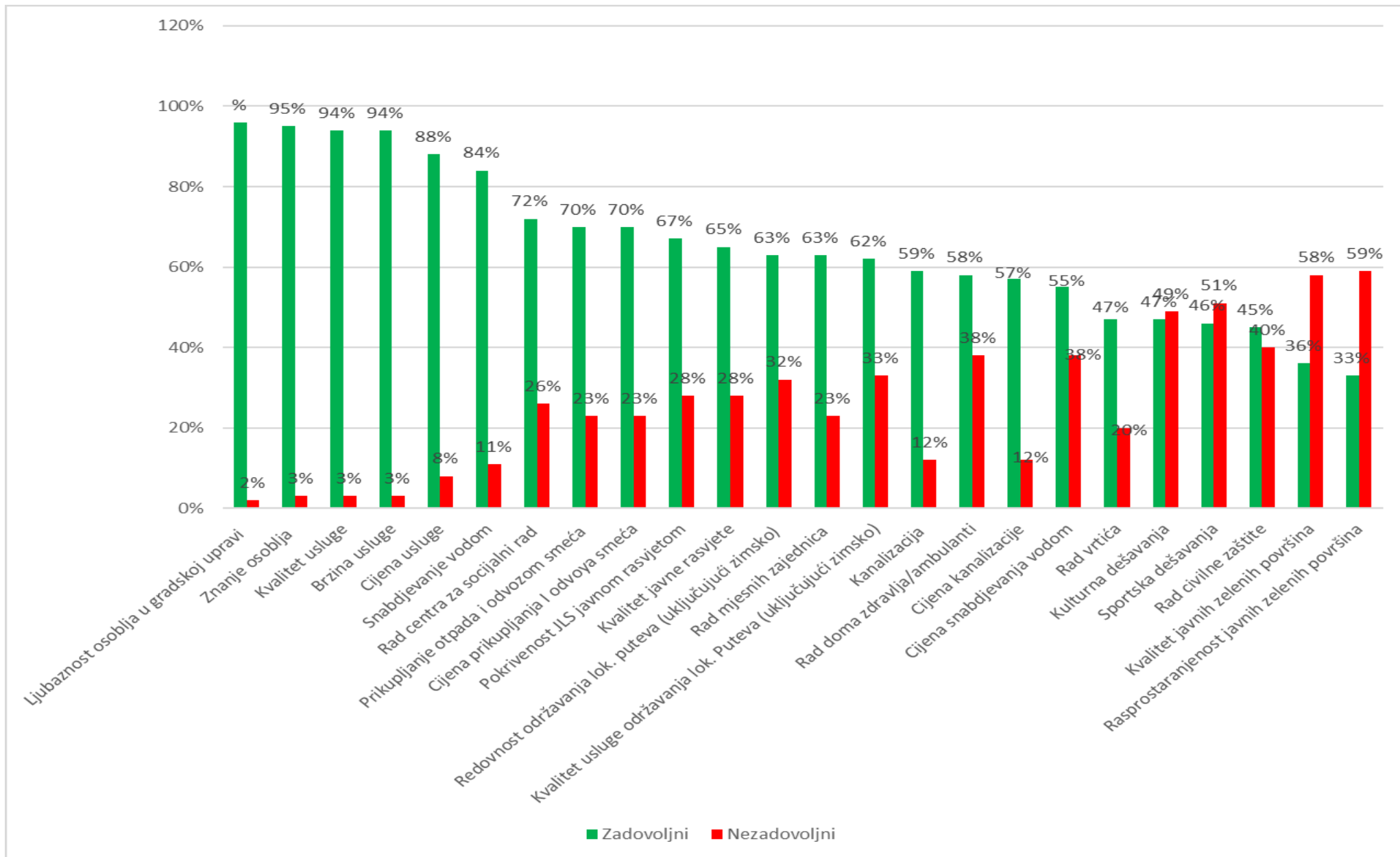
Grad Doboj

Anketiranje građana Doboja provedeno je u cilju procjene stepena zadovoljstva građana administrativnim i komunalnim uslugama. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.

Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Gradske uprave i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Ispitivanje korisnika javnih usluga provedeno je u decembru 2019.godine na uzorku od 400 građana i građanki.

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.



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

<p>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</p> <p><i>(75% i više ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Ljubaznost osoblja	96% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Znanje osoblja	95% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet usluge	94% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge	94% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena usluge	88% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 8 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdjevanje vodom	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 11 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</p> <p><i>(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)</i></p>	Rad centra za socijalni rad	72 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost grada javnom rasvjetom	67 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Redovnost održavanja lokalnih puteva(uključujući i zimsko)	63 %ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	63 %ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko)	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 33 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad doma zdravlja/ambulanti	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 38% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena snabdjevanja vodom	55% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 38% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani UGLANOM NEZADOVOLJNI</p> <p><i>(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)</i></p>	Rad vrtića	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 49% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja	46% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 51% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na spriječavanju posljedica prirodnih katastrofa	45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	36% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 58 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno

* Uzimaju se u obzir osobe koje su odgovorile sa „DA“ ili sa „NE“ tj.kod računanja procenta nisu uključene osobe koje su odgovorile „Ne znam“