

REPUBLIKA SRPSKA
GRAD DOBOJ
GRADONAČELNIK
GRADSKA UPRAVA

ODJELJENJE ZA STRATEŠKO PLANIRANJE, EVROPSKE INTEGRACIJE I LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2020. GODINU

Februar, 2021.

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.

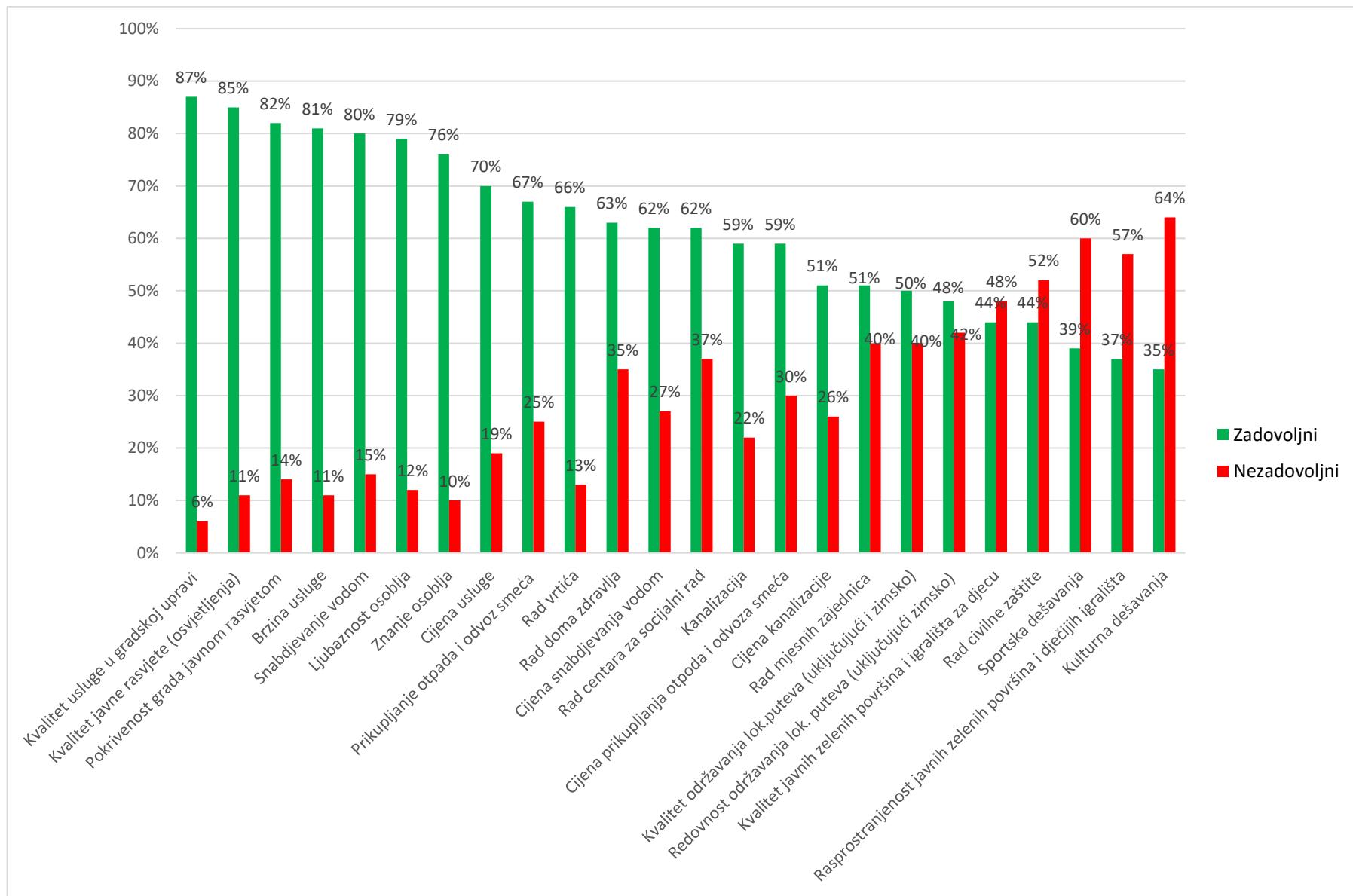
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Gradske uprave i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Ispitivanje je provedeno u decembru 2020.godine na uzorku od 400 građana i građanki.

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.

Zadovoljstvo javnim uslugama u JLS u 2020. – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2020. godine



Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI <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>	Kvalitet usluge	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenata uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Kvalitet javne rasvjete	85% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasjetom	82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 11% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	80% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja	79% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI <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>	Cijena usluge	70 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19 % ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	67% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad doma zdravlja/ambulante	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića	66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 13% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Cijena snabdjevanja vodom	62 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad centra za socijalni rad	62 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 37% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	59 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 22% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko)	50% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Usluge sa kojima su građani UGLANOM NEZADOVOLJNI <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>	Redovnost održavanja lokalnih puteva(uključujući i zimsko)	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 48% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na spriječavanju posljedica prirodnih katastrofa	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 52% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji JLS	39% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 60% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	37% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 57% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 64% 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“