

**REPUBLIKA SRPSKA
GRAD DOBOJ
GRADONAČELNIK
GRADSKA UPRAVA**

ODJELJENJE ZA STRATEŠKO PLANIRANJE, EVROPSKE INTEGRACIJE I LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2021. GODINU

Januar, 2022.

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2021. GODINU

Grad Doboj

Anketiranje građana Doboja provedeno je u cilju procjene stepena zadovoljstva građana administrativnim i komunalnim uslugama kao i stepen zadovoljstva radom Skupštine grada i odbornika. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.

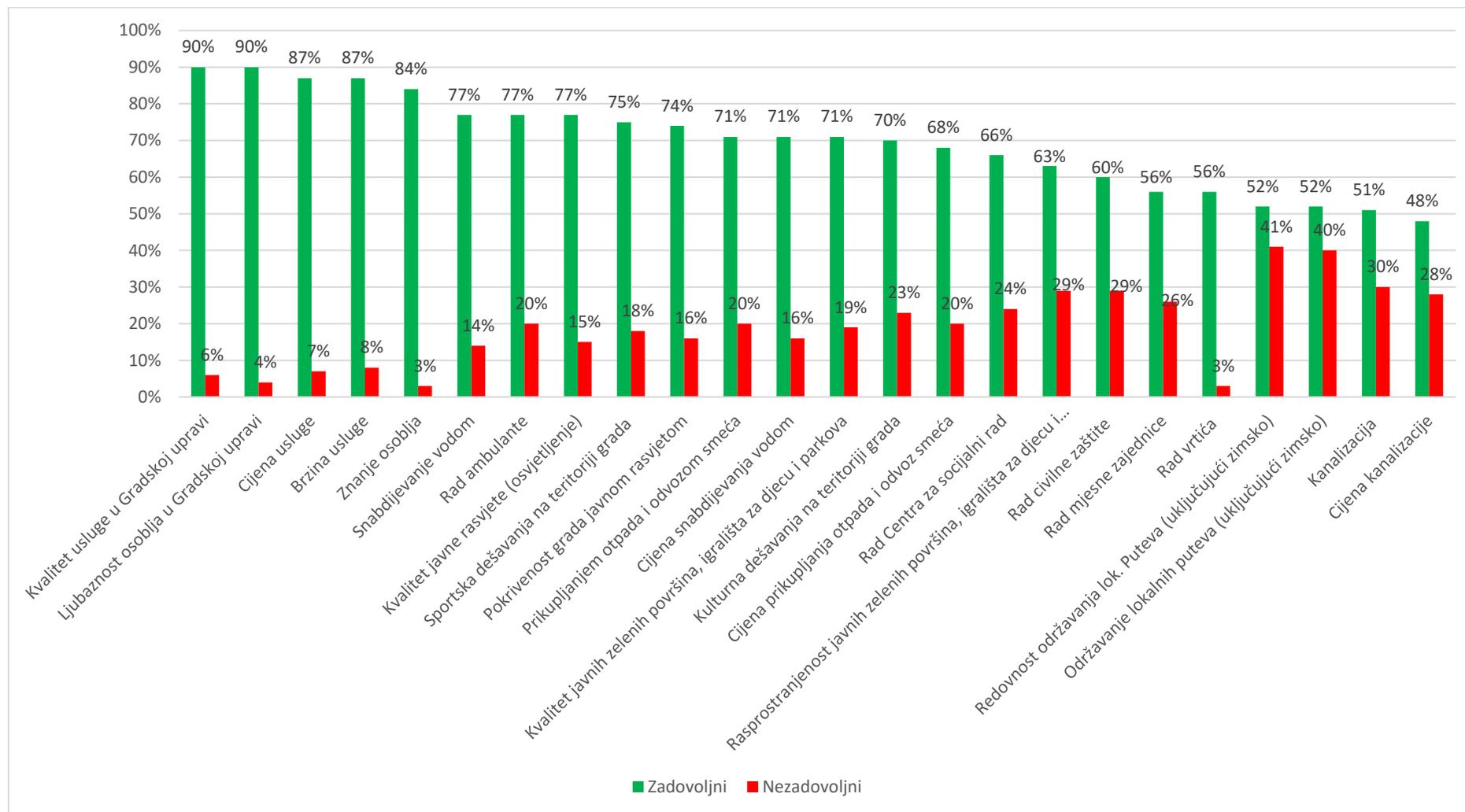
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 2021. – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2021. godine



<p>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</p> <p><i>(71% 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>	Kvalitet usluge	90% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	Ljubaznost osoblja	90% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 4% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena administrativnih usluga	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina usluge	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Snabdijevanje vodom	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad ambulanti	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanja na teritoriji grada	75% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost grada javnom rasvjetom	74% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Prikupljanjem otpada i odvozom smeća	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno	

	Cijena snabdijevanja vodom	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkovi	71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p><i>Usluge sa kojima su građani</i> UGLAVNOM ZADOVOLJNI</p> <p><i>(između 60% i 70% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Kulturna dešavanja na teritoriji grada	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad Centra za socijalni rad	66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p><i>Usluge sa kojima su građani</i> UGLANOM NEZADOVOLJNI</p> <p><i>(od 48% do 56% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	Rad mjesne zajednice	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad vrtića	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost održavanja lok. Puteva (uključujući zimsko)	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 41% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Održavanje lokalnih puteva (uključujući zimsko)	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% 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“