

REPUBLIKA SRPSKA
GRAD DOBOJ
GRADONAČELNIK
GRADSKA UPRAVA

ODJELJENJE ZA STRATEŠKO PLANIRANJE, EVROPSKE INTEGRACIJE I LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2022. GODINU

Januar, 2023.

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2022. GODINU

Grad Doboj

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

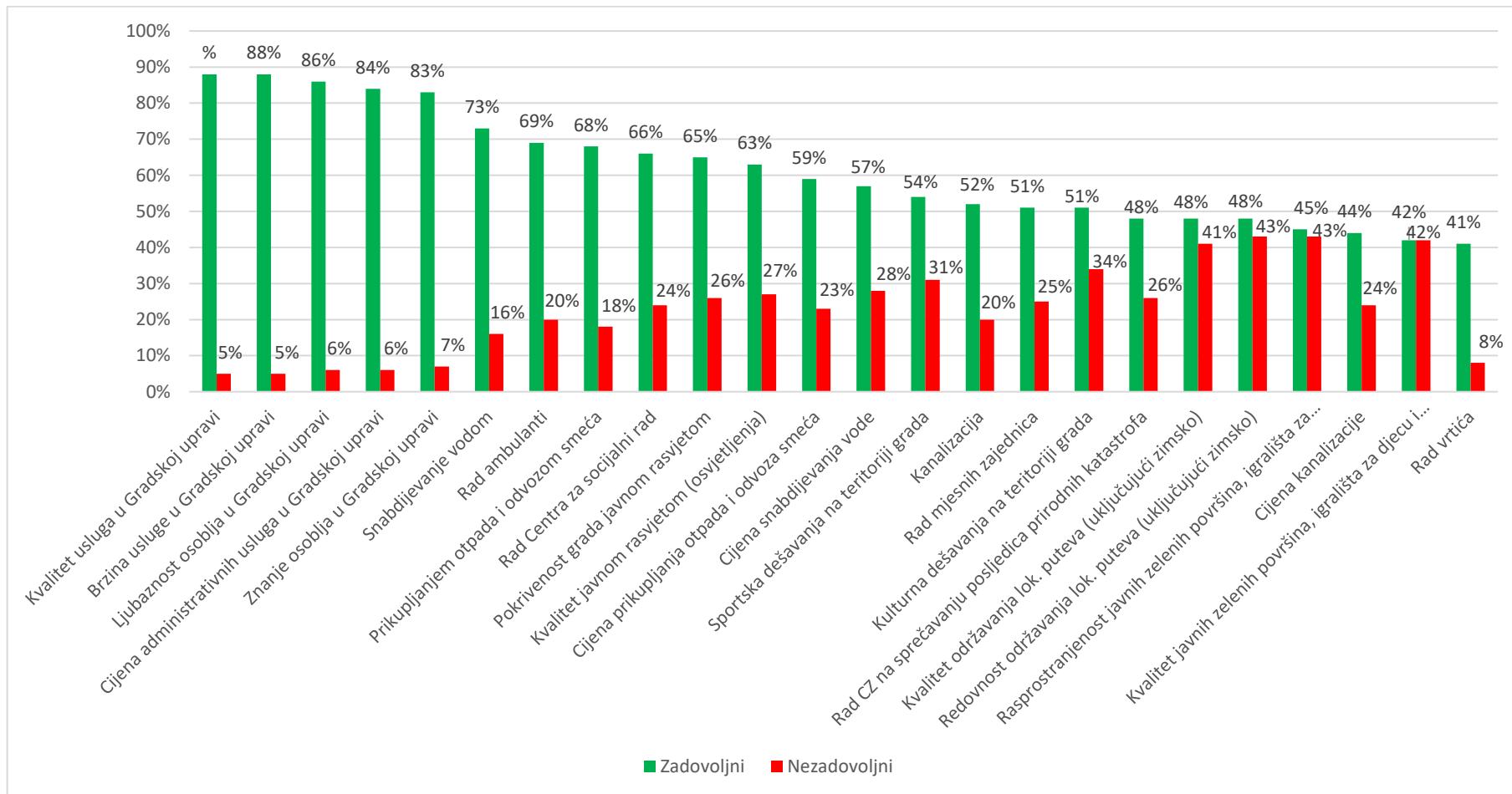
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Gradske uprave i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Ispitivanje je provedeno u decembru 2022.godine na uzorku od 400 građana i građanki.

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 2022. – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022. godine



| | | |
|--|--|--|
| Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI <i>(73% 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 | 88% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne") |
| | Brzina usluge | 88% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Ljubaznost osoblja | 86% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Cijena administrativnih usluga | 84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Znanje osoblja u JLS | 83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Snabdijevanje vodom | 73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI <i>(između 50% i 70% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i> | Rad ambulanti | 69% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Prikupljanje otpada i odvoz | 68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Rad Centra za socijalni rad | 66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Pokrivenost grada javnom rasvjetom | 65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja) | 63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća | 59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Usluge sa kojima su građani UGLANOM NEZADOVOLJNI <i>(od 41% do 48% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p> | Cijena snabdijevanja vode | 57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Sportska dešavanja na teritoriji grada | 54% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 31% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Kanalizacija | 52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Rad mjesnih zajednica | 51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Kulturna dešavanja na teritoriji grada | 51% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa | 48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 26% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko) | 48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 41% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko) | 48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova | 45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
| | Cijena kanalizacije | 44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 24% 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“