

**РЕПУБЛИКА СРПСКА  
ГРАД ДОБОЈ  
ГРАДОНАЧЕЛНИК  
ГРАДСКА УПРАВА  
ОДЈЕЉЕЊЕ ЗА СТРАТЕШКО ПЛАНИРАЊЕ, ЕВРОПСКЕ ИНТЕГРАЦИЈЕ И ЛОКАЛНИ  
ЕКОНОМСКИ РАЗВОЈ**

## **ИЗВЈЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА ГРАЂАНА ЈАВНИМ УСЛУГАМА**

Фебруар, 2022.

## САДРЖАЈ:

УВОД .....	4
Задовољство услугама у ЈЛС у 2021 – упоредни преглед .....	5
РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МЊЕЊА .....	6
Карактеристике узорка.....	6
Снабдијевање водом .....	7
Цијена снабдијевања водом .....	8
Прикупљање отпада и одвоз смећа.....	9
Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа .....	10
Канализација.....	10
Цијена канализације .....	11
Квалитета услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) .....	112
Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) .....	12
Квалитет јавне расвјете (освјетљења) .....	13
Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова .....	15
Рад домова здравља / амбуланти.....	16
Рад вртића / обданишта.....	16
Рад цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа.....	17
Рад центра за социјални рад .....	18
Рад мјесних заједница .....	18
Културна дешавања на територији ЈЛС .....	19
Спортска дешавања на територији ЈЛС .....	20
Приступ информацијама.....	20
Укљученост у јавне расправе и дебате .....	21
Оцјена постојећих механизма учешћа грађана .....	21
Квалитет административних услуга у ЈЛС.....	22
Брзина административних услуга у ЈЛС.....	23
Љубазност особља у ЈЛС .....	24
Знање особља у ЈЛС.....	24
Цијене административних услуга у ЈЛС .....	25
Директни пренос сједница СГ путем локалних ТВ и радио станица .....	26
Редовни састанци одборника са грађанима .....	26
Редовни термини за комуникацију Градоначелника са грађанима .....	27
Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС .....	28
Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС .....	28

Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти .....	29
Рјешавање жалби .....	30
Припадност социјално угроженим групама .....	30
Структура социјално угрожених испитаника у анкети .....	31
Познавање одборника у Скупштини града .....	32
Познавање одборника из мјесне заједнице .....	32
Остваривање контакта са одборником .....	33
Остваривање контакта са одборником .....	34
Оцјена рада Скупштине града-одборника .....	34
Унапријеђење рада Скупштине града .....	36
Редовно провођење оцјене рада Скупштине града .....	36
Начин оцјењивања рада Скупштине града .....	37

## УВОД

Анкетирање грађана Добоја проведено је у циљу процјене степена задовољства грађана административним и комуналним услугама као и степен задовољства радом Скупштине града и одборника. Анкета је спроведена методом случајног узорка.

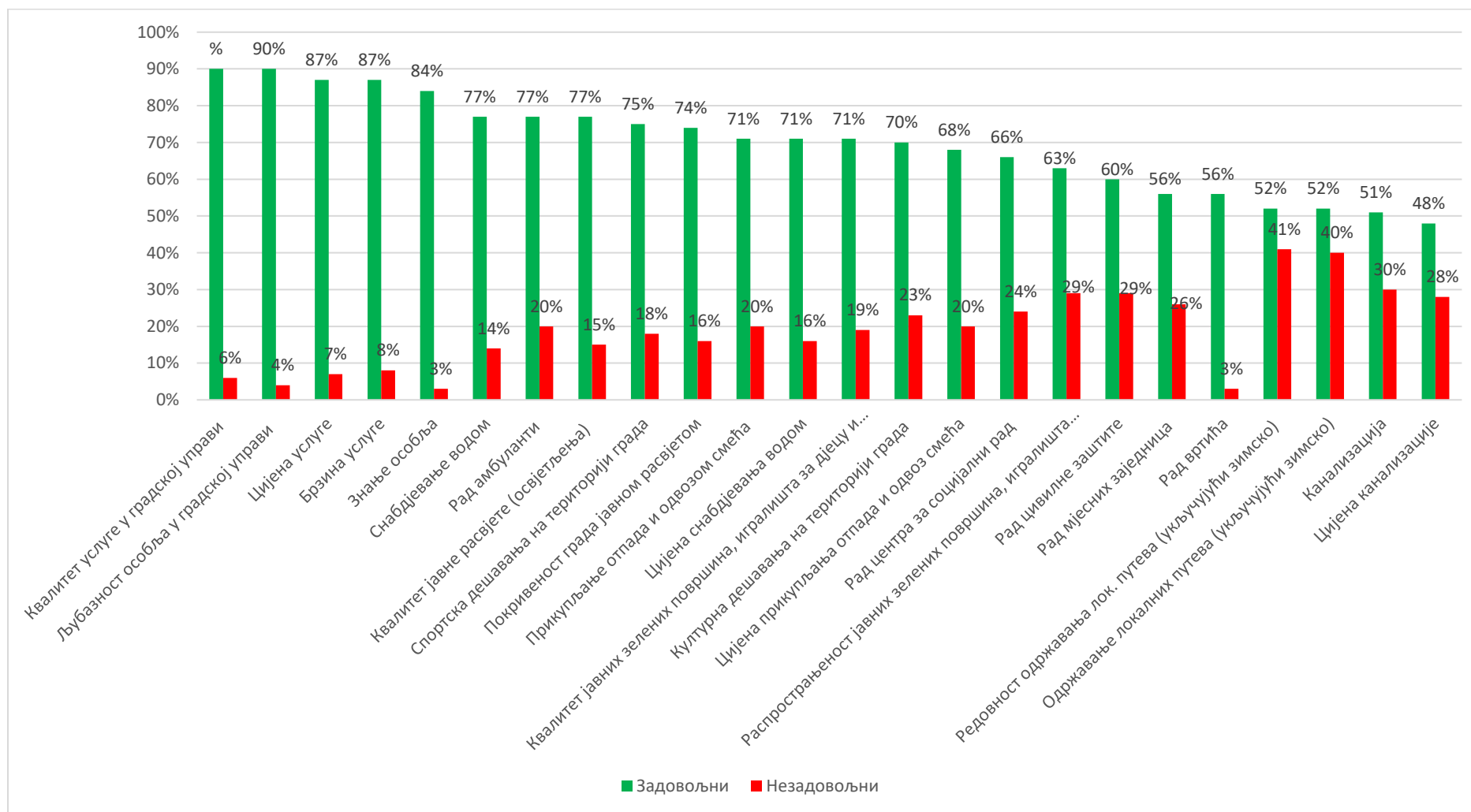
Сам процес је осмишљен тако да је анкетирање извршено пред просторијама града, и то методом испитивања грађана и грађанки који су управо користили услуге јавне управе.

Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама, те су дати проценти испитаника/ца.

Збир задовољних и незадовољних испитаника/ца не износи увијек 100%, јер се један дио испитаника/ца изјаснио да је или неутралан или да не зна.

## Задовољство услугама у ЈЛС у 2021 – упоредни преглед

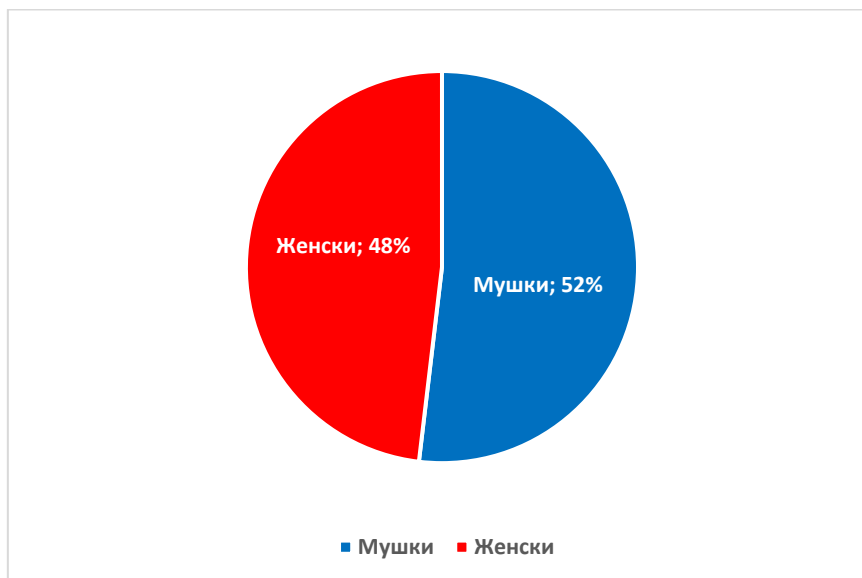
Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2021 године



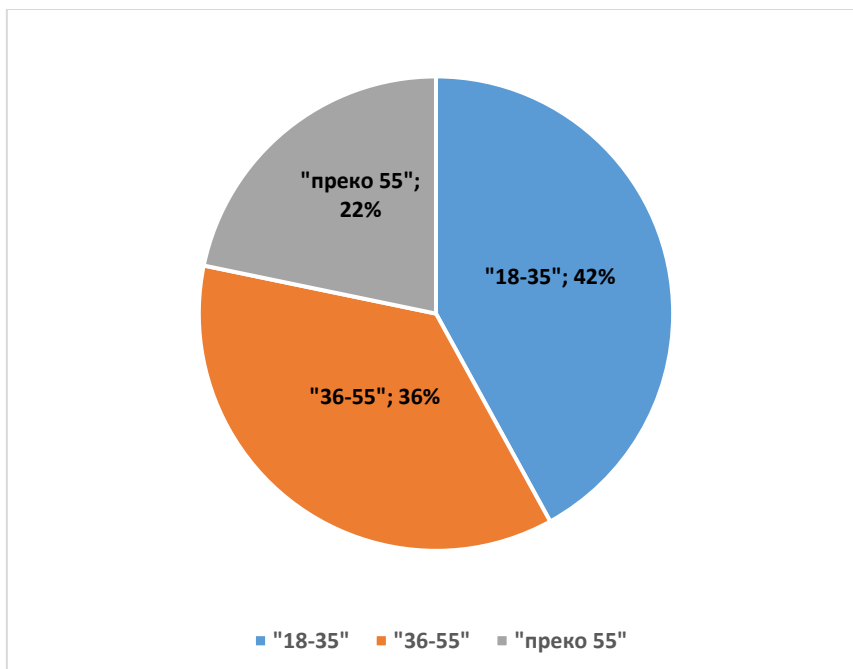
# РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МНИЈЕЊА

## Карактеристике узорка

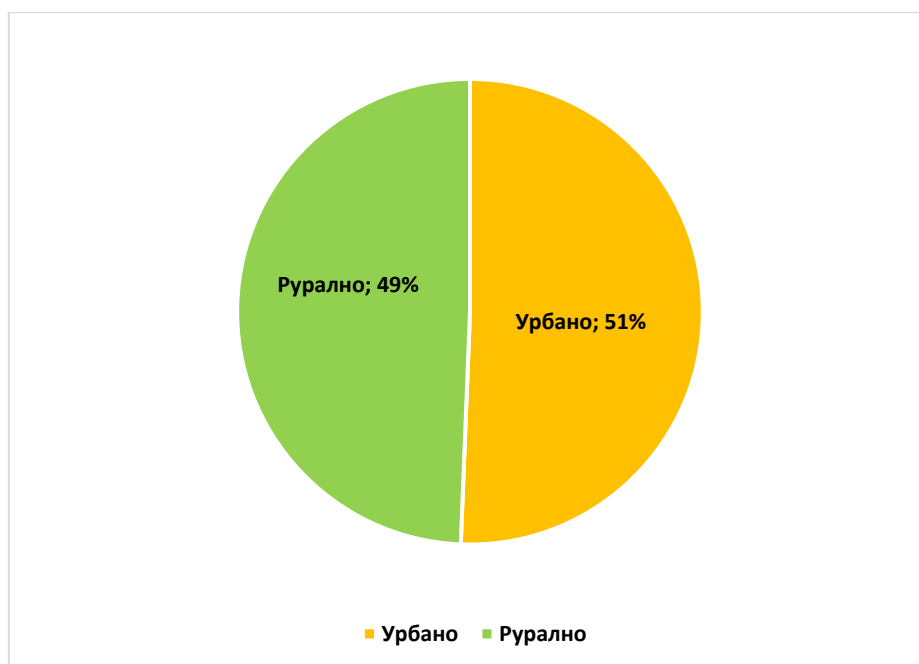
Графикон ДЕМО1. Процентуална структура испитаника/ца полу



Графикон ДЕМО2. Процентуална структура испитаника/ца по старости

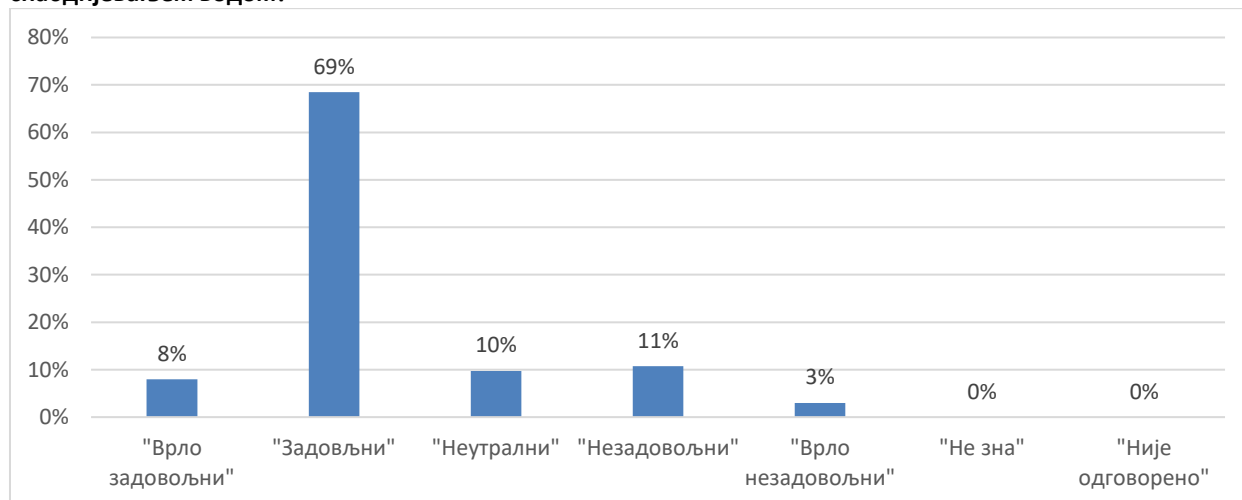


Графикон ДЕМОЗ. Процентуална структура испитаника/ца по географској припадности



## Снабдијевање водом

Графикон П1.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П1 Колико сте задовољни са снабдијевањем водом?



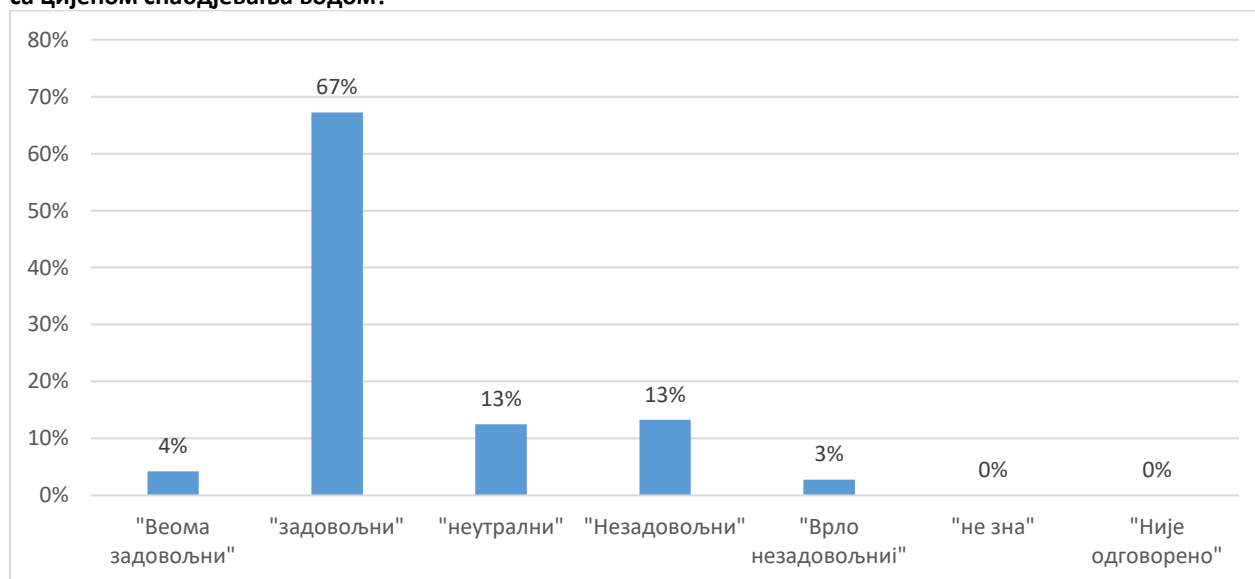
77% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно снабдијевањем водом док је 14% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољније снабдијевањем водом су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 86% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 81% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са снабдијевањем водом су особе насељене у руралним подручјима које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година, које су у 17% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Цијена снабдијевања водом

Графикон П2.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П2: Колико сте задовољни са цијеном снабдијевања водом?





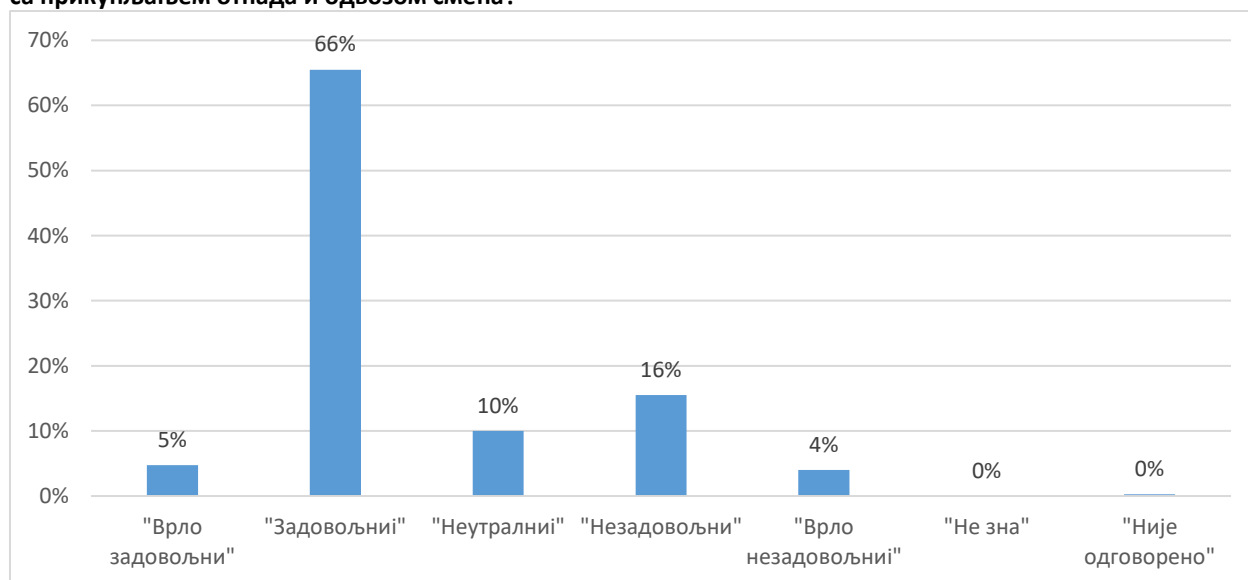
71% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном снабдијевања водом док је 16% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 75% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 75% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе насељене у руралним подручјима које су у 20% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 18 % случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Прикупљање отпада и одвоз смећа

**Графикон ПЗ.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање ПЗ: Колико сте задовољни са прикупљањем отпада и одвозом смећа?**



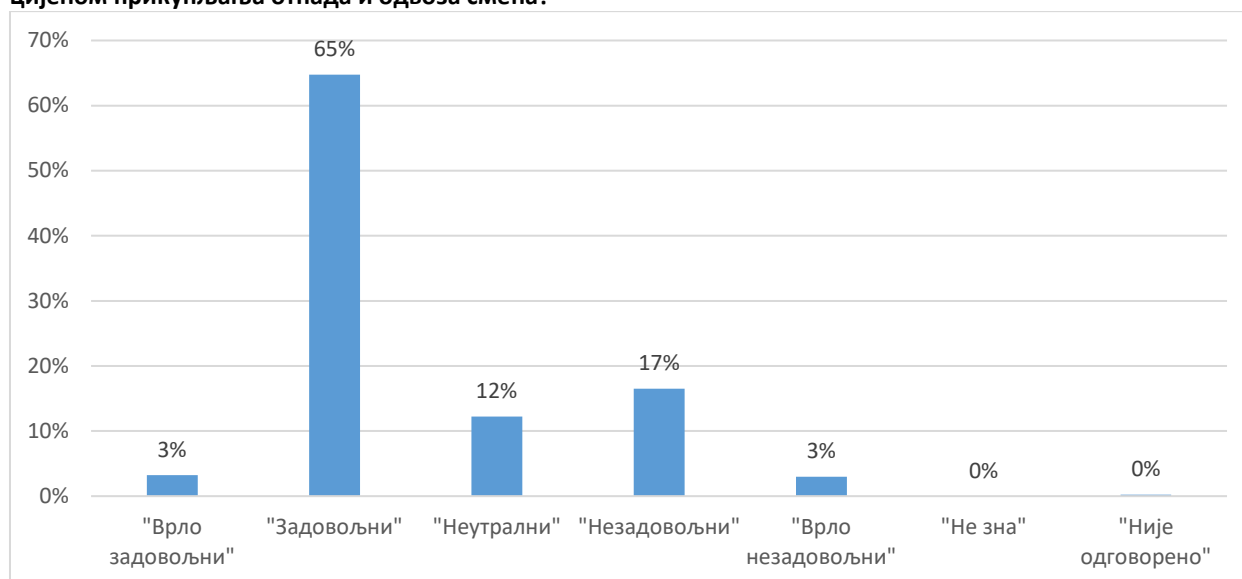
71% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно прикупљањем отпада и одвозом смећа док је 20% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе насељене у урбаним подручјима гдје је 84% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе које су насељене у руралним подручјима које су у 33% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе су старости 56 и више година, а које су у 25% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа

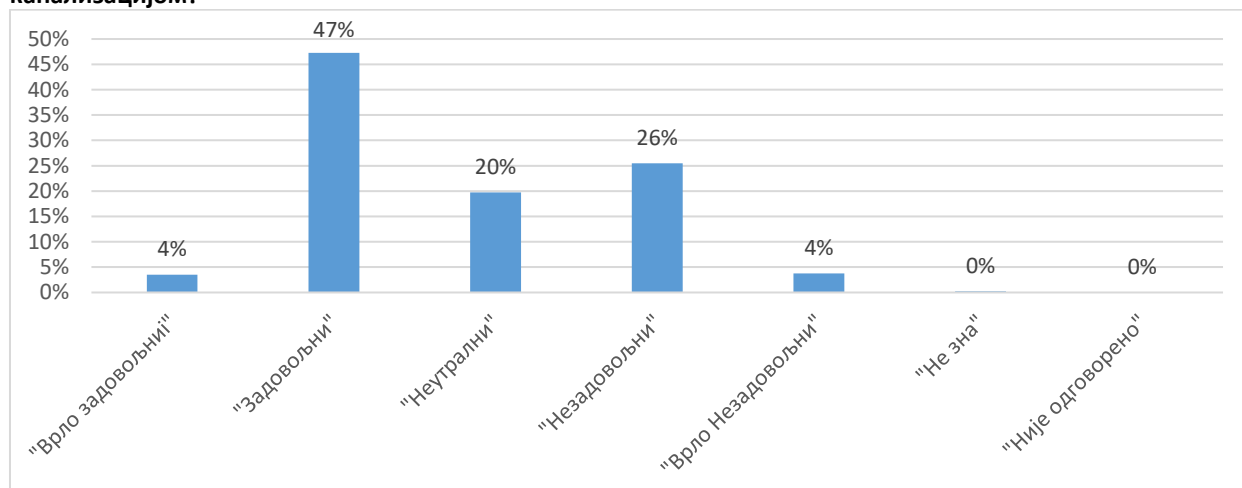
Графикон П4.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П4 Колико сте задовољни са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа?



68% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа, док је 20% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 79% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 70% испитаница изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе које су насељене у руралним подручјима које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне и то су особе са 56 и више година, које су у 25% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Канализација

Графикон П5.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П5 Колико сте задовољни са канализацијом?



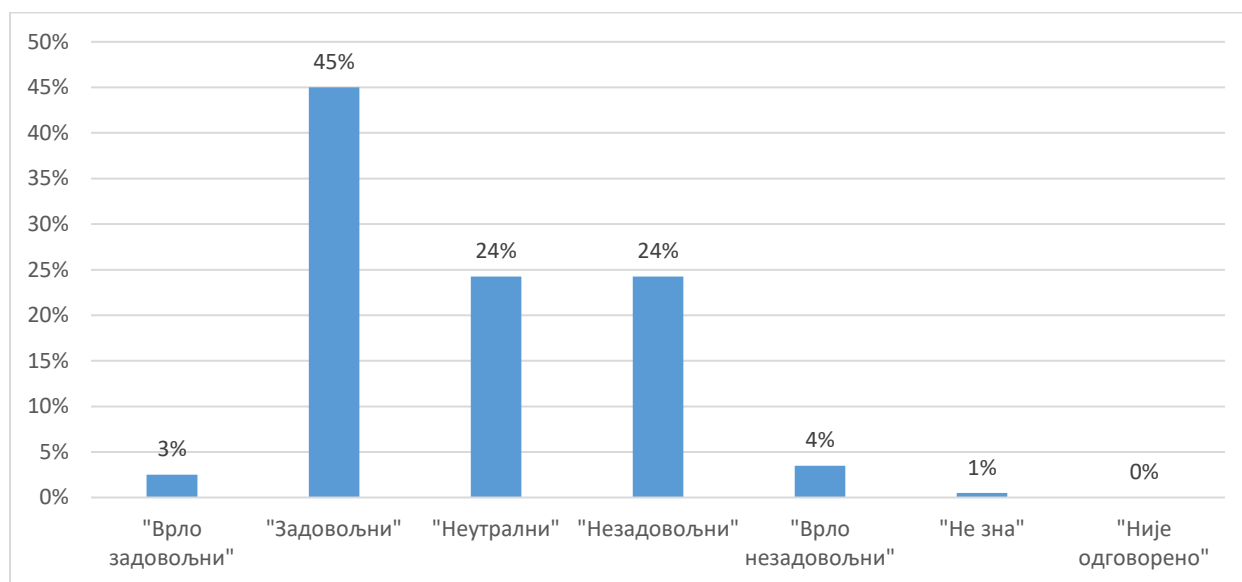
51% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно канализацијом док је 30% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са канализацијом су особе насељене у урбаним подручјима, које су врло задовољне или задовољне у 68% случајева и особе старости од 18 до 35 година, гдје је 58% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са канализацијом су особе које су насељене у руралним подручјима које су у 43% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те социјално угрожене особе, које су у 37% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Цијена канализације

**Grafikon P6.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P6 Koliko ste zadovoljni sa cijenom kanalizacije**



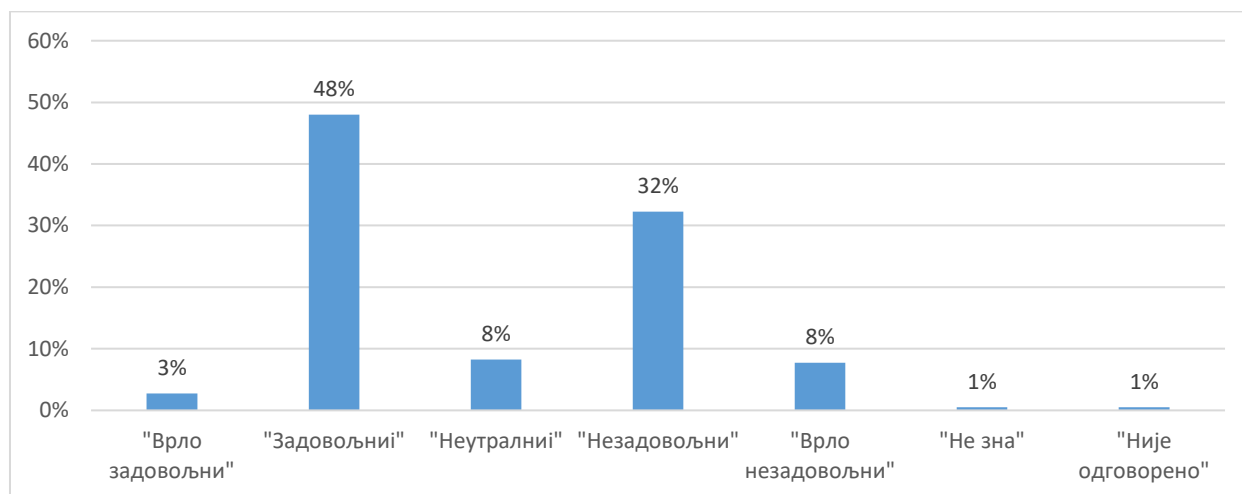
48% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном канализације док је 28% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном канализације су особе насељене у урбаним подручјима а које су врло задовољне или задовољне у 64% случајева и особе старости од 18 до 35 година, гдје је 65% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са цијеном канализације су особе насељене у руралним подручјима у 40% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости 56 и више година, које су у 39% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Квалитета услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

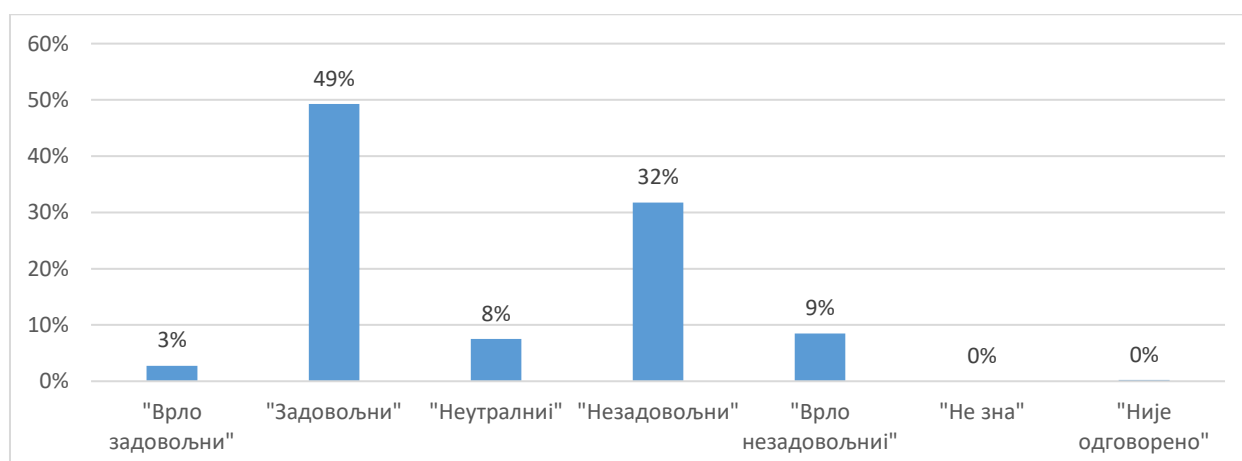
**Графикон П7.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П7 Колико сте задовољни са квалитетом услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?**



51 % испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 40% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе насељене у урбаном подручју, које су врло задовољне или задовољне у 57% случајева и особе мушког пола, гдје је 55% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе које су социјално угрожене, а које су у 52% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 50% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

**Графикон П8.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П8 Колико сте задовољни са редовношћу услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?**

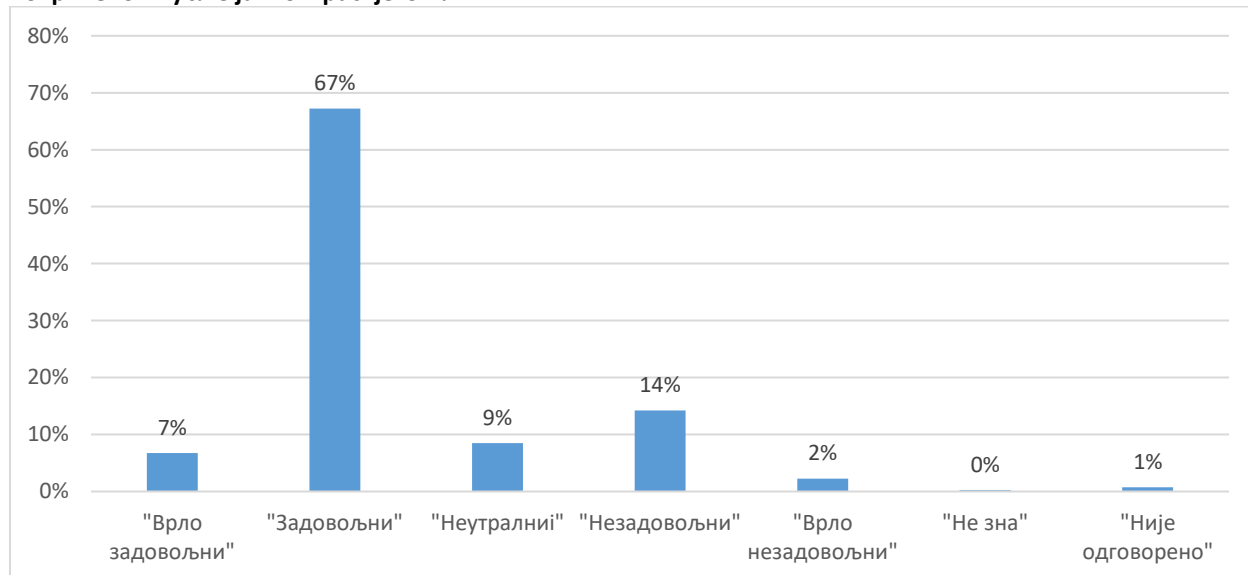


52% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 41% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе насељене у урбаном подручју, које су врло задовољне или задовољне у 60% случајева и особе мушког пола, гдје је 57% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе које су социјално угрожене, а које су у 51% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 51% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Покривеност ЈЛС јавном расвјетом

Графикон П9.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П9 Колико сте задовољни са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом?



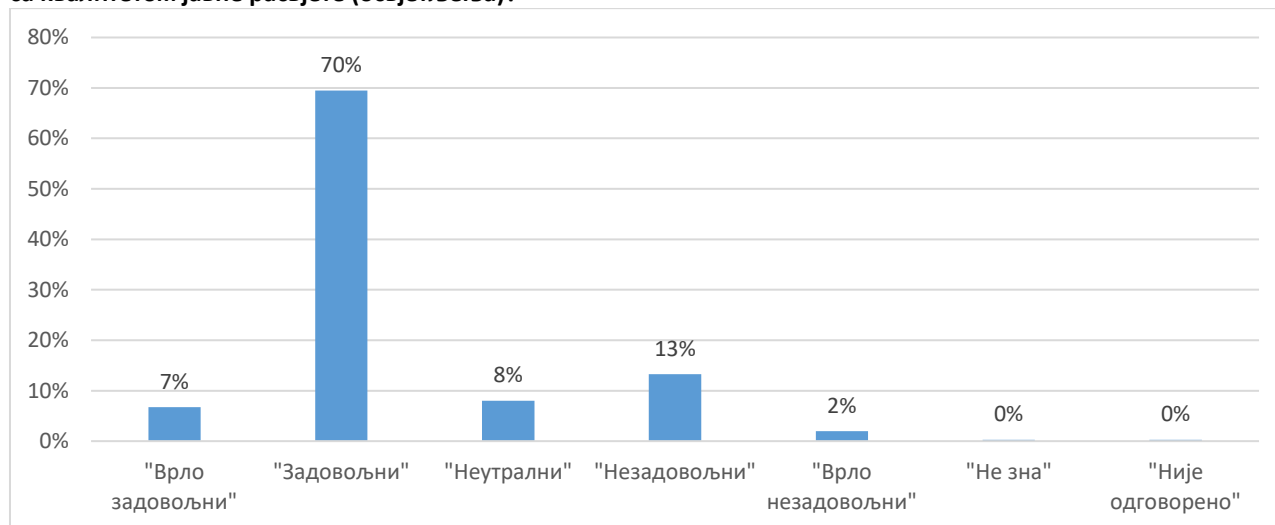
74% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом док је 16% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом су особе мушког пола, које су врло задовољне или задовољне у 79% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 78% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом су особе које су социјално угрожене, а које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 56 и више година, које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Квалитет јавне расвјете (освјетљења)

Графикон П10.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П10 Колико сте задовољни са квалитетом јавне расвјете (освјетљења)?



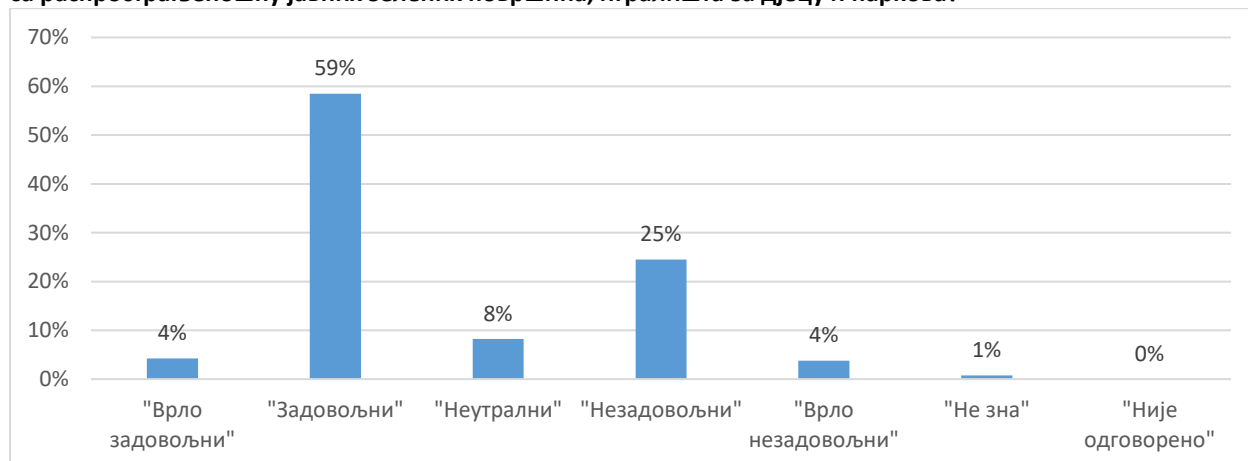
77% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавне расвјете (освјетљења) док је 15% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом јавне расвјете (освјетљења) су особе које нису социјално угоржене, а које су врло задовољне или задовољне у 81% случајева и особе мушког пола, гдје је 80% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом јавне расвјете (освјетљења) су особе које су социјалне угрожене, а које су у 22% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости 56 и више година које су у 20% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

Графикон П11.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П11 Колико сте задовољни са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?



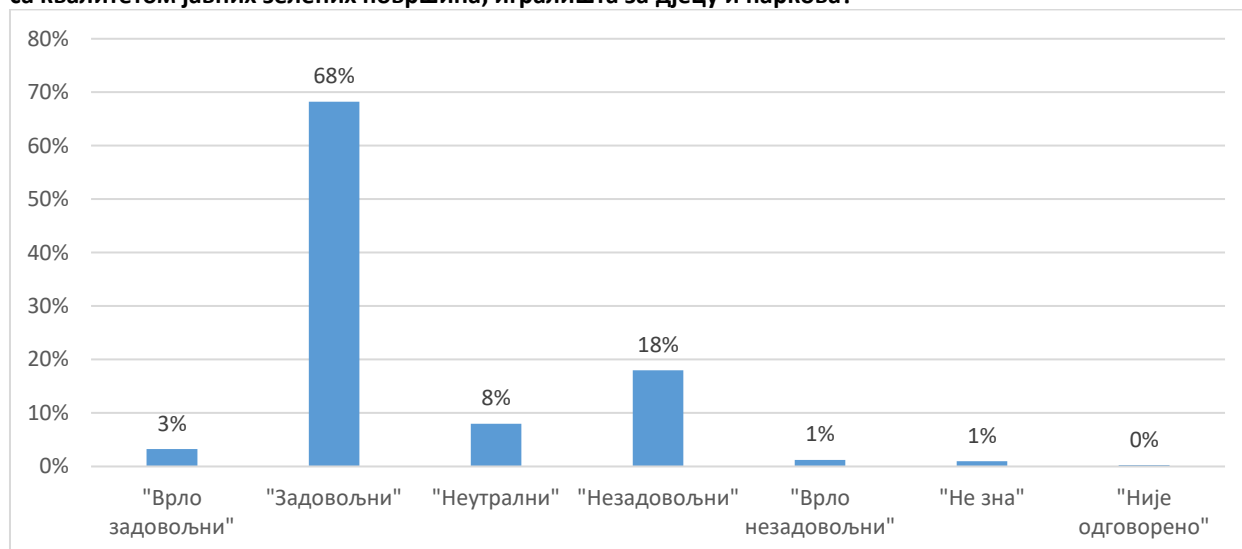
63% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 29% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе мушког пола, а које су врло задовољне или задовољне у 69% случајева и особе старости од 56 и више година старости, гдје је 68% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе женског пола, а које су у 34% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18 до 35 година, које су у 32% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

### Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

Графикон П12.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П12 Колико сте задовољни са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?

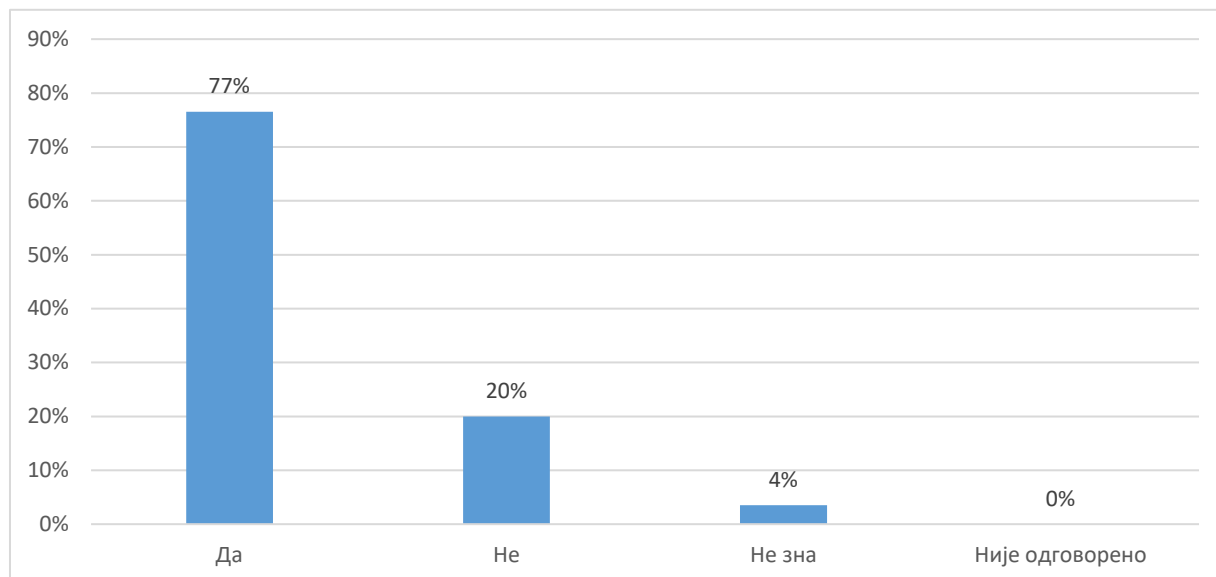


68% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 19% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе мушког пола, које су врло задовољне или задовољне у 76% случајева и особе старости 56 и више година, гдје је 75% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе женског пола, које су у 24% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18 до 35 година, које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

## Рад домова здравља / амбуланти

Графикон П13.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П13 Да ли сте задовољни са радом домова здравља / амбулантама?

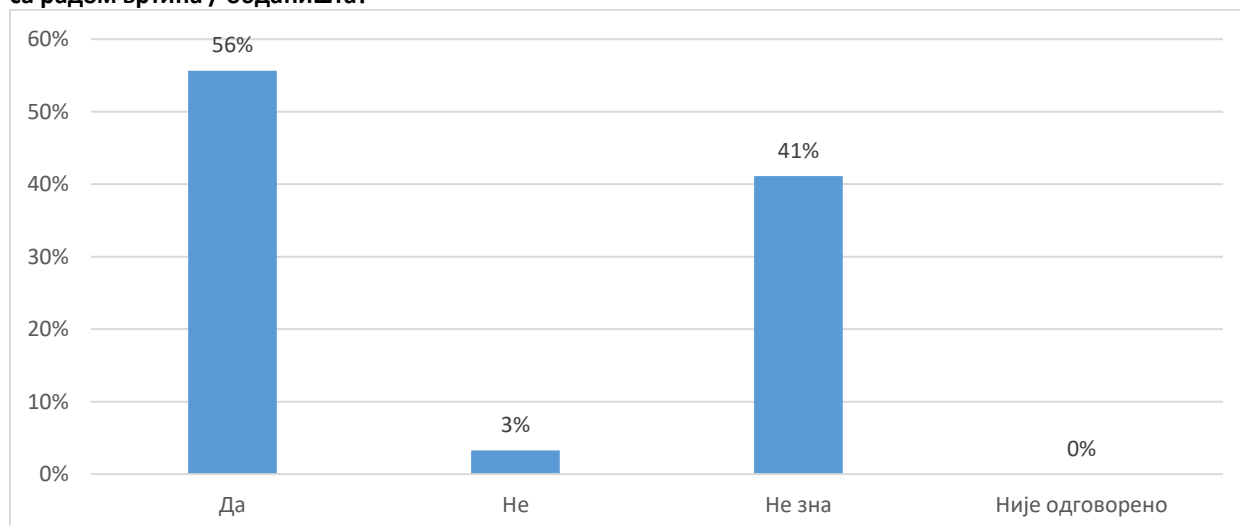


77% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом домова здравља / амбуланти док је 20% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољније са радом домова здравља / амбуланти су особе које нису социјално угрожене у 80% случајева и особе старости од 56 и више година гдје је 79% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољније са радом домова здравља / амбуланти су особе насељене у урбаном подручју, а које су у 23% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе које нису социјално угрожене, а које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Рад вртића / обданишта

Графикон П14.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П14 Да ли сте задовољни са радом вртића / обданишта?



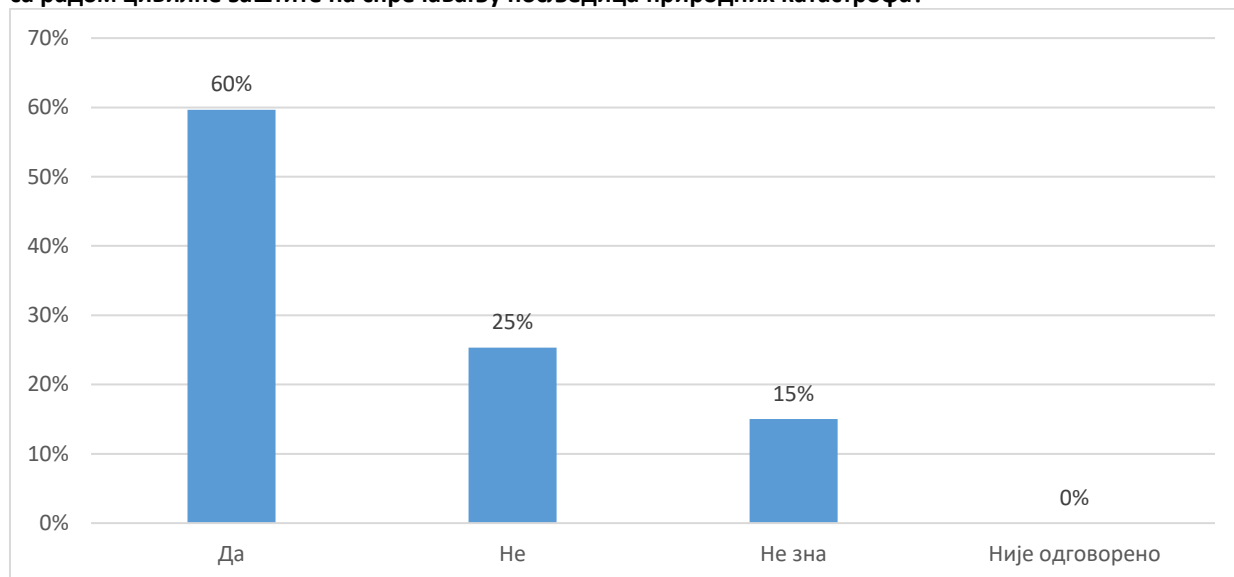


56% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом вртића / обданишта, док је 3% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољније са радом вртића / обданишта су особе старости од 36 до 55 година које су задовољне у 63% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 59% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољније са радом вртића / обданишта су особе које су социјално угрожене, а које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне, те женског пола, насељене у урбаним подручјима 4% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Рад цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа

Графикон П15.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П15 Да ли сте задовољни са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа?

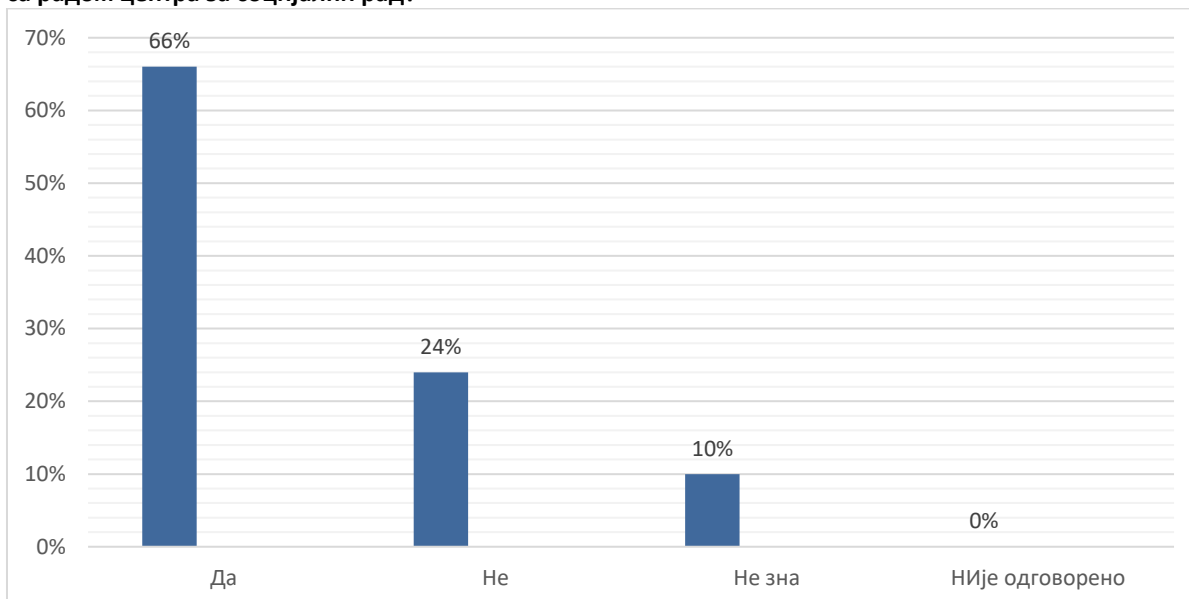


46% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа, док је 25% испитаника/ца одговорило да је незадовољно. Најзадовољније са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе старости од 18 до 35 година, које су задовољне у 63% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 62% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољније са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе старости 56 и више година, а које су у 36% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима, које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Рад центра за социјални рад

Графикон П16.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П16 Да ли сте задовољни са радом центра за социјални рад?

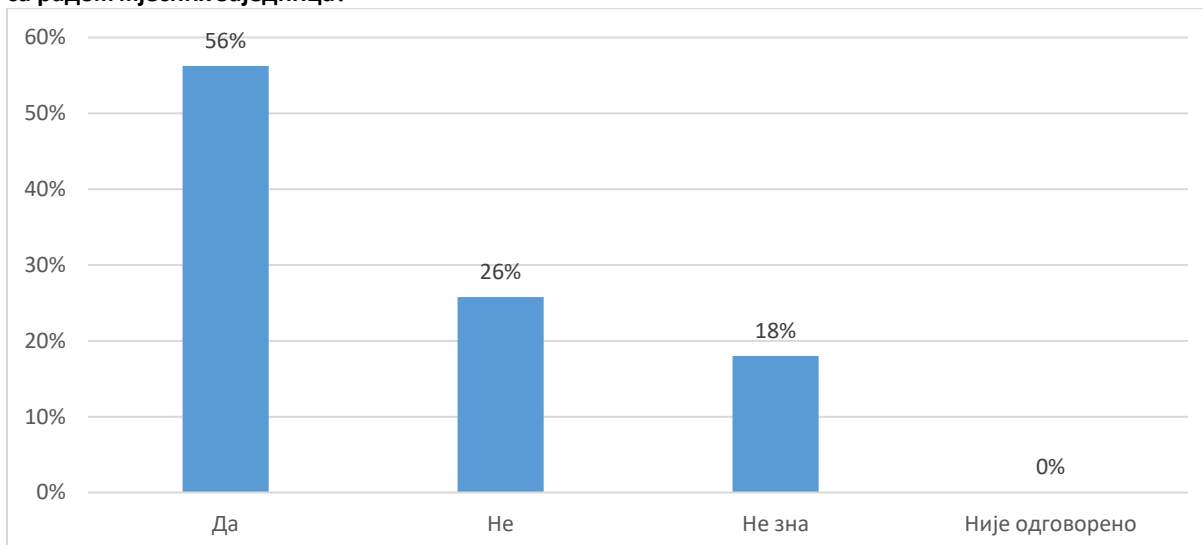


66% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом центра за социјални рад док је 24% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољније са радом центра за социјални рад су особе старости 55 и више година које су задовољне у 71% случајева и особе мушког пола гдје је 66% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољније са радом центра за социјални рад су особе женског пола које су у 36% случајева изјавиле да су незадовољне, те социјално угрожене особе које су у 68% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Рад мјесних заједница

Графикон П17.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П17 Да ли сте задовољни са радом мјесних заједница?

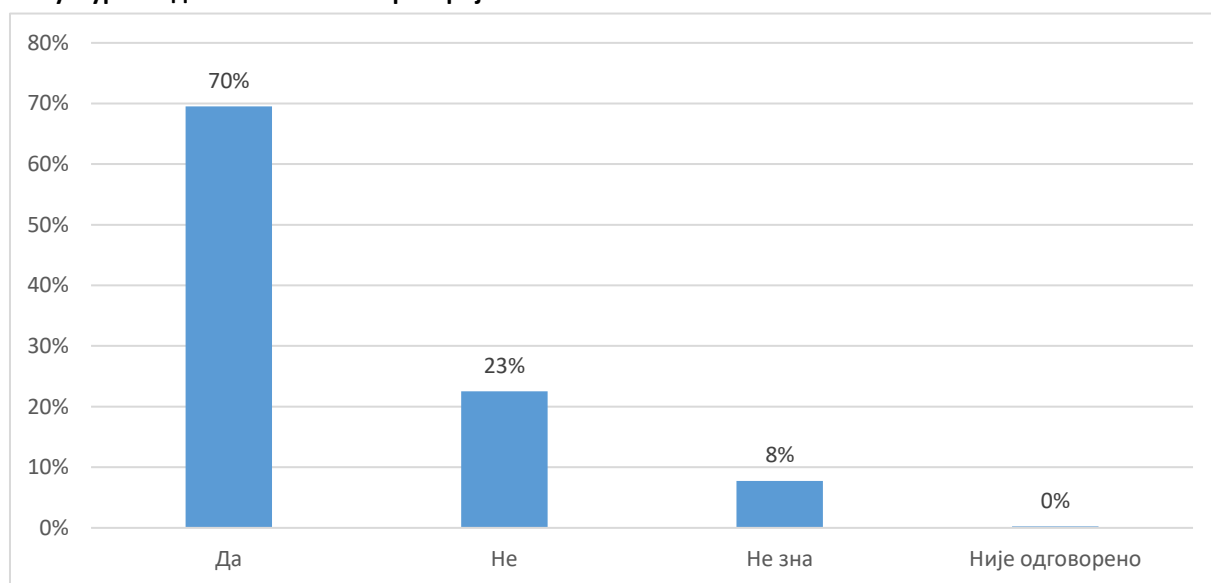


56% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом мјесних заједница, док је 26% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољније са радом мјесних заједница су особе старости од 18 до 35 година, а које су задовољне у 60% случајева и особе мошког пола, гдје је 59% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољније са радом мјесних заједница су особе старости 56 и више година, а које су у 37% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима, које су у 35% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Културна дешавања на територији ЈЛС

**Графикон П18.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П18 Да ли сте задовољни са културним дешавањима на територији ЈЛС?**



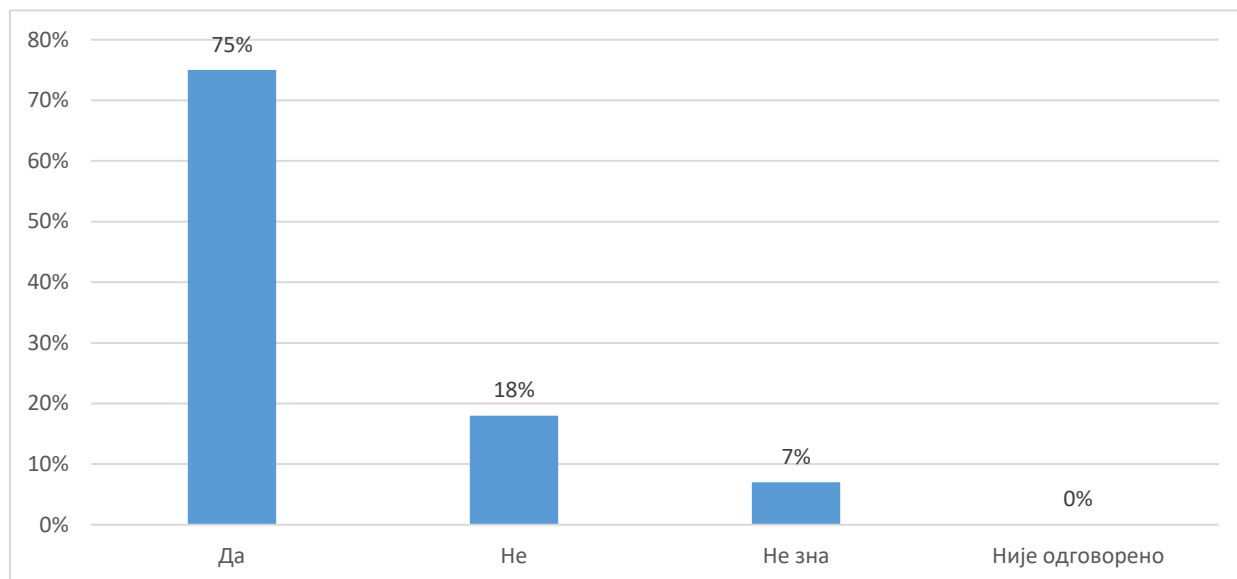
70% испитаника/ца је изјавило да је задовољно културним дешавањима на територији ЈЛС, док је 23% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољније са културним дешавањима на територији ЈЛС су особе старости од 56 и више година које су задовољне у 78% случајева и особе које живе у урбаним подручјима, а гдје је 73% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољније са културним дешавањима на територији ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година, а које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе женског пола које су у 24% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Спортска дешавања на територији ЈЛС

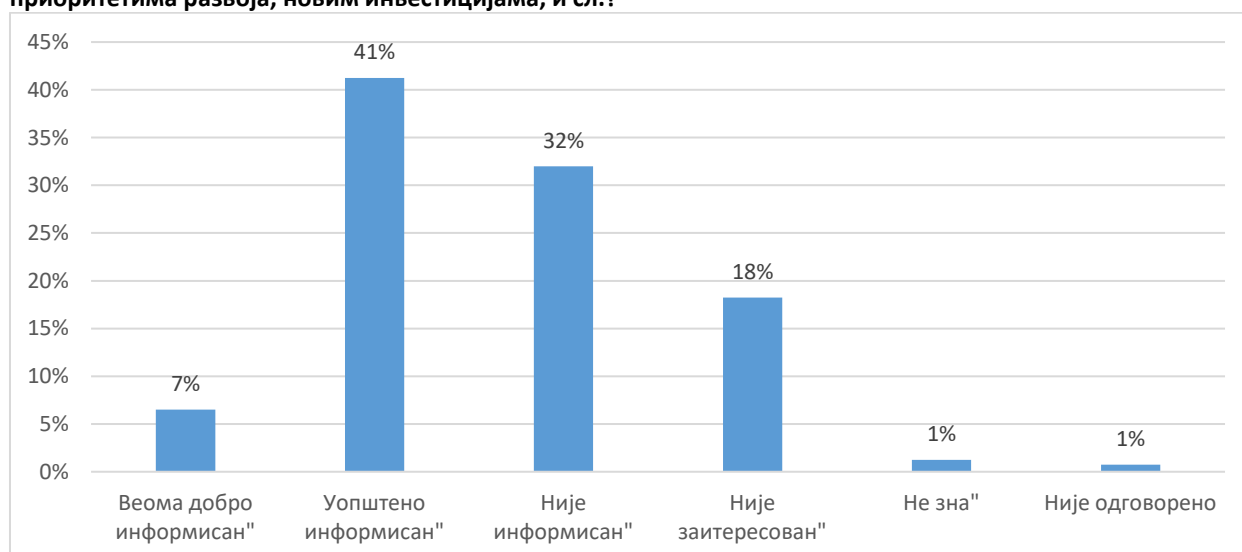
Графикон П19.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П19 Да ли сте задовољни са спортским дешавањима на територији ЈЛС?



75% испитаника/ца је изјавило да је задовољно спортским дешавањима на територији ЈЛС, док је 18% испитаника/ца одговорило да је незадовољно. Најзадовољније са спортским дешавањима на територији ЈЛС су особе старости од 36 до 55 година, а које су задовољне у 81% случајева и особе насељене у урбаним подручјима, гдје је 77% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољније са спортским дешавањима на територији ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година, које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 19% случајева изјавиле да су незадовољне.

## Приступ информацијама

Графикон П20.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П20 Како бисте процијенили ваш приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл.?

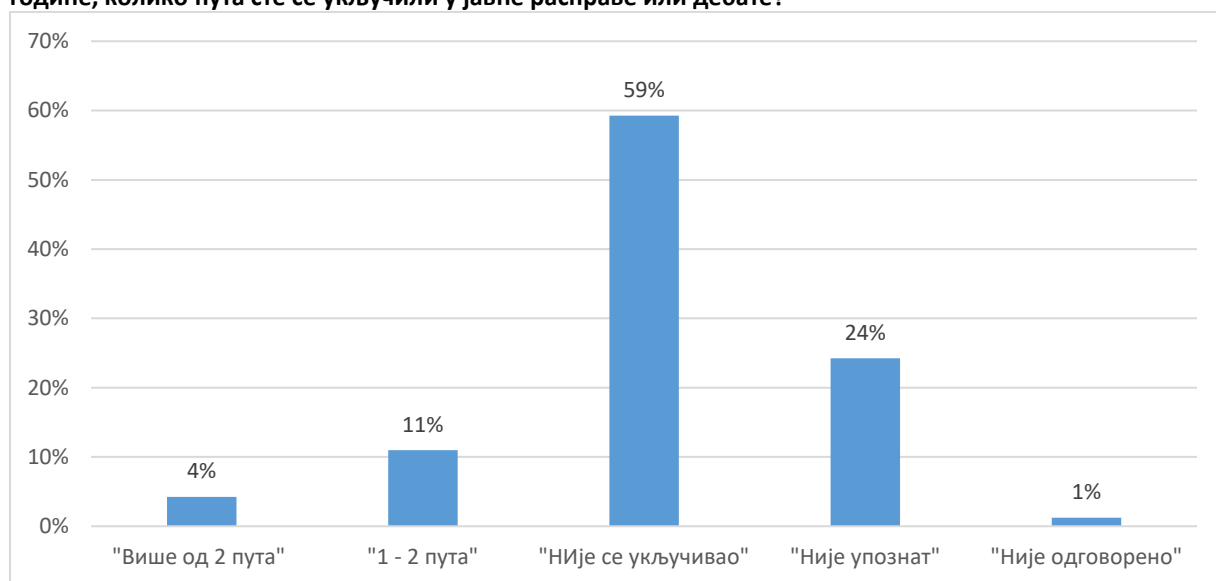


48% испитаника/ца је изјавило да је веома добро информисано или уопштено информисано када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл., док је 32% испитаника/ца одговорило да није информисано. Највише информисане када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. су особе старости од 35 до 55 година које су веома добро информисане или уопштено информисане у 53% случајева и особе мушког пола, гдје је 50% испитаника/ца изјавило да је веома добро информисано или уопштено информисано.

Најмање информисане када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. су особе од 56 и више година које су у 36% случајева изјавиле да нису информисане, те социјално угрожене особе које су у 35% случајева изјавиле да нису информисане.

## Укљученост у јавне расправе и дебате

Графикон П21.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П21 У протекле двије године, колико пута сте се укључили у јавне расправе или дебате?



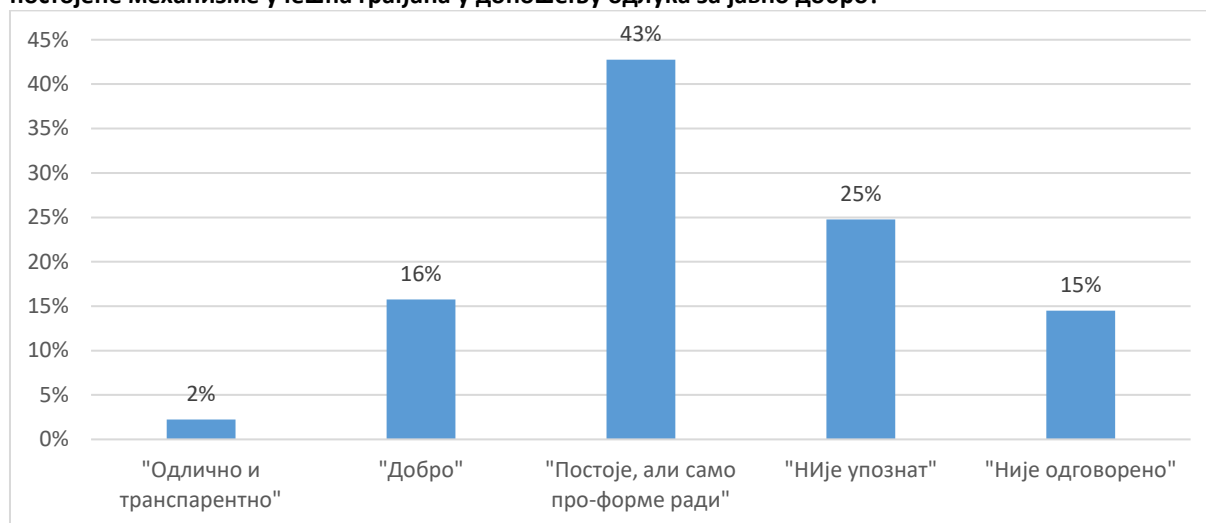
15% испитаника/ца је изјавило да се укључивало у протекле двије године, у јавне расправе или дебате, док је 59% испитаника/ца одговорило да се није укључивало.

Најактивније када је у питању укључење, у протекле двије године, у јавне расправе или дебате су особе мушког пола, које су биле укључене у 17% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 16% испитаника/ца изјавило да је било укључено.

Најмање активне када је у питању укључење, у протекле двије године, у јавне расправе или дебате су особе старости од 35 до 55 година, које су у 63% случајева изјавиле да се нису укључивале, те особе мушког пола које се у 60% случајева нису укључивале.

## Оцјена постојећих механизма учешћа грађана

Графикон П22.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П22 Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?



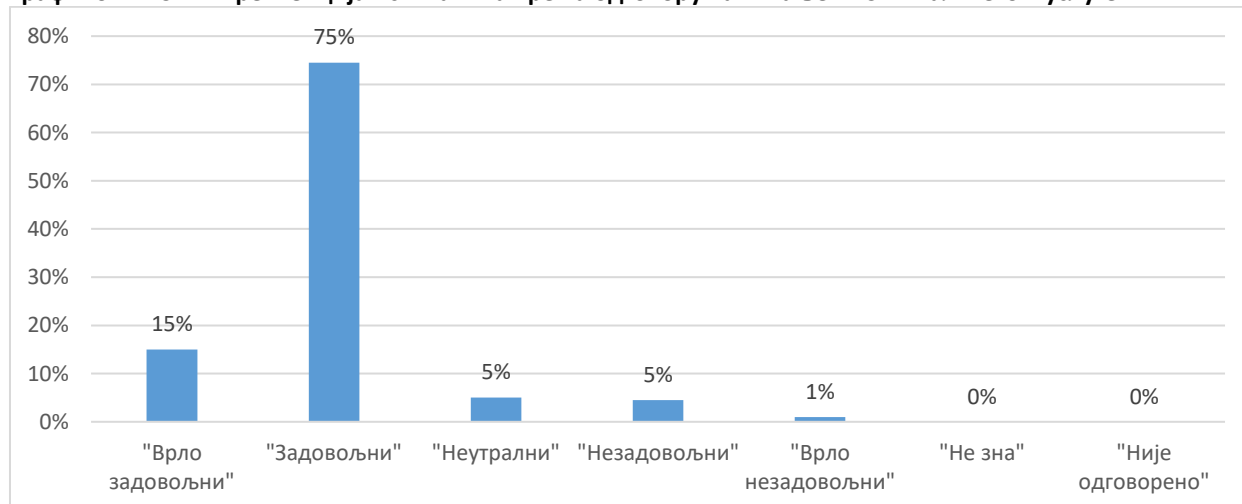
18% испитаника/ца је оцијенило добрим или одличним и транспарентним постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро, док је 43% испитаника/ца одговорило да они постоје само про-форме ради.

Најбоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе старости од 55 и више година које су у их оцијенили добрим или одличним и транспарентним у 22% случајева и особе мушког пола, гдје је 21% испитаника/ца механизме оцијенило добрим или одличним и транспарентним.

Најлошије су оцијениле постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе старости од 35 до 55 година, а које су у 47% случајева изјавиле да механизми постоје про-форме ради, те особе старости 55 година и више, које су у 45% случајева изјавиле исто.

## Квалитет административних услуга у ЈЛС

Графикон П23А.1 Фреквенција испитаника према одговору на питање П23А Квалитетом услуге



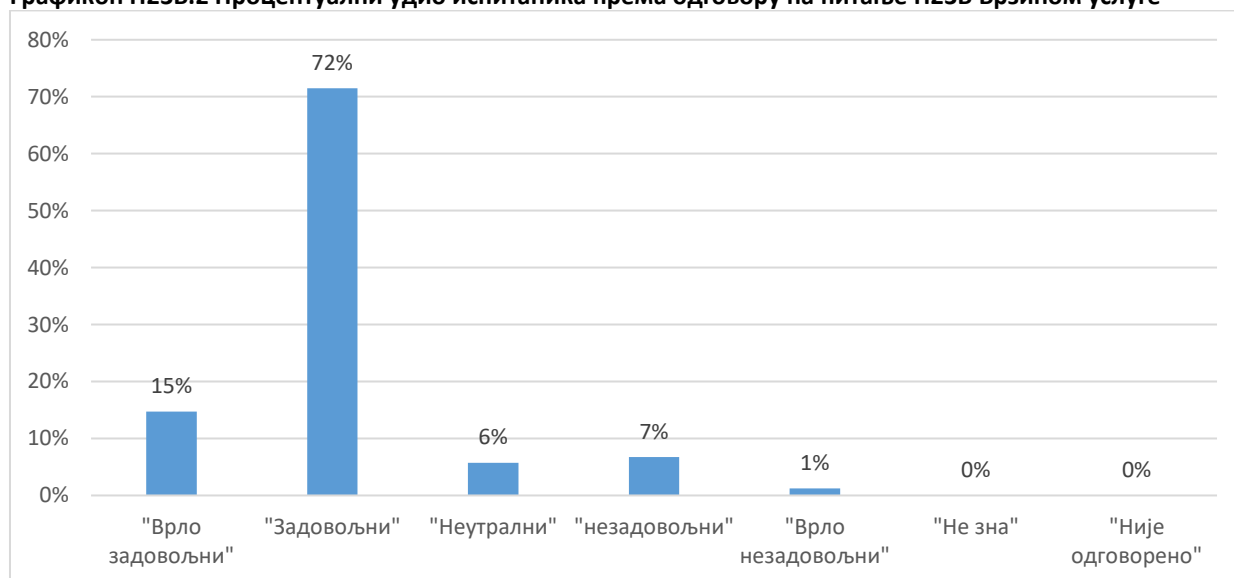
90% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом административних услуга ЈЛС, док је 6% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољније са квалитетом административних услуга ЈЛС су особе старости од 36 до 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 92% случајева и особе које живе у руралним подручјима, гдје је 91% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољније са квалитетом административних услуга ЈЛС су особе од 56 и више година, које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне, те социјално угрожене особе, које су у 7% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне.

## Брзина административних услуга у ЈЛС

Графикон П23Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Б Брзином услуге



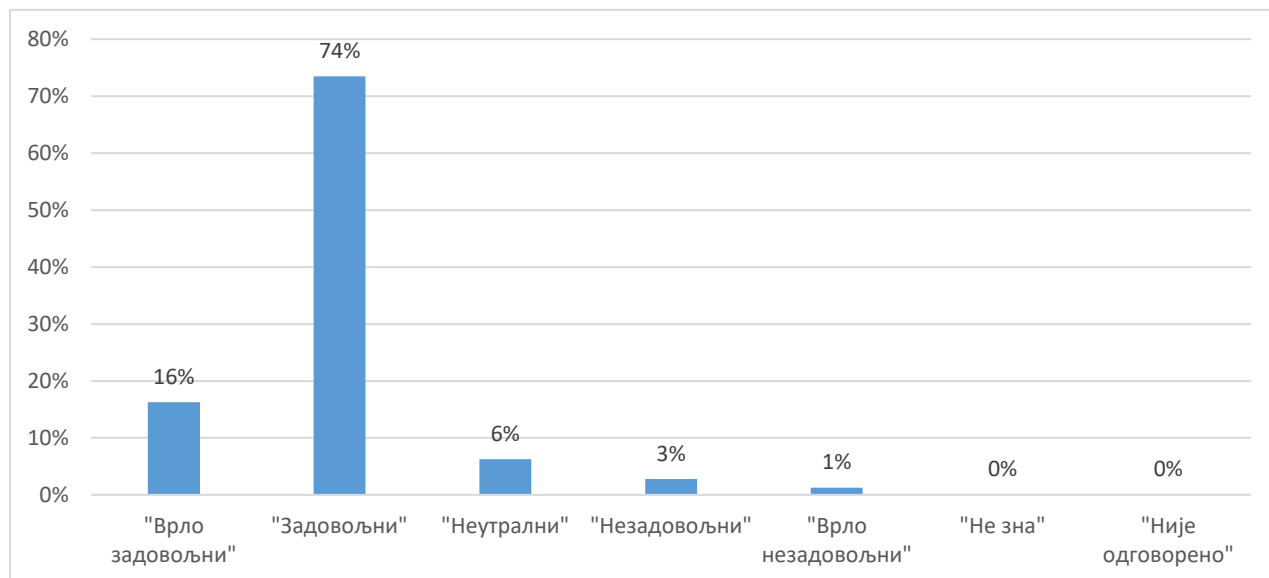
86% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно брзином административних услуга ЈЛС, док је 8% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољније са брзином административних услуга ЈЛС су особе старости од 36 до 55 година које су врло задовољне или задовољне у 91% случајева и особе мушког пола, гдје је 89% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољније са брзином административних услуга ЈЛС су особе женског пола, које су у 10% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне, те социјално угрожене особе, које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне.

## Љубазност особља у ЈЛС

Графикон П23Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Ц Љубазност особља



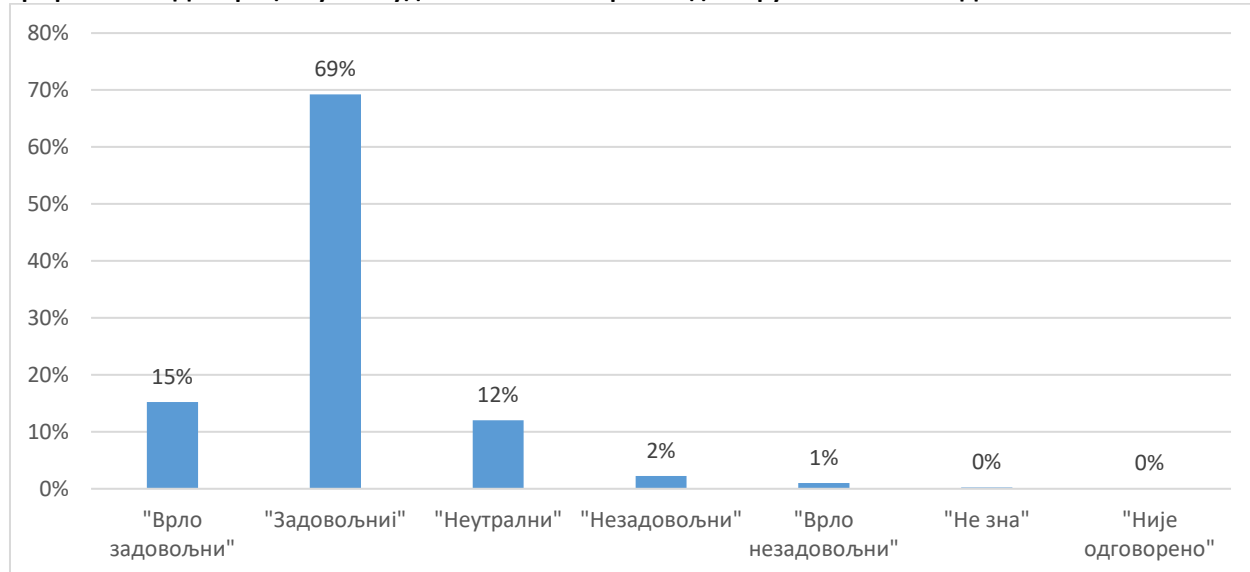
90% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно љубазношћу особља ЈЛС, док је 4% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољније са љубазношћу особља ЈЛС су особе 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 94% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је 93% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољније са љубазношћу особља ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година, које су у 7% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне, те социјално угрожене особе које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне.

## Знање особља у ЈЛС

Графикон П23Д.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Д Знање особља





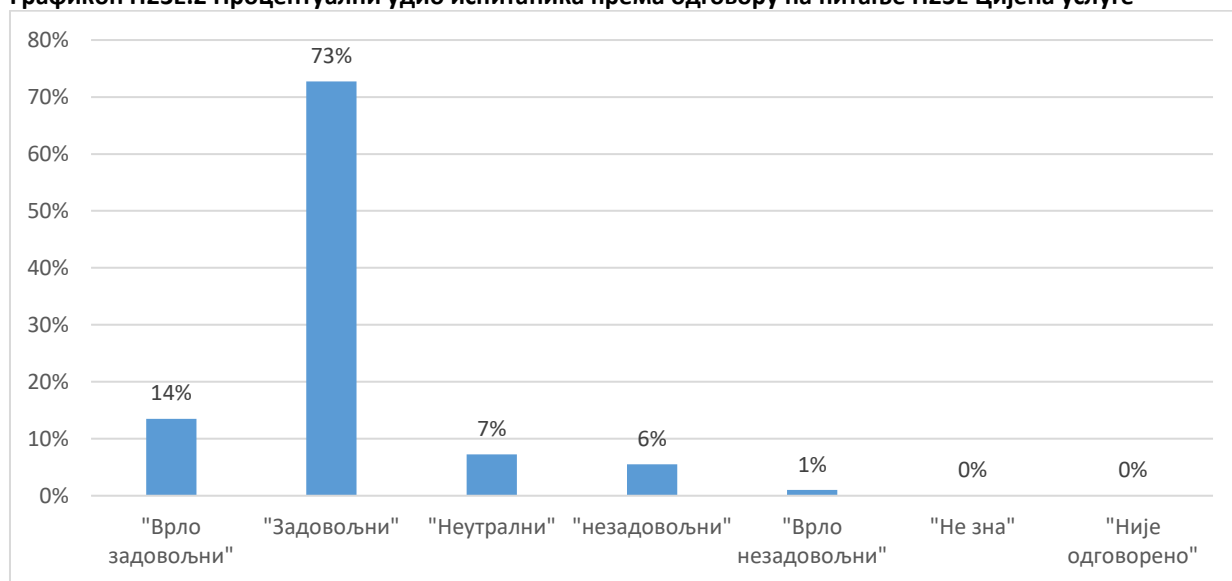
85% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно знањем особља ЈЛС, док је 3% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољније са знањем особља ЈЛС су особе старости 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 89% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је 88% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољније са знањем особља ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година, које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне, те особе женског пола које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне.

## Цијене административних услуга у ЈЛС

Графикон П23Е.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Е Цијена услуге



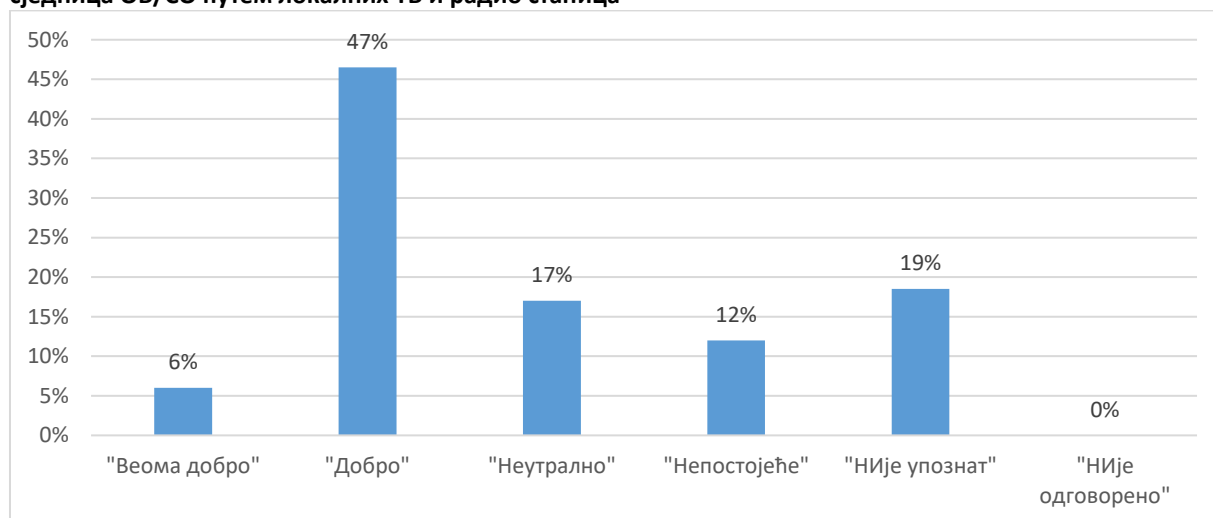
86% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном административних услуга ЈЛС док је 7% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољније са цијеном административних услуга ЈЛС су особе старости од 56 и више година, које су врло задовољне или задовољне у 90% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је 88% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољније са цијеном административних услуга ЈЛС су особе женског пола, које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне, те особе које живе у руралним подручјима, које су у 8% случајева изјавиле да су незадовољне или врло незадовољне.

## Директни пренос сједница СГ путем локалних ТВ и радио станица

Графикон П24А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24А Директни пренос сједница ОВ/СО путем локалних ТВ и радио станица



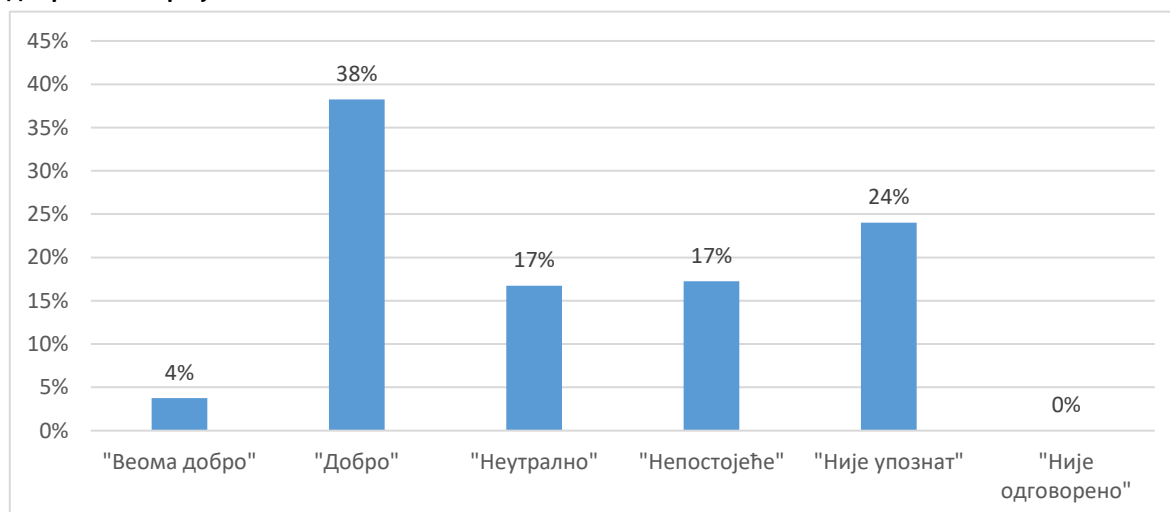
53% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим директне преносе сједница СГ путем локалних ТВ и радио станица, док је 31% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијениле директне преносе сједница СГ путем локалних ТВ и радио станица особе старости 56 и више година, које су их оцијенили добрим или веома добрим у 62% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 54% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијениле директне преносе сједница СГ путем локалних ТВ и радио станица особе старости од 18 до 35 година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 36% случајева, те особе женског пола које су у 33% случајева дале истовјетну оцјену.

## Редовни састанци одборника са грађанима

Графикон П24Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Б Редовни састанци одборника са грађанима



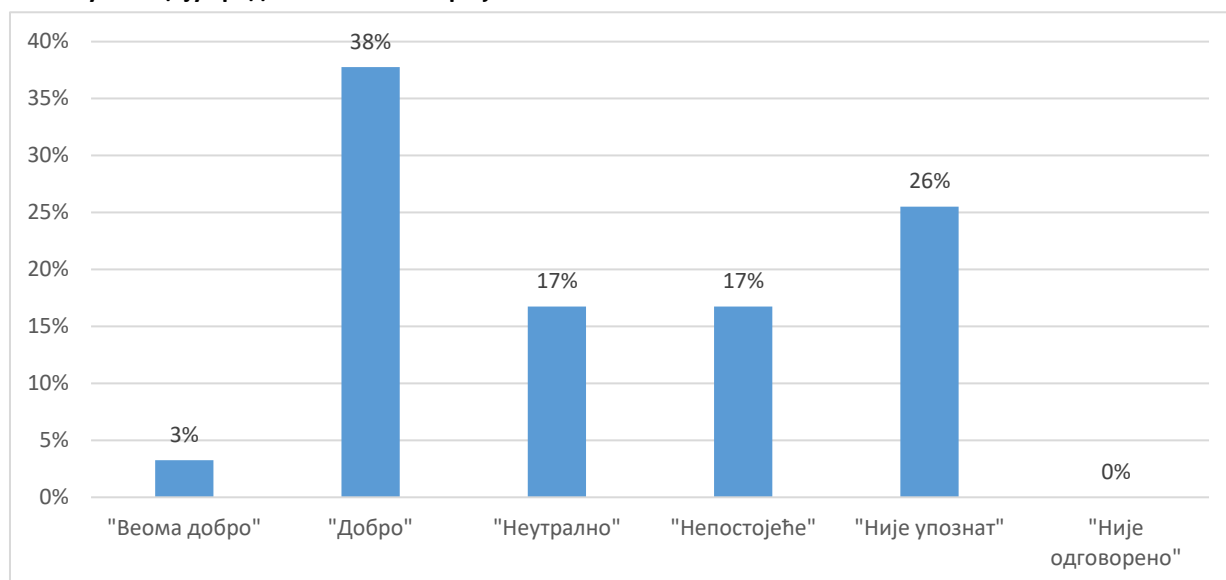
42% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне састанке одборника са грађанима, док је 41% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијениле редовне састанке одборника са грађанима особе старости од 56 и више година које су их оцијенили добрим или веома добрим у 46% случајева и особе које живе у урбаним подручјима, гдје је 45% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијениле редовне састанке одборника са грађанима особе старости 56 и више година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 47% случајева, те особе које живе у руралним подручјима, које су у 44% случајева дале истовјетну оцјену.

## Редовни термини за комуникацију Градоначелника са грађанима

Графикон П24Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Ц Редовни термини за комуникацију Градоначелника са грађанима



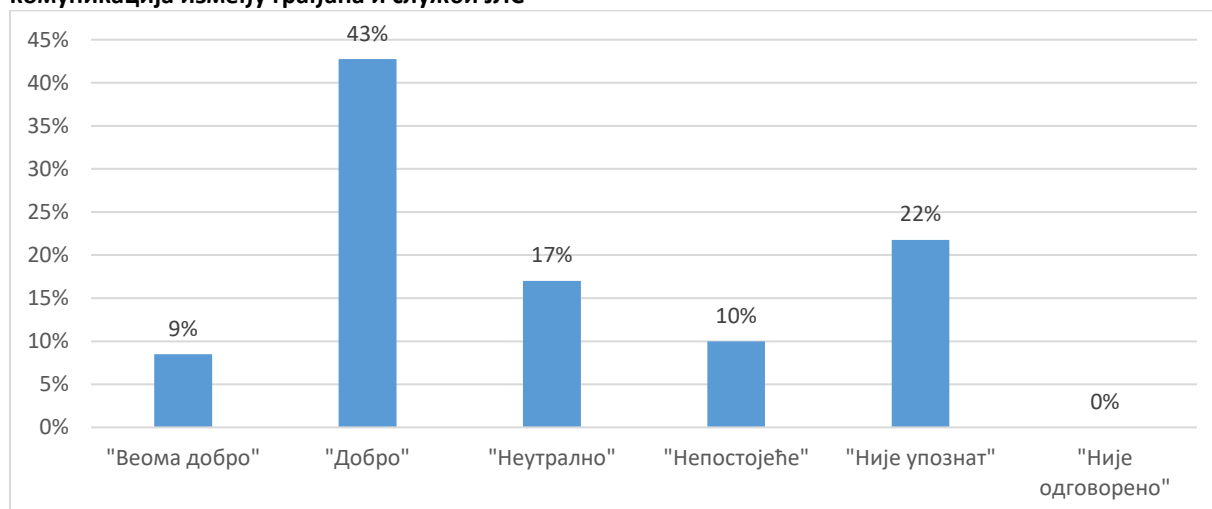
41% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне термине за комуникацију Градоначелника са грађанима, док је 42% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијениле редовне термине за комуникацију Градоначелника са грађанима особе старости од 56 и више година, које су их оцијенили добрим или веома добрим у 46% случајева и особе које живе у урбаним подручјима, гдје је 44% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијениле редовне термине за комуникацију Градоначелника са грађанима особе старости од 56 и више година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 49% случајева, те особе које живе у руралним подручјима, које су у 46% случајева дале истовјетну оцјену.

## Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС

Графикон П24Д.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Д Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС

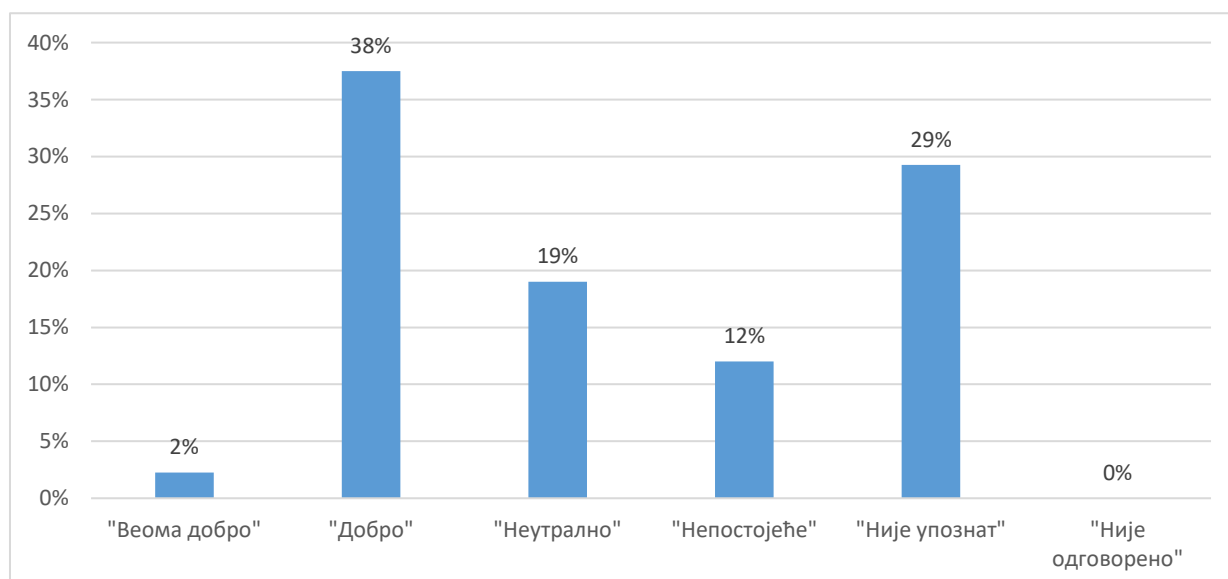


51% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС, док је 32% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијениле интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС особе старости од 36 до 55 година, које су их оцијенили добрим или веома добрим у 57% случајева и особе старости од 56 и више година гдје је 54% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијениле интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС особе старости од 56 и више година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 39% случајева, те особе женског пола које су у 35% случајева дале истовјетну оцјену.

## Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС

Графикон П24Е.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Е Постојећим механизмима учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС

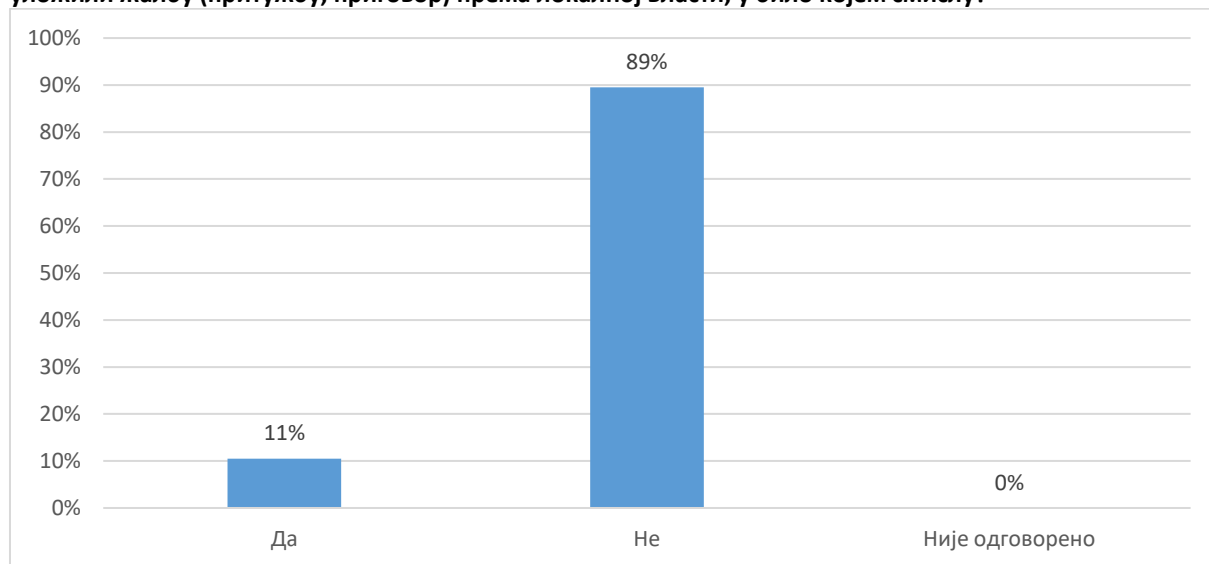


40% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС, док је 41% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима. Најбоље су оцијениле постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС особе старости од 56 и више година које су их оцијенили добрим или веома добрим у 46% случајева и особе насељене у урбаним подручјима, гдје је 43% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијениле постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС особе старости 56 и више година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 47% случајева, те особе које живе у руралним подручјима, које су у 46% случајева дале истовјетну оцјену.

### Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти

Графикон П25.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П25 Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?



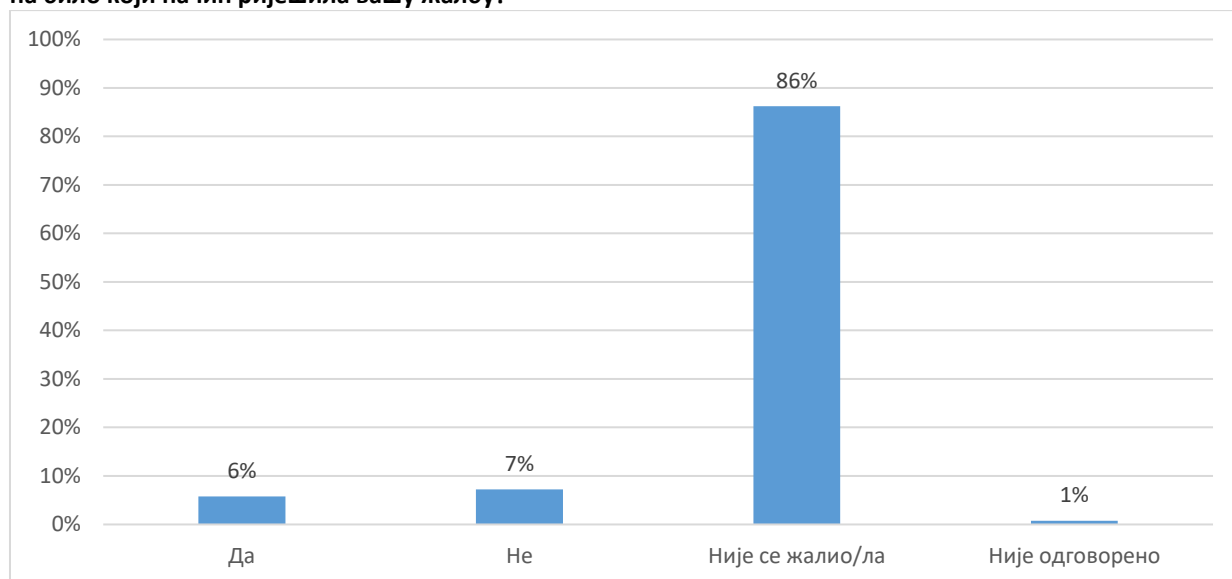
11% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?", док је 89% испитаника/ца одговорило негативно.

Најчешће су улагале жалбе особе које су социјално угрожене у 12% случајева и особе старости од 36 до 56 година, гдје је 12% испитаника/ца изјавило да је улагало жалбе.

Најмањи број жалби улажу особе старости од 18 до 35 година, које су у 91% случајева изјавиле да нису улагале жалбу, те особе женског пола, које су у 91% случајева изјавиле да нису улагале жалбу.

## Рјешавање жалби

Графикон П26.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П26 Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?



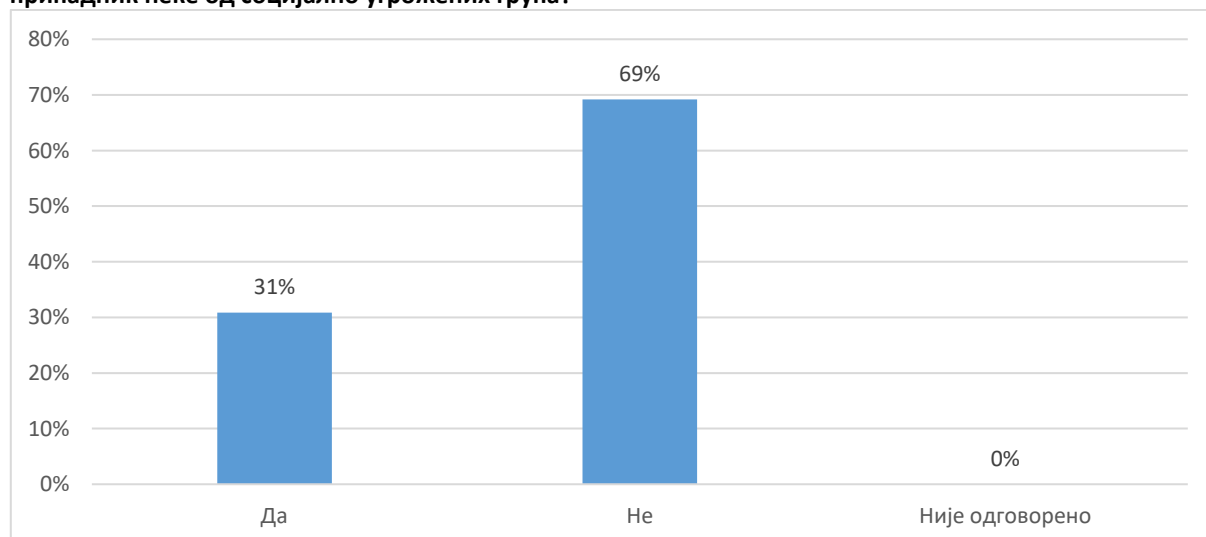
6% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?", док је 7% испитаника/ца одговорило негативно.

Најчешће рјешење на жалбе су добијале особе старости од 36 до 55 година у 8% случајева и особе женског пола гдје је 7% испитаника/ца изјавило да је локална власт ријешила жалбу.

Најмањи број рјешења по жалби биљежи се код особа старости 56 и више година, које су у 10% случајева изјавиле да им није ријешена жалба, те особе мушког пола, које су у 9% случајева изјавиле да њихове жалбе нису ријешене.

## Припадност социјално угроженим групама

Графикон П27А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27А Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?



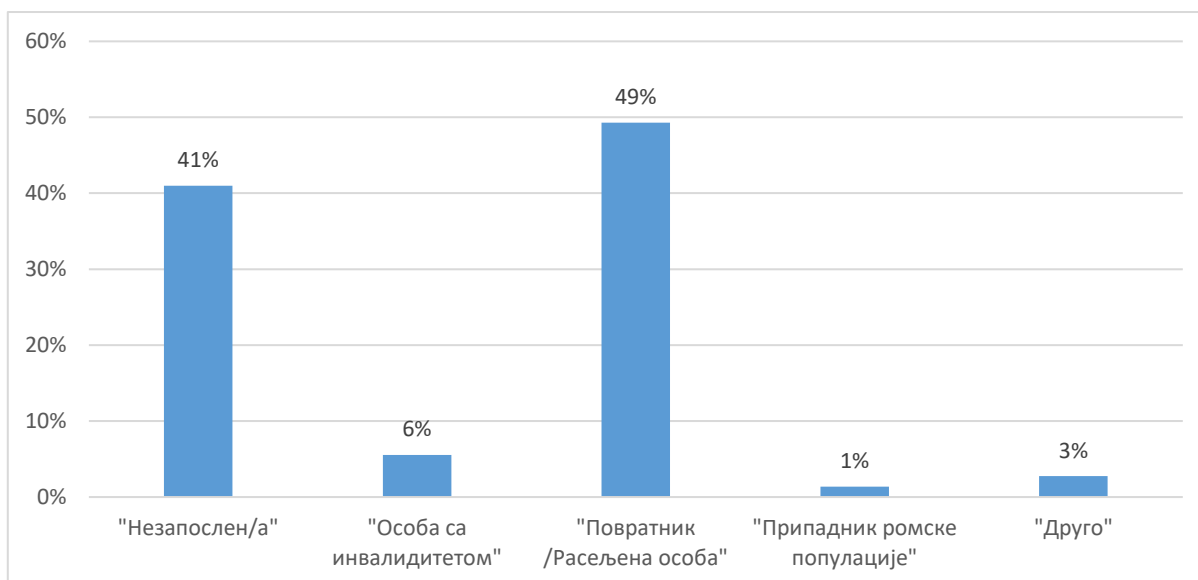
31% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?", док је 69% испитаника/ца одговорило негативно.

Од свих социјално угрожених особа најчешће су особе насељене у руралним подручјима у 41% случајева и особе старости од 55 и више година, гдје је 39% испитаника/ца изјавило да је угрожено.

Најмањи број изјава о припадности категорији социјално угрожених грађана забиљежен је код особа насељених у урбаним подручјима које су у 78% случајева изјавиле да нису угрожене, те особе старости од 36 до 55 година, које су у 72% случајева изјавиле да нису угрожене.

## Структура социјално угрожених испитаника у анкети

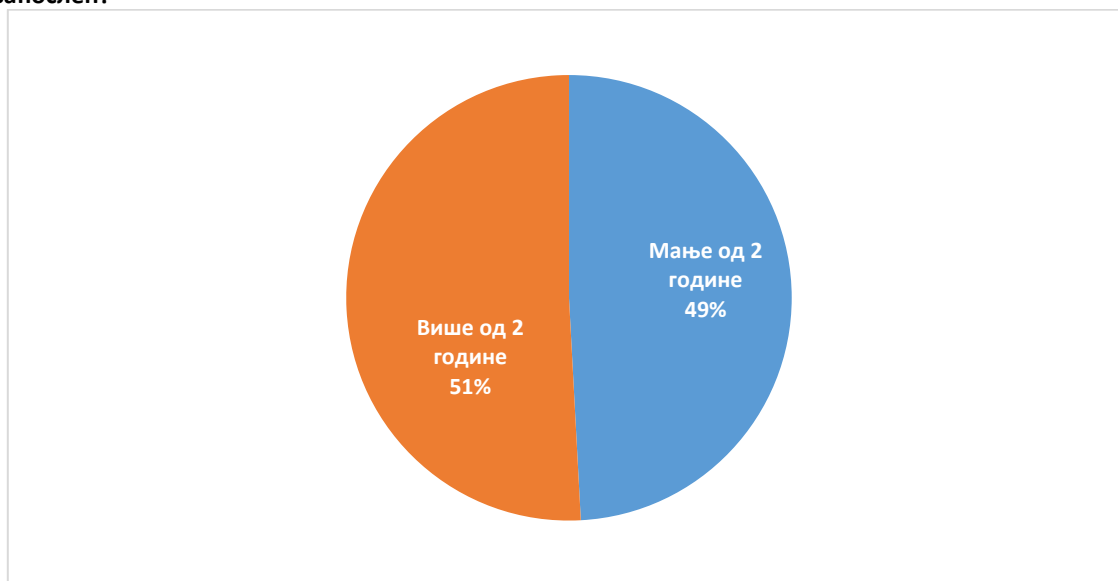
Графикон П27Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27Б Којој социјално угроженој групи припадате?



У 41% случајева испитаници су изјавили да су незапослени. Социјално угрожене особе старости од 18 до 35 година, имају највећи удио незапослених особа од 54%. Социјално угрожене особе насељене у урбаним подручјима имају други по величини удио незапослених особа од 49%. У 6% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су особе са инвалидитетом. Социјално угрожене особе мушког пола имају највећи удио особа са инвалидитетом од 11%. Социјално угрожене старости од 36 до 55 година други по величини удио особа са инвалидитетом од 10%. У 49% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су повратници/расељена лица. Социјално угрожене особе старости од 56 и више година имају највећи удио повратника/расељених особа од 71%. Други по величини удио повратници/расељена лица су особе женског пола и то 55%.

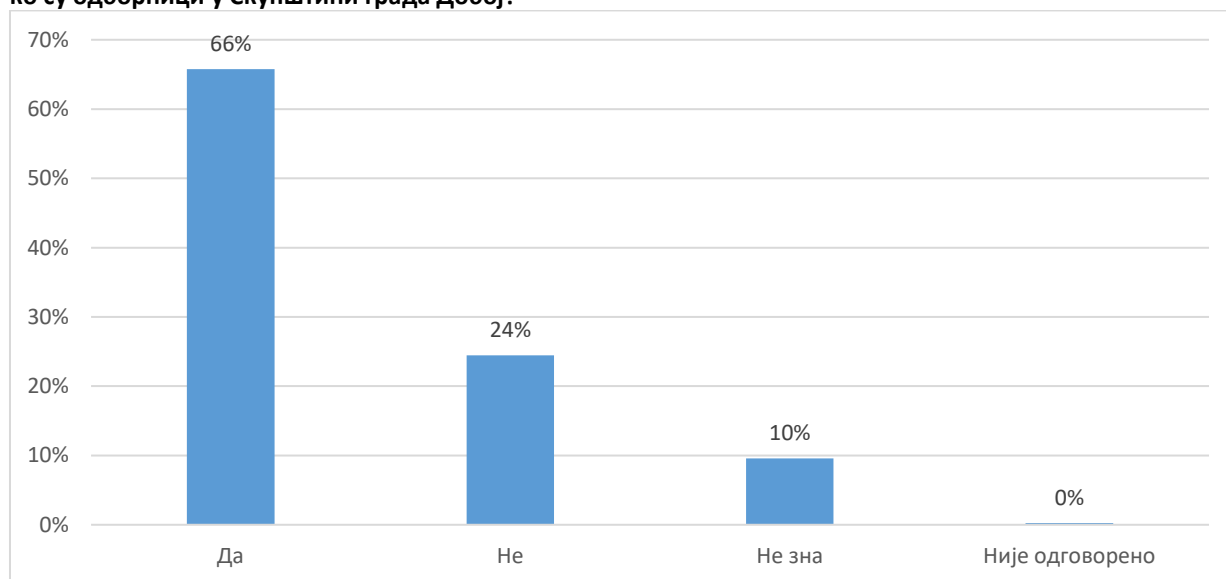
## Структура незапослених особа које су учествовале у анкети

Графикон П27Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27Ц Ако је испитаник незапослен?



## Познавање одборника у Скупштини града

Графикон П28.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П28: Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини града Добој?



66% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини града Добој?", док је 24% испитаника/ца одговорило негативно.

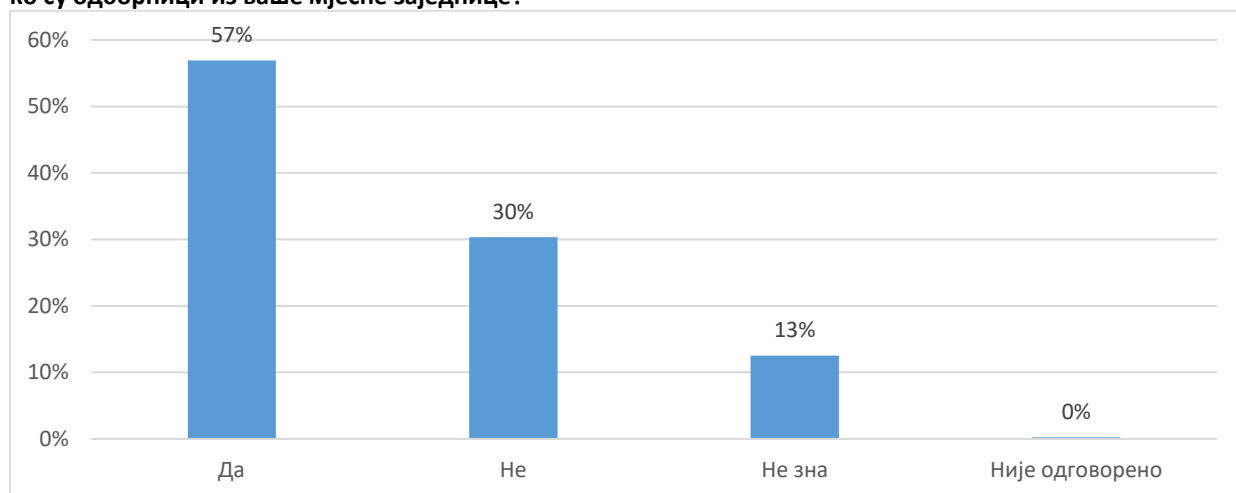
Најчешће су одговорили потврдно на питање „ Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини града?“ особе старости од 36 до 55 година у 76% случајева и особе мушког пола, гдје је 67 % испитаника/ца потврдно одговорило. Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини?" особе старости од 56 и више година које су у 29%



случајева дале одричан одговор, те особе насељене старости од 18 до 35 година, које су 26% случајева дале одричан одговор

## Познавање одборника из мјесне заједнице

Графикон П29.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П29: Да ли вам је познато ко су одборници из ваше мјесне заједнице?

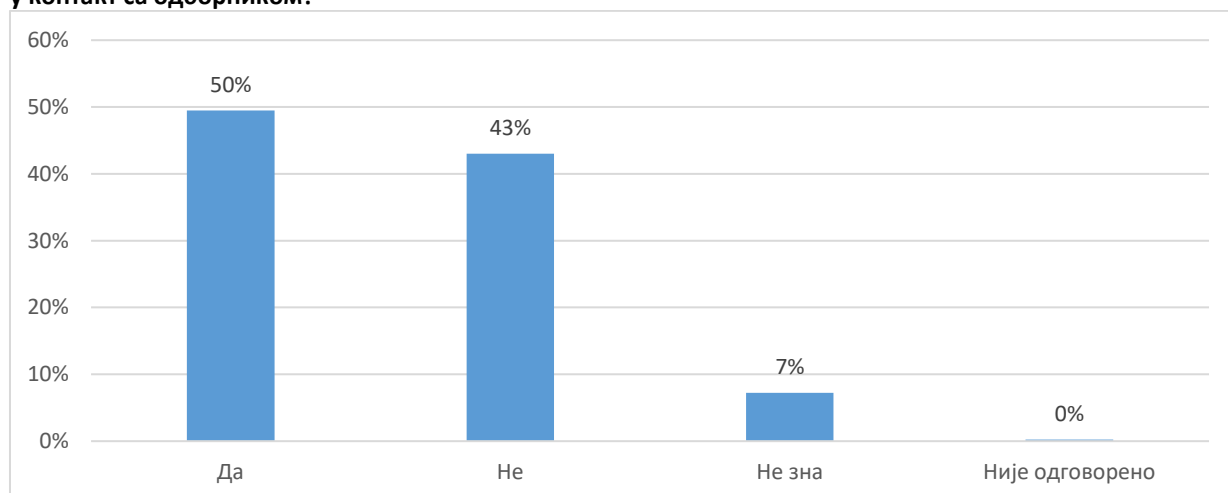


57% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли вам је познато ко су одборници из ваше мјесне заједнице?", док је 30% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су одговорили потврдно на питање „ Да ли вам је познато ко су одборници из ваше мјесне заједнице? “ особе старости од 36 до 55 година у 67% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 69 % испитаника/ца потврдно одговорило.

Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли вам је познато ко су одборници из ваше мјесне заједнице?" особе старости 56 и више година, које су у 34% случајева дале одричан одговор те особе мушког пола, које су 33% случајева дале одричан одговор.

## Остваривање контакта са одборником

Графикон П30.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П30: Да ли сте икад ступили у контакт са одборником?

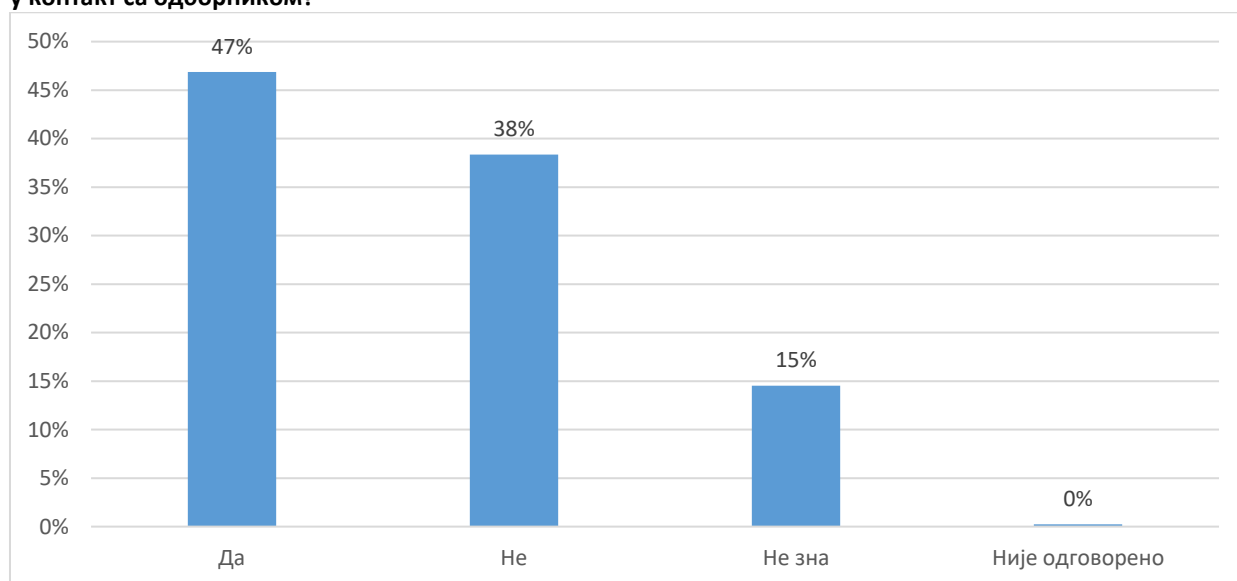


50% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?", док је 43% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су одговорили потврдно на питање „ Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?“ особе од 36 до 55 година у 56% случајева и особе мушког пола гдје је 54% испитаника/ца потврдно одговорило.

Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?“ особе старости 56 и више година, које су у 54% случајева дале одричан одговор, те особе које живе у руралним подручјима, које су 46% случајева дале одричан одговор.

## Остваривање контакта са одборником

Графикон ПЗ1.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање ПЗ1: Да ли сте лако ступили у контакт са одборником?



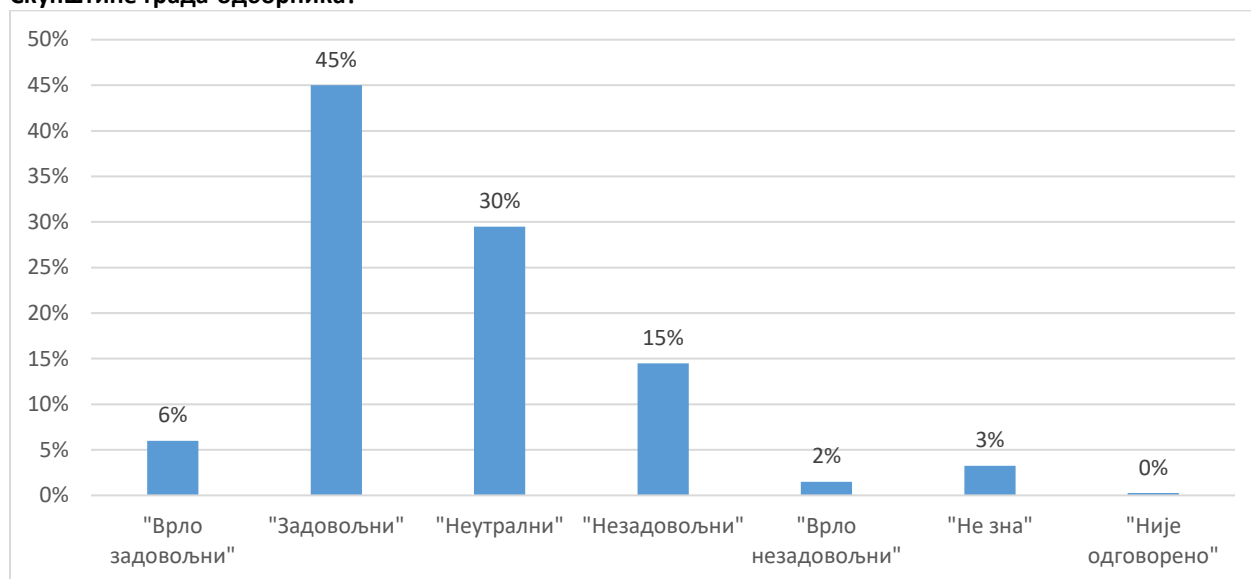
47% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте лако ступили у контакт са одборником?", док је 38% испитаника/ца одговорило негативно.

Најчешће су одговорили потврдно на питање „ Да ли сте лако ступили у контакт са одборником?“ особе старости од 36 до 55 година у 53% случајева и особе насељене у урабним подручјима, гдје је 51% испитаника/ца потврдно одговорило.

Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли сте лако ступили у контакт са одборником?“ особе старости 56 и више година, које су у 46% случајева дале одричан одговор, те особе насељене у руралним подручјима, које су 45% случајева дале одричан одговор.

## Оцјена рада Скупштине града-одборника

Графикон П32.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П32:Како оцјењујете рад Скупштине града-одборника?



51% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно на питање „Како оцјењујете рад Скупштине града-одборника?“, док је 16% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији радом Скупштине града и одборника особе мушког пола које су врло задовољне или задовољне у 55% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је 54% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са радом Скупштине града- одборника су социјално угрожене особе које су у 23% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости 56 и више година, које су у 20% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

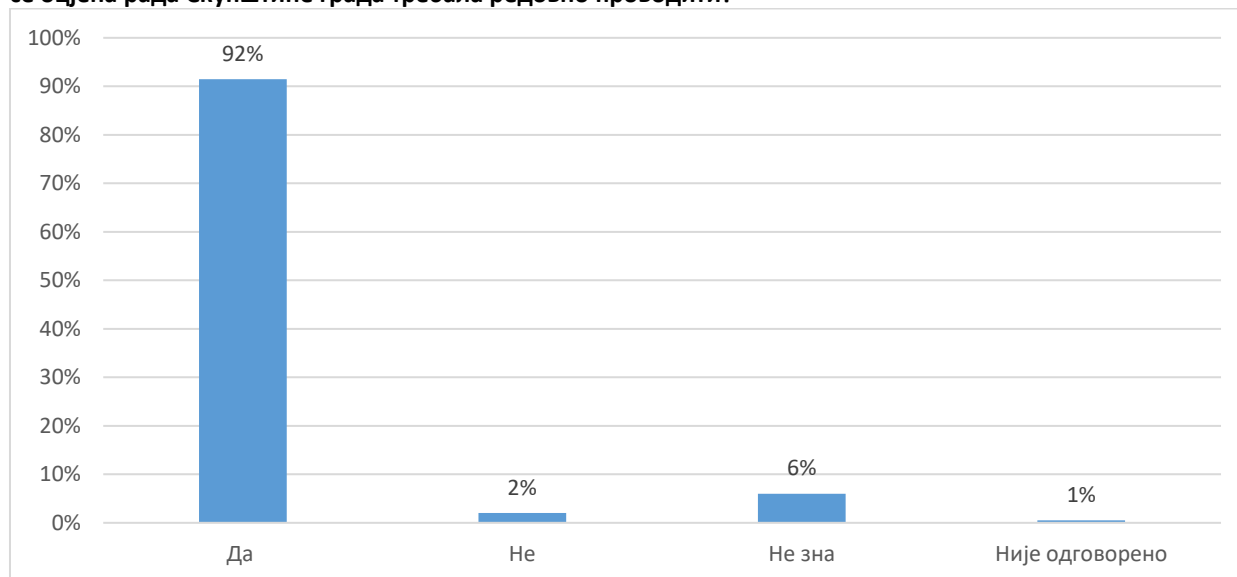
## Унапријеђење рада Скупштине града

Графикон П33.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П33: Који сегмент рада Скупштине града треба унаприједити?



## Редовно провођење оцјене рада Скупштине града

Графикон П34.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П34: Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине града требала редовно проводити?



92% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине града требала редовно проводити ?", док је 2% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су одговорили потврдно на питање „ Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине града требала редовно проводити ?“ особе старости од 56 и више година у 95% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 93% испитаника/ца потврдно одговорило. Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине града требала

редовно проводити ?“ социјално угрожене особе које су у 3% случајева дале одричан одговор, те особе старости 56 и више година, које су 2% случајева дале одричан одговор.

## Начин оцјењивања рада Скупштине града

Графикон П35.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П35: На који начин треба вршити оцјену?

