



**REPUBLIKA SRPSKA**

**GRAD DOBOJ**

**GRADONAČELNIK**

**GRADSKA UPRAVA**

**ODJELJENJE ZA STRATEŠKO PLANIRANJE, EVROPSKE INTEGRACIJE I LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ**

## **REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2023. GODINU**

Februar, 2024.

# 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.

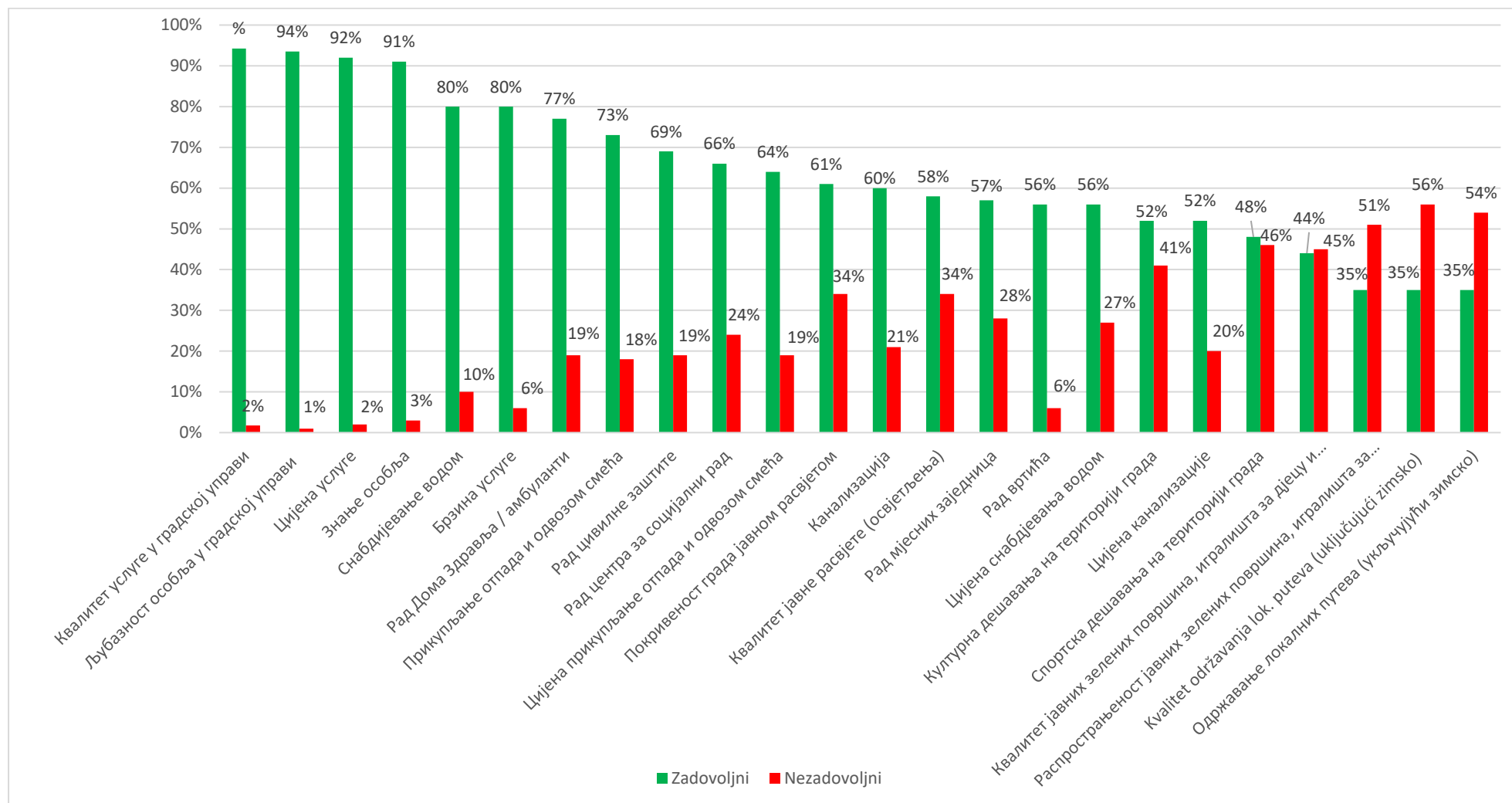
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Gradske uprave i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave. Ispitivanje je provedeno u decembru 2023 .godine na uzorku od 400 građana i građanki.

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 2023. – uporedni pregled

Grafikon: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023. godine



<p><b>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</b></p> <p><i>(80% 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>	<b>Kvalitet usluge</b>	95% 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")
	<b>Ljubaznost osoblja</b>	94% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 1% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga</b>	92% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 2% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Znanje osoblja u JLS</b>	91% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 3% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Brzina usluge</b>	80% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Snabdijevanje vodom</b>	80% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p><b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b></p> <p><i>(između 55% 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>	<b>Rad Doma Zdravlja / ambulanti</b>	77% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Prikupljanje otpada i odvoz</b>	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad Civine Zaštite</b>	69% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad Centra za socijalni rad</b>	66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 24% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b>	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Pokrivenost grada javnom rasvjetom</b>	61 % ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	<b>Kanalizacija</b>	60% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b>	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 34% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad mjesnih zajednica</b>	57% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad vrtića</b>	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
<p>Usluge sa kojima su građani <b>UGLANOM NEZADOVOLJNI</b></p> <p><i>(od 35% do 55% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji grada</b>	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 41% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena kanalizacije</b>	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji grada</b>	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 45% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 51% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)</b>	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 56% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Redovnost održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)</b>	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 54% 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“