



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



50  
YEARS

Empowered lives. Resilient nations.

## REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

### Tešanj

*Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost unutar projekta Općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (MEG), kojeg finansira Vlada Švicarske a implementira UNDP u BiH, u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave (JLS), a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama u partnerskim jedinicama lokalne samouprave. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.*

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u oktobru i novembru 2016. i to na uzorku od 300 građana i građanki.

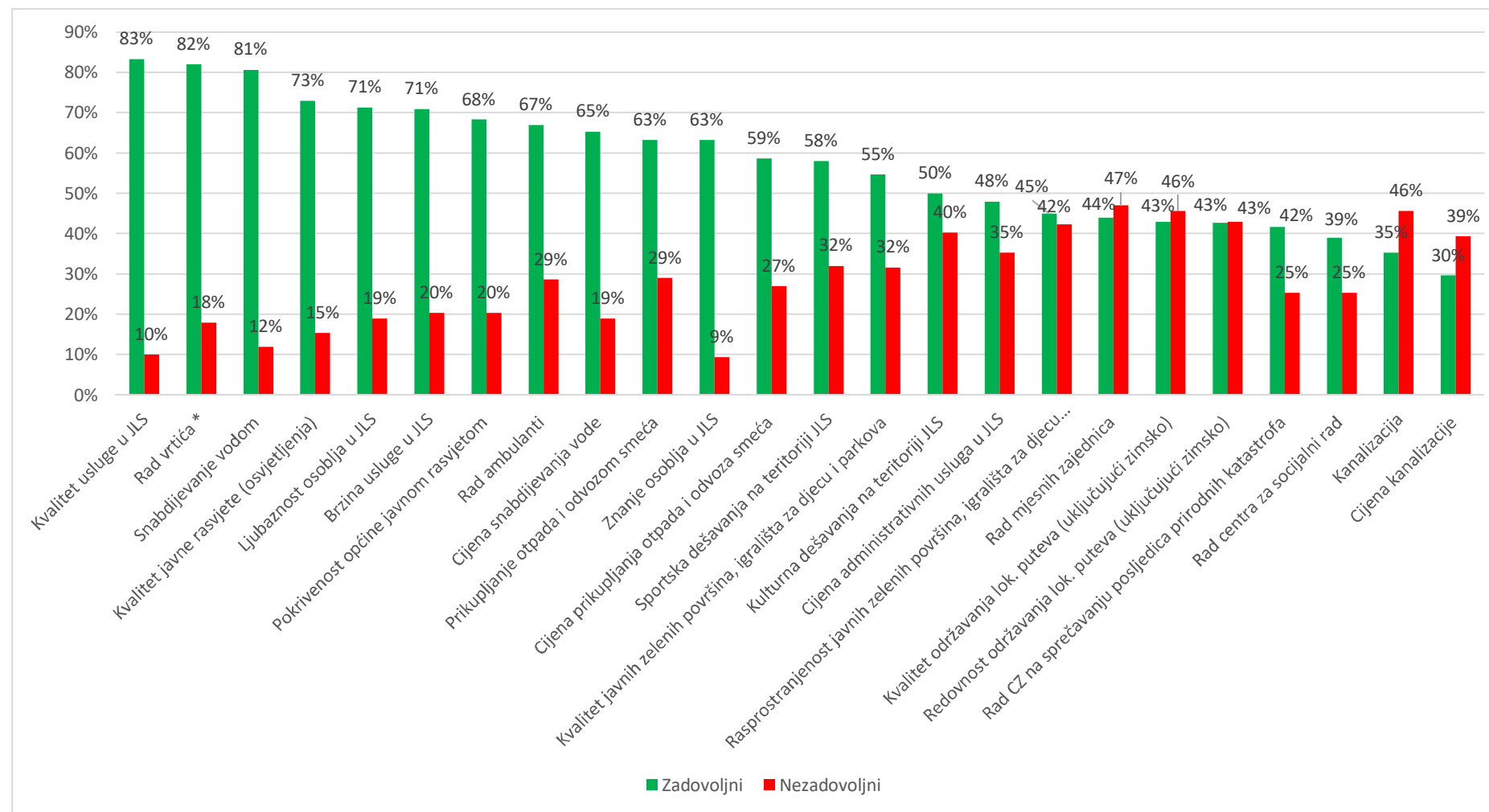
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno ispred zgrade uprave JLS, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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 neutralan ili da ne zna.

## Zadovoljstvo javnim uslugama u JLS u 2016 – uporedni pregled

Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2016 godine



\* 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"

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usluge sa kojima su građani i građanke NAJZADOVOLJNIJI</b><br><br><i>(75% i više ispitanika/ca je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i> | <b>Kvalitet usluge u JLS</b> | 83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Rad vrtića *</b>          | 82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne") |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Snabdijevanje vodom</b>   | 81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                               |                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b><br><br><i>(između 50 % i 74% ispitanika/ca je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i> | <b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b> | 73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 15% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Ljubaznost osoblja u JLS</b>               | 71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Brzina usluge u JLS</b>                    | 71% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Pokrivenost JLS javnom rasvjetom</b>       | 68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Rad ambulanti</b>                          | 67% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Cijena snabdijevanja vode</b>              | 65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 19% ispitanika/ca bilo nezadovoljno    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</b>    | 63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Znanje osoblja u JLS</b>                   | 63% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b>                               | 59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Sportska dešavanja na teritoriji JLS</b>                                    | 58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>          | 55% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Kulturna dešavanja na teritoriji JLS</b>                                    | 50% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 40% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
| <p>Usluge sa kojima su građani i građanke <b>UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</b></p> <p><i>(između 25 % i 49% ispitanika/ca je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p> | <b>Cijena administrativnih usluga u JLS</b>                                    | 48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b> | 45% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Rad mjesnih zajednica</b>                                                   | 44% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 47% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>                    | 43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>                   | 43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 43% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Rad CZ na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>                  | 42% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Rad centra za socijalni rad</b>                                             | 39% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 25% ispitanika/ca bilo nezadovoljno          |

|  |                            |                                                                                                    |
|--|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Kanalizacija</b>        | 35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno       |
|  | <b>Cijena kanalizacije</b> | 30% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 39% ispitanika/ca bilo nezadovoljno |