



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



## REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

### Cazin

*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 400 građana i građanki.

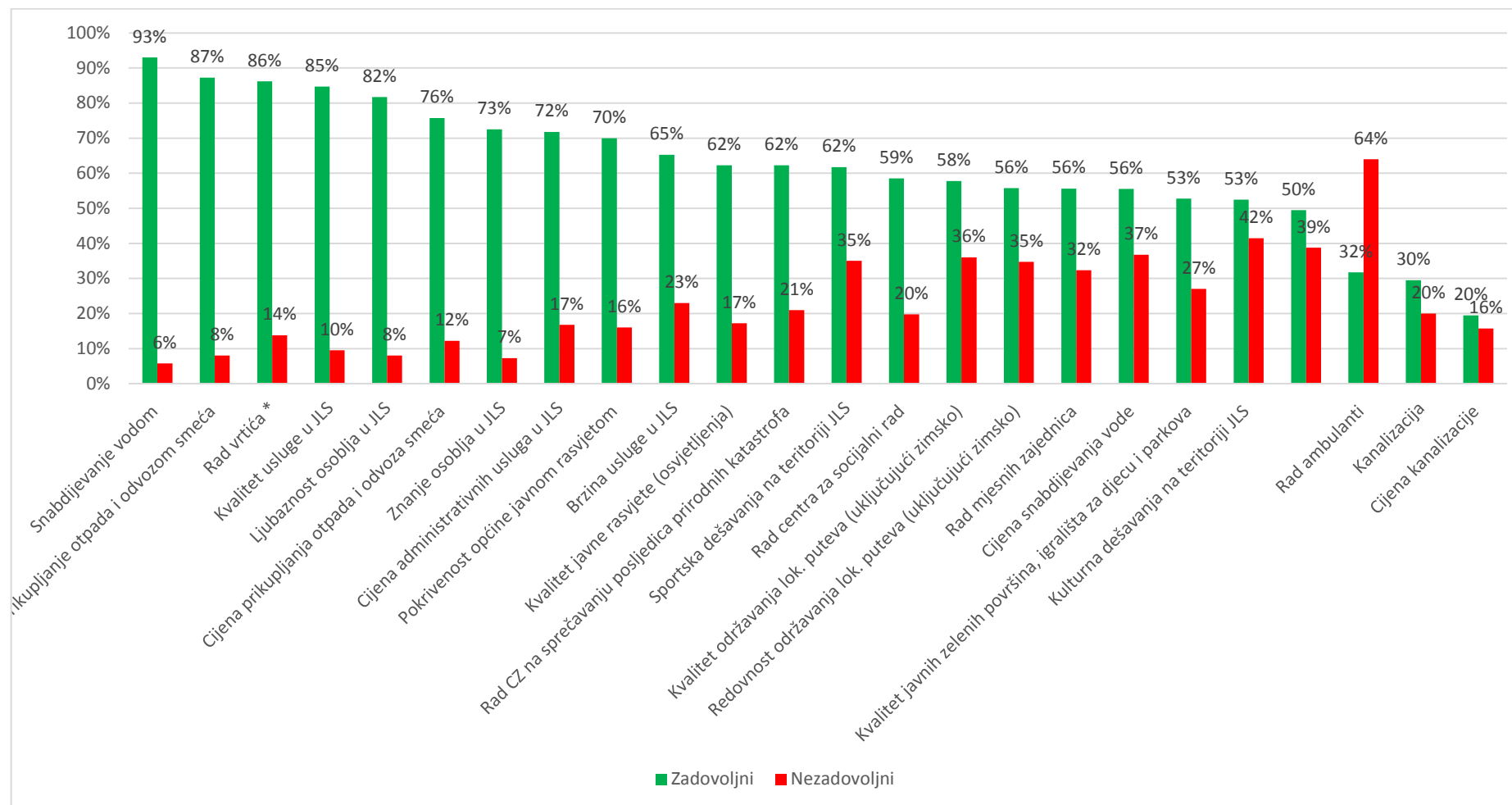
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno ispred zgrade uprave JLS, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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: 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"

<p><b>Usluge sa kojima su građani NAJZADOVOLJNIJI</b></p> <p><i>(75% 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>Snabdijevanje vodom</b>	93% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 6% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Prikupljanje otpada i odvozom smeća</b>	87% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad vrtića *</b>	86% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 14% ispitanika/ca bilo nezadovoljno (u računanje procenta uzeti su u obzir samo odgovori na koje su ispitanici/ce odgovorili sa "Da" ili "Ne")
	<b>Kvalitet usluge u JLS</b>	85% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 10% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Ljubaznost osoblja u JLS</b>	82% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena prikupljanja otpada i odvoza smeća</b>	76% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 12% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p><b>Usluge sa kojima su građani UGLAVNOM ZADOVOLJNI</b></p> <p><i>(između 50 % i 74% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<b>Znanje osoblja u JLS</b>	73% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena administrativnih usluga u JLS</b>	72% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ovih usluga dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Pokrivenost JLS javnom rasvjetom</b>	70% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Brzina usluge u JLS</b>	65% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)</b>	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 17% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	<b>Rad CZ na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa</b>	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 21% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Sportska dešavanja na teritoriji JLS</b>	62% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad centra za socijalni rad</b>	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>	58% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 36% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Redovnost održavanja lok. puteva (uključujući zimsko)</b>	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 35% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rad mjesnih zajednica</b>	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Cijena snabdijevanja vode</b>	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 37% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Kulturna dešavanja na teritoriji JLS</b>	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	<b>Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova</b>	50% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 39% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
Usluge sa kojima su građani <b>UGLAVNOM NEZADOVOLJNI</b> <i>(između 25 % i 49% ispitanika je</i>	<b>Rad ambulanti</b>	32% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 64% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

<p><i>odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<p><b>Kanalizacija</b></p>	<p>30% ispitanika/ca je bilo zadovoljno ovom uslugom dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
---	----------------------------	---

<p>Usluge sa kojima su građani <b>NAJNEZADOVOLJNIJI</b></p> <p><i>(između 0% i 24% ispitanika je odgovorilo zadovoljno kod „DA/NE“ pitanja odnosno zadovoljno ili uglavnom zadovoljno uslugom tamo gdje su ponuđeni ovi modaliteti odgovora)</i></p>	<p><b>Cijena kanalizacije</b></p>	<p>20% ispitanika/ca je bilo zadovoljno cijenom ove usluge dok je 16% ispitanika/ca bilo nezadovoljno</p>
--	-----------------------------------	---