



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM
USLUGAMA**

Općina Busovača

Februar 2022

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

JLS – Jedinica lokalne samouprave (općina/opština, grad)

MEG – Projekt općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja

UNDP – Razvojni program Ujedinjenih Nacija

Uvod

Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost JLS, a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama u jedinici i lokalne samouprave. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u februaru 2022 i to na uzorku od 300 građana i građanki.

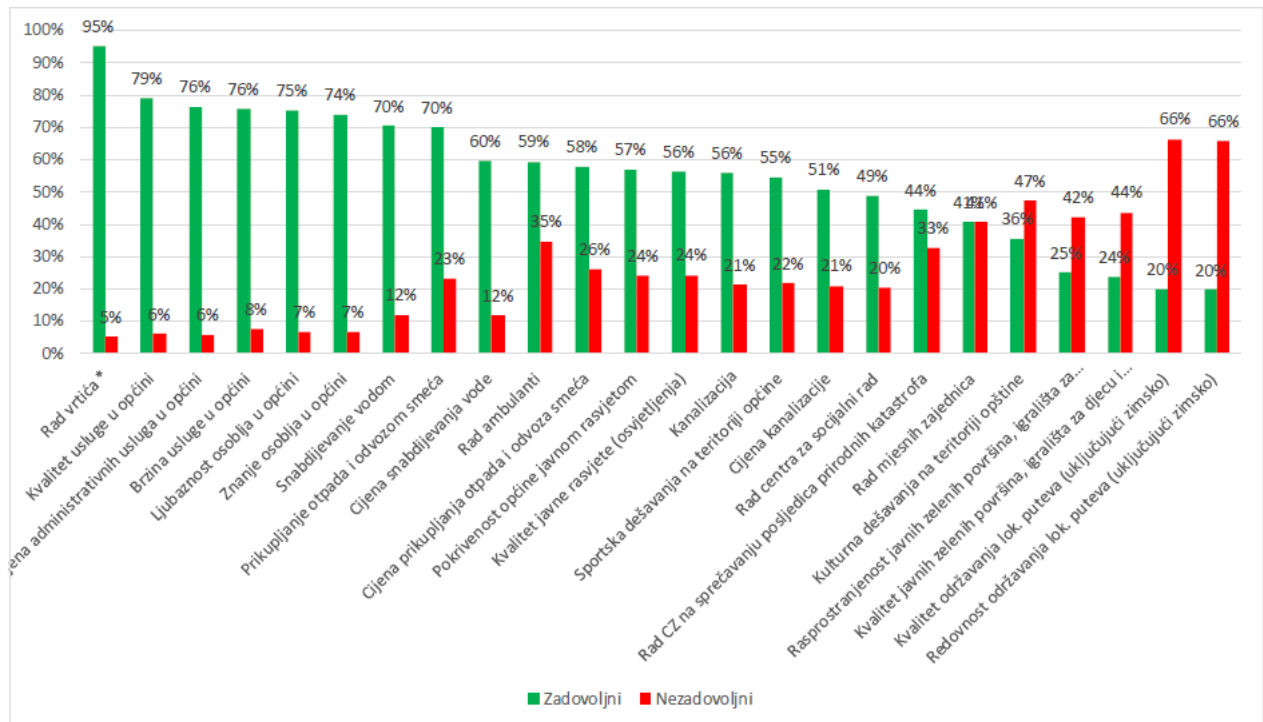
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

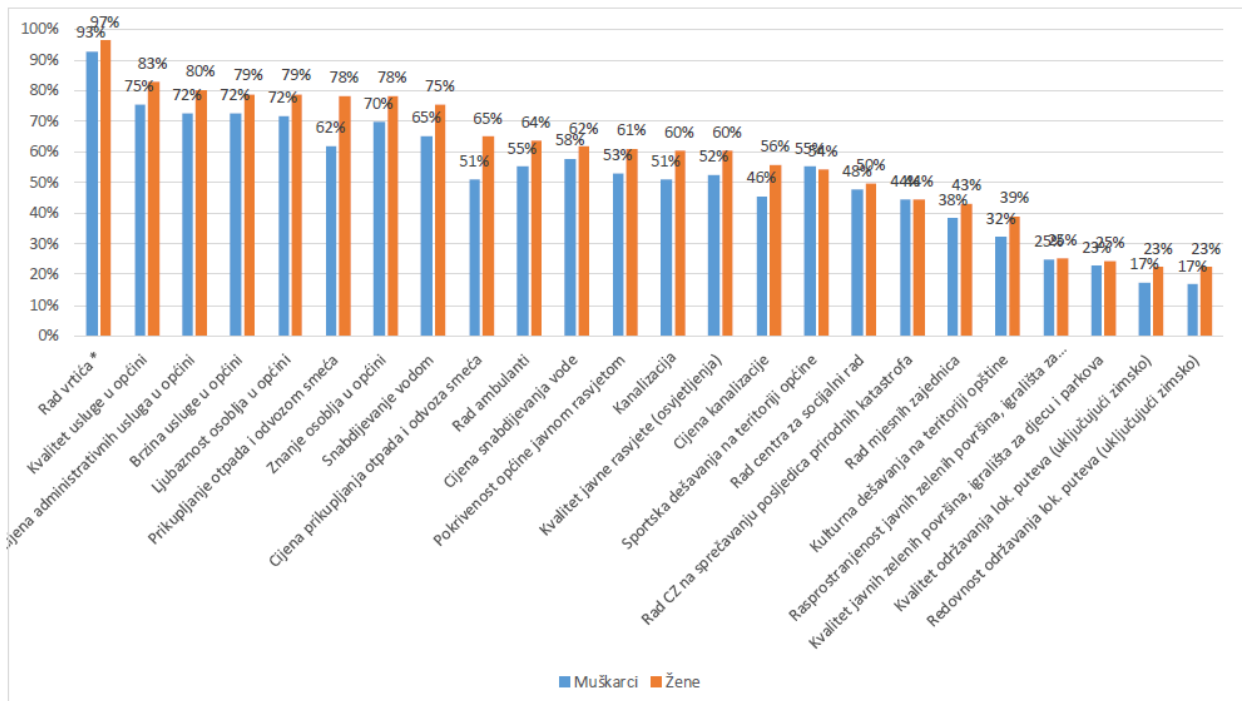
Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/cane iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2022 – uporedni pregled

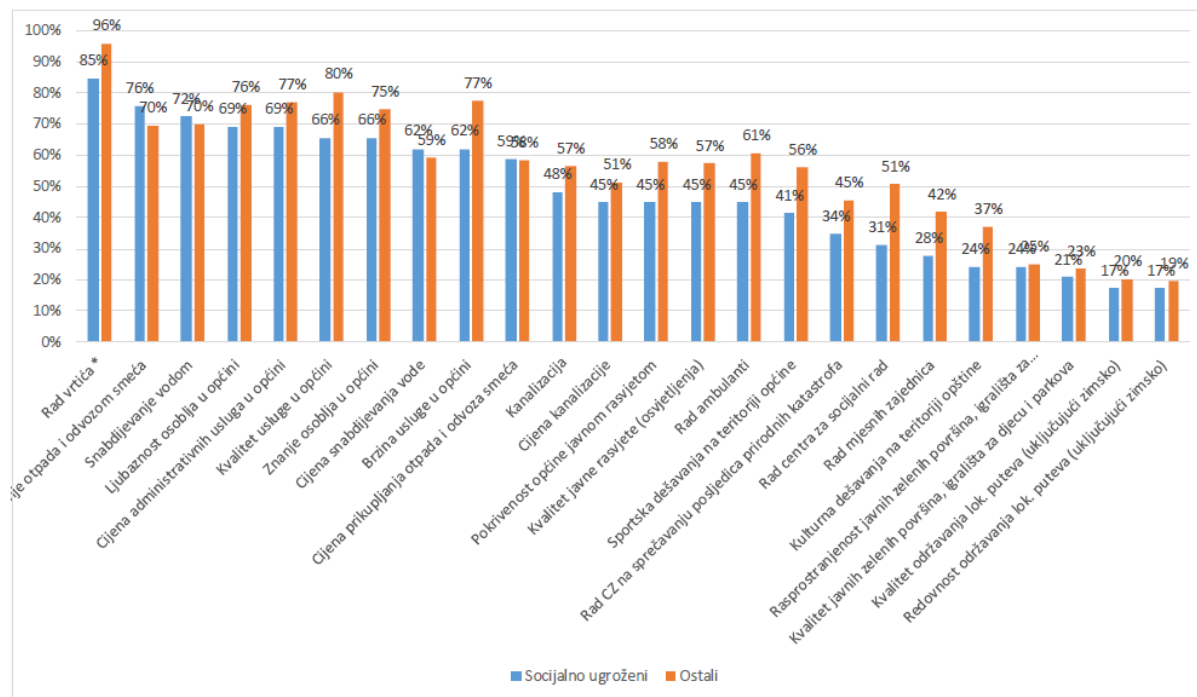
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine



Grafikon UP1.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po polu ispitanika

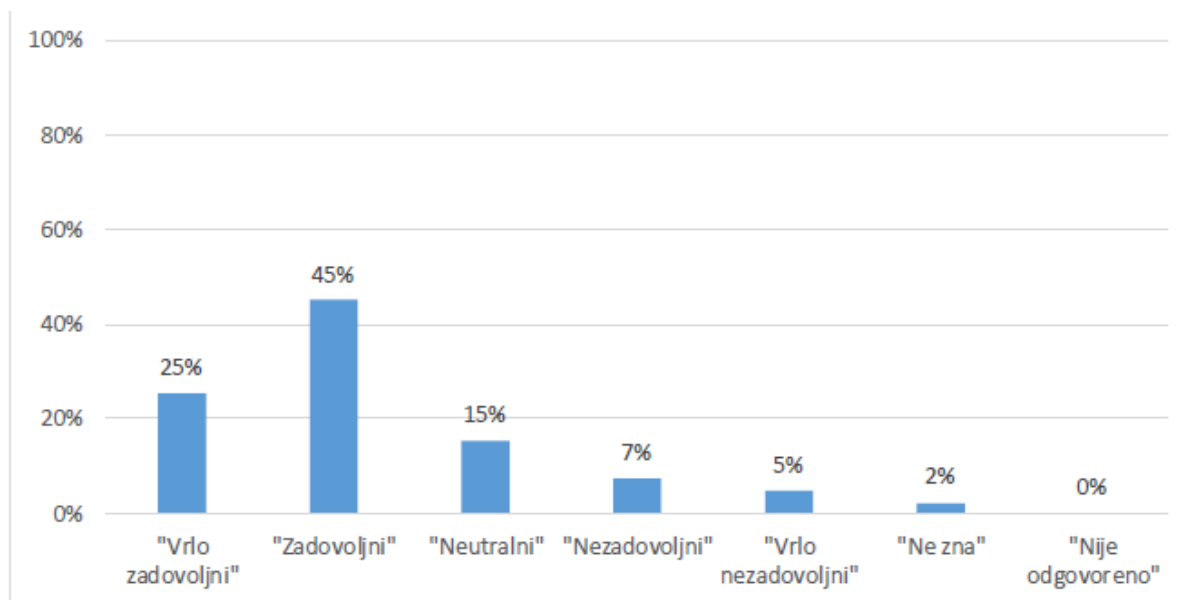


Grafikon UP1.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po soci-ekonomskoj situaciji



Snabdijevanje vodom

Grafikon P1.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?

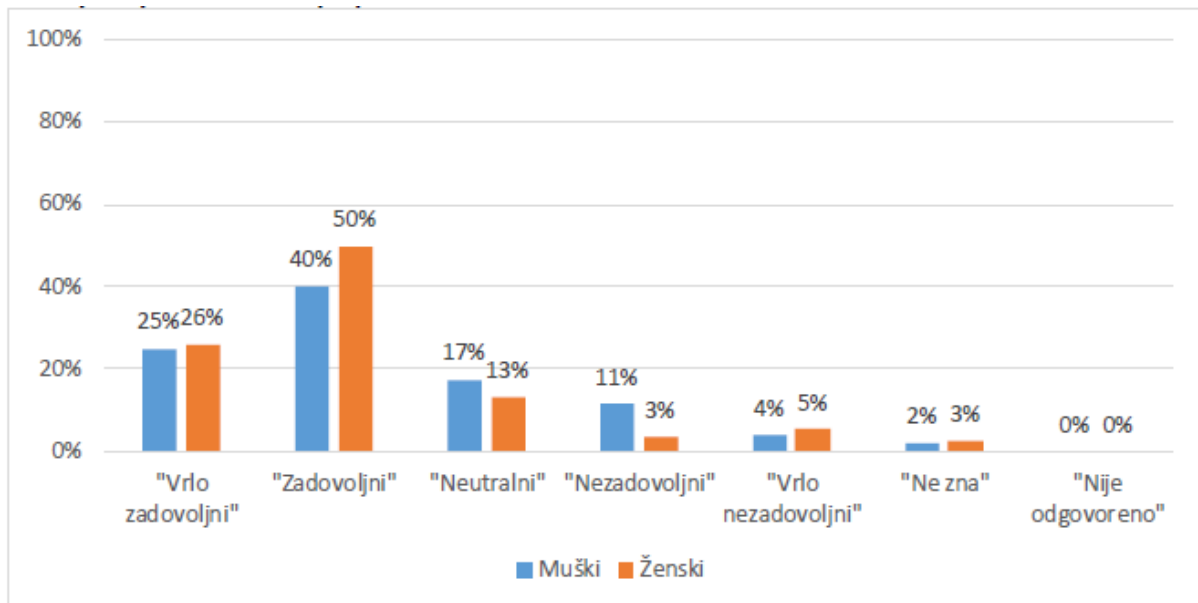


70% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno snabdijevanjem vodom dok je 12% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

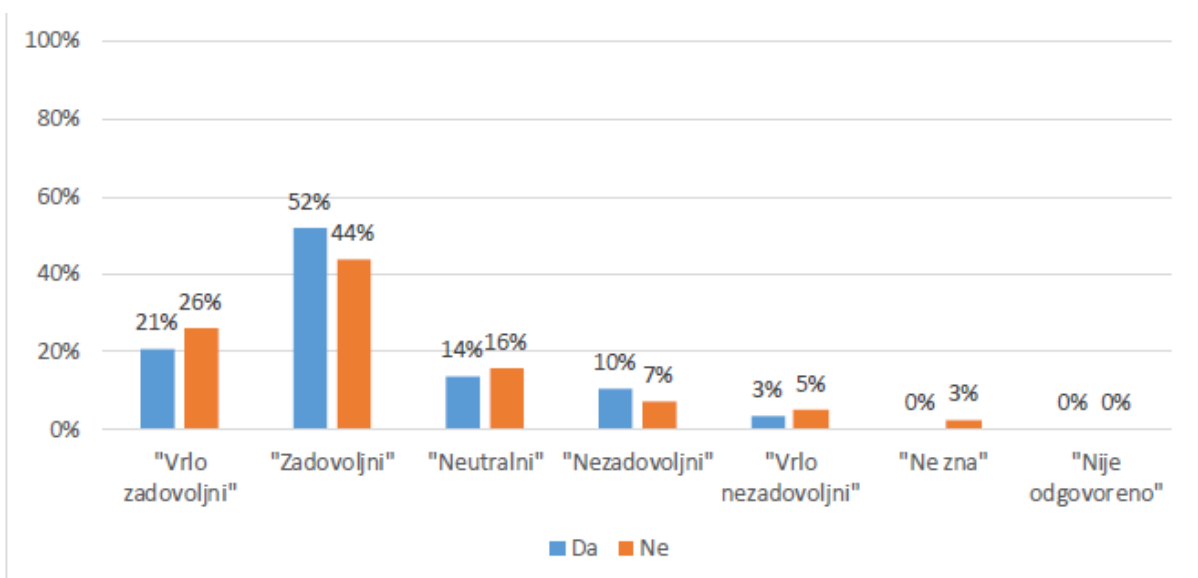
Najzadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 79% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 77% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji su snabdijevanjem vodom su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 16% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Grafikon P1.2.1 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom? – po polu

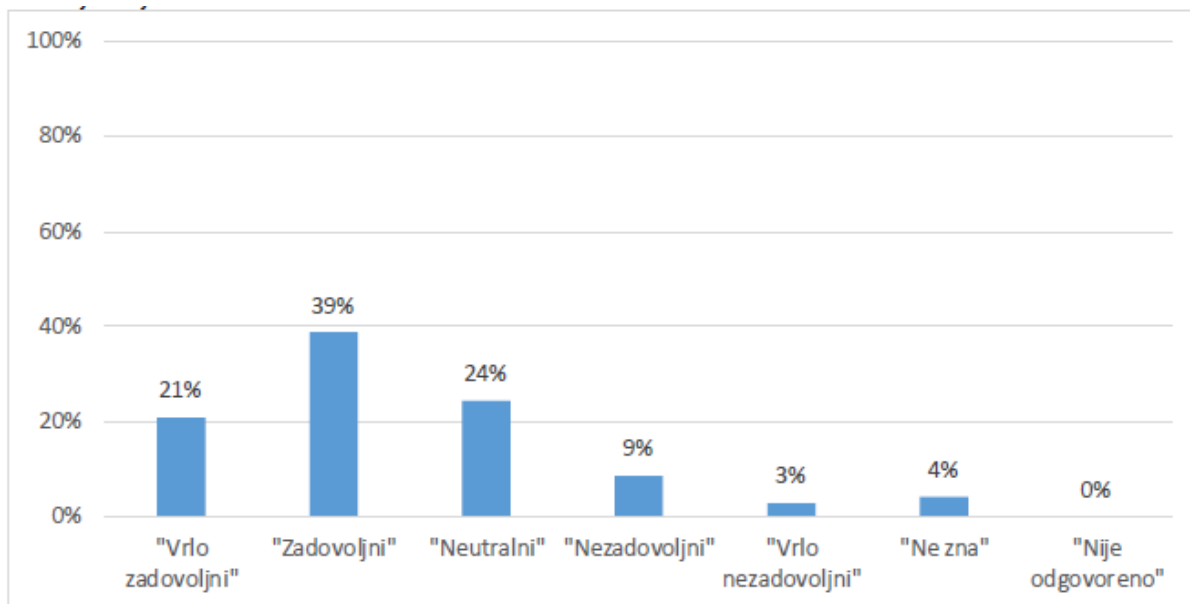


Grafikon P1.2.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom? – po socio-ekonomskoj situaciji (Da-socijalno ugroženi, Ne-ostali)



Cijena snabdijevanja vodom

Grafikon P2.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?



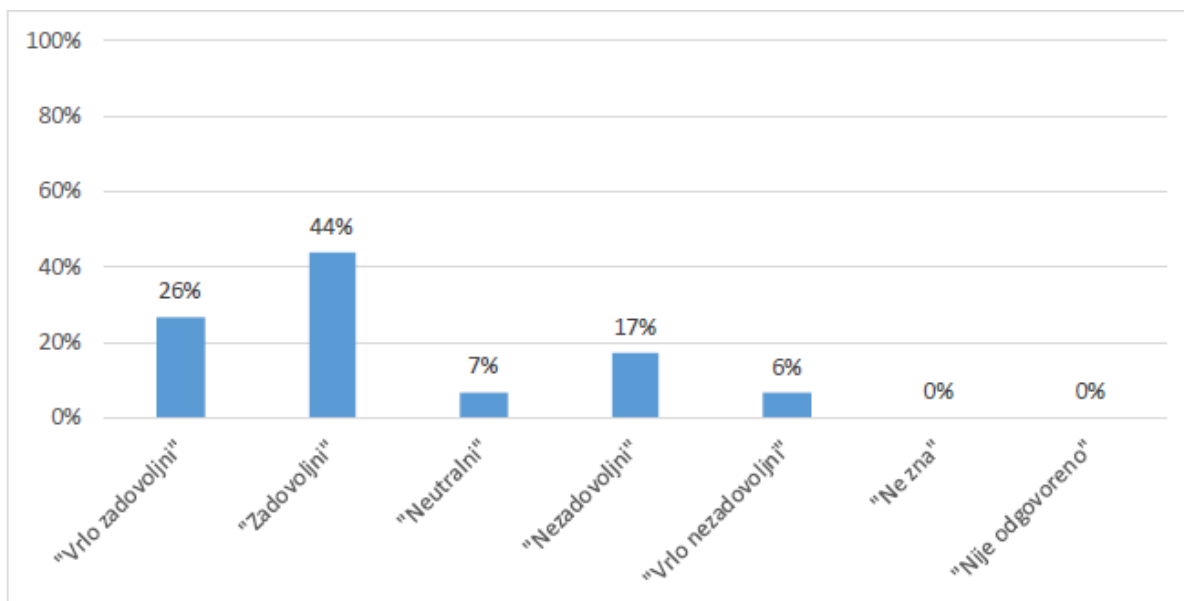
60% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom snabdijevanja vodom dok je 12% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 72% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 63% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Prikupljanje otpada i odvoz smeća

Grafikon P3.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P3 Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?



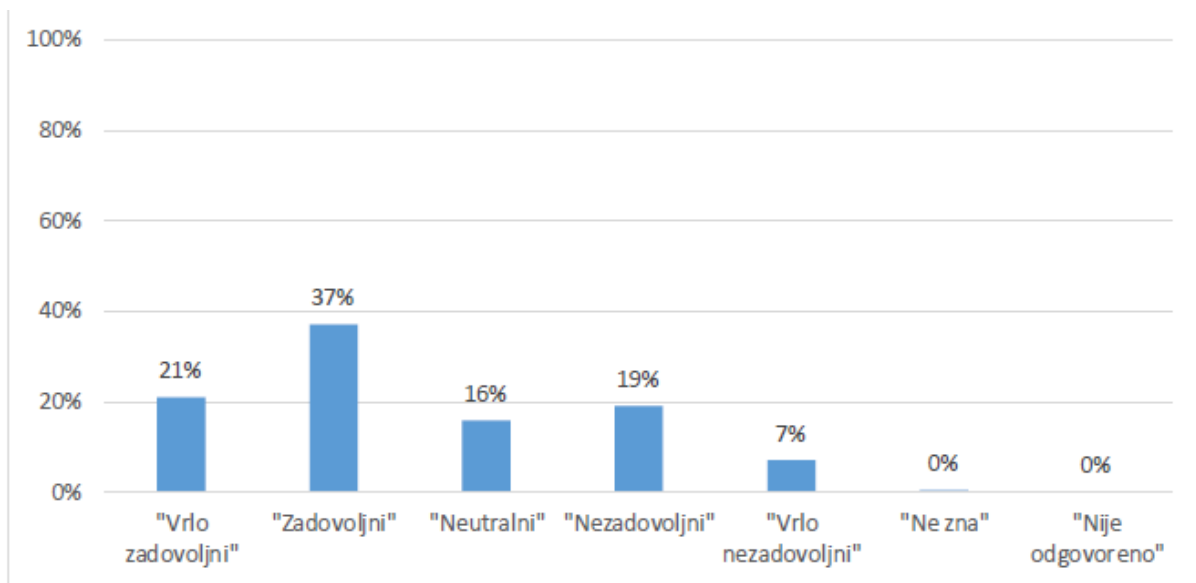
70% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno prikupljanjem otpada i odvozom smeća dok je 23% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 84% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 78% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 41% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 35% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća

Grafikon P4.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P4 Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?



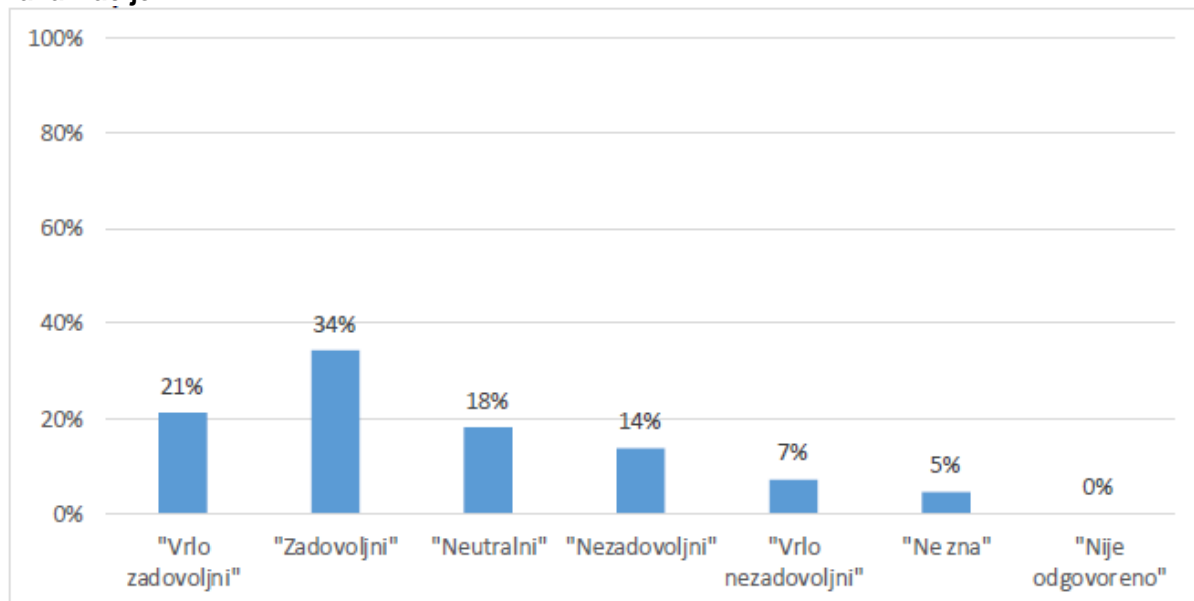
58% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća dok je 26% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 72% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 70% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 46% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 35% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kanalizacija

Grafikon P5.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P5 Koliko ste zadovoljni kanalizacijom?



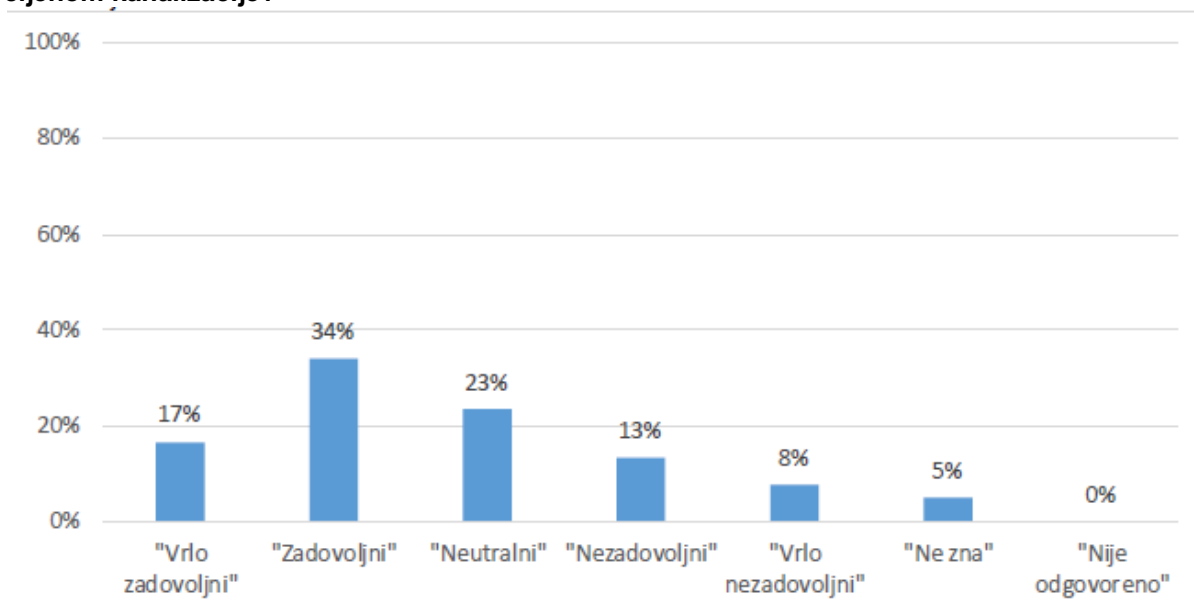
56% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kanalizacijom dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kanalizacijom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 72% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 60% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kanalizacijom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 31% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 30% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena kanalizacije

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



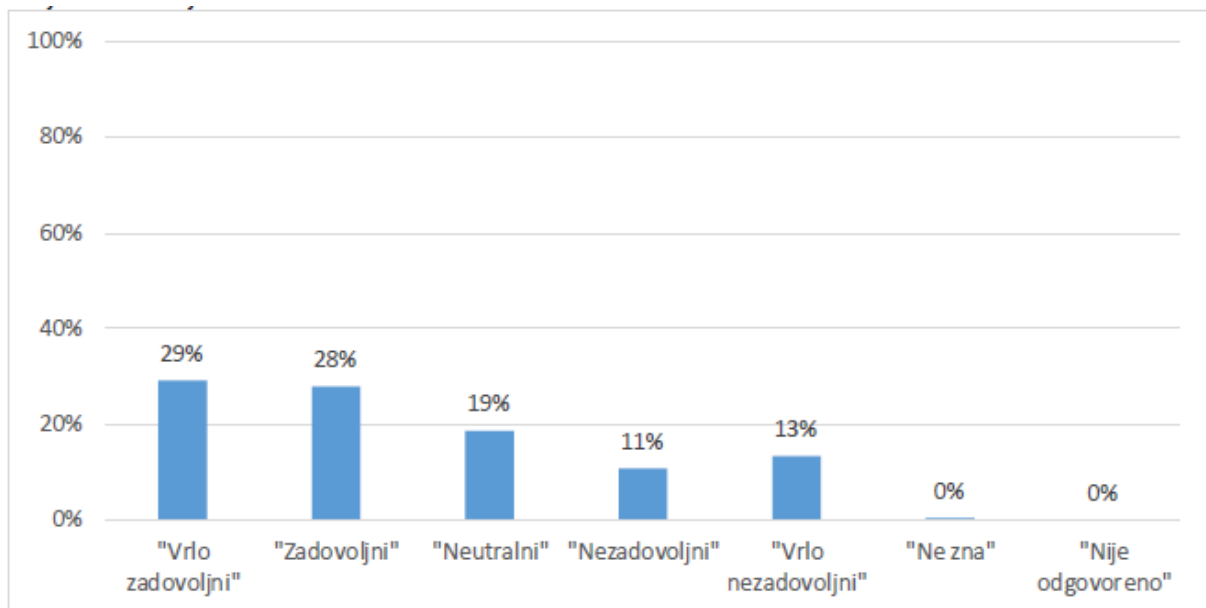
51% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom kanalizacije dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 65% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 56% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 33% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe muškog pola koje su u 28% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Pokrivenost JLS javnom rasvjetom

Grafikon P9.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P9 Koliko ste zadovoljni pokrivenošću JLS javnom rasvjetom?



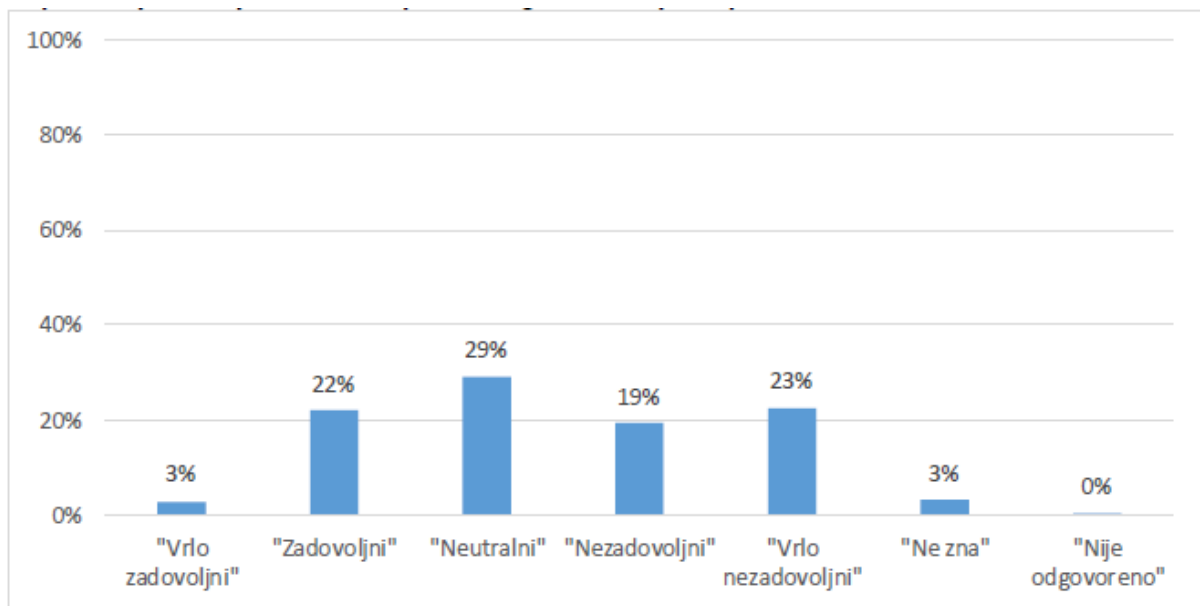
57% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno pokrivenošću JLS javnom rasvjetom dok je 24% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 69% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 63% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 50% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 41% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

Grafikon P11.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P11 Koliko ste zadovoljni rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?



25% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 42% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 29% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 27% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 50% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 48% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.