



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM  
USLUGAMA**

**Općina Busovača**

Februar 2023

## 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 lokalne samouprave. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.*

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u februaru 2023 i to na uzorku od 300 građana i građanki.

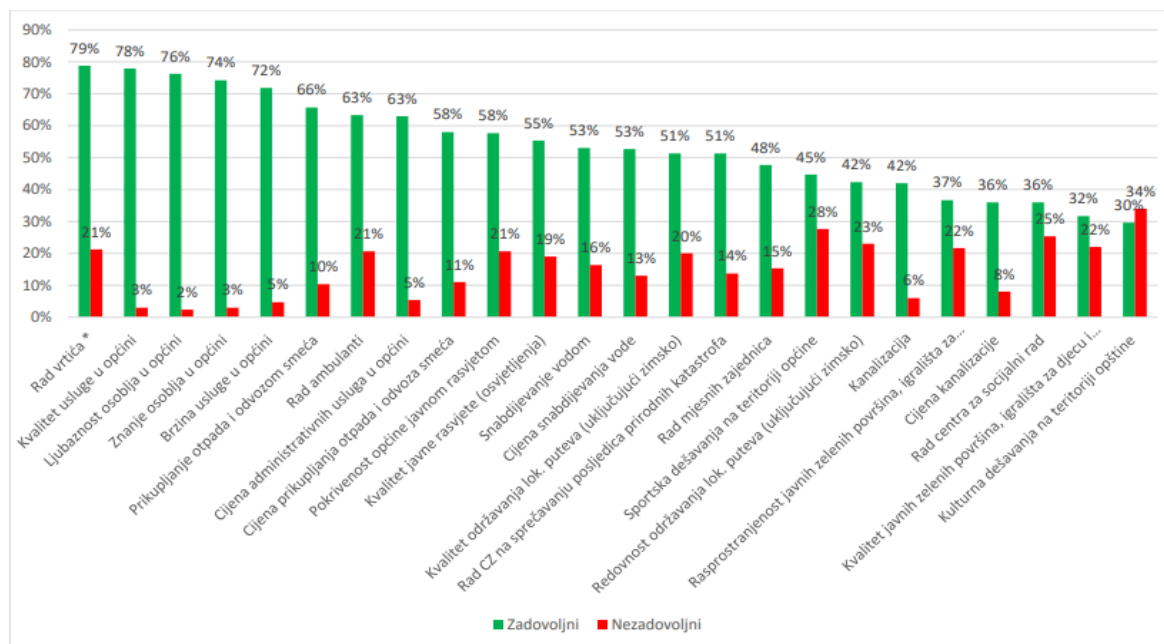
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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

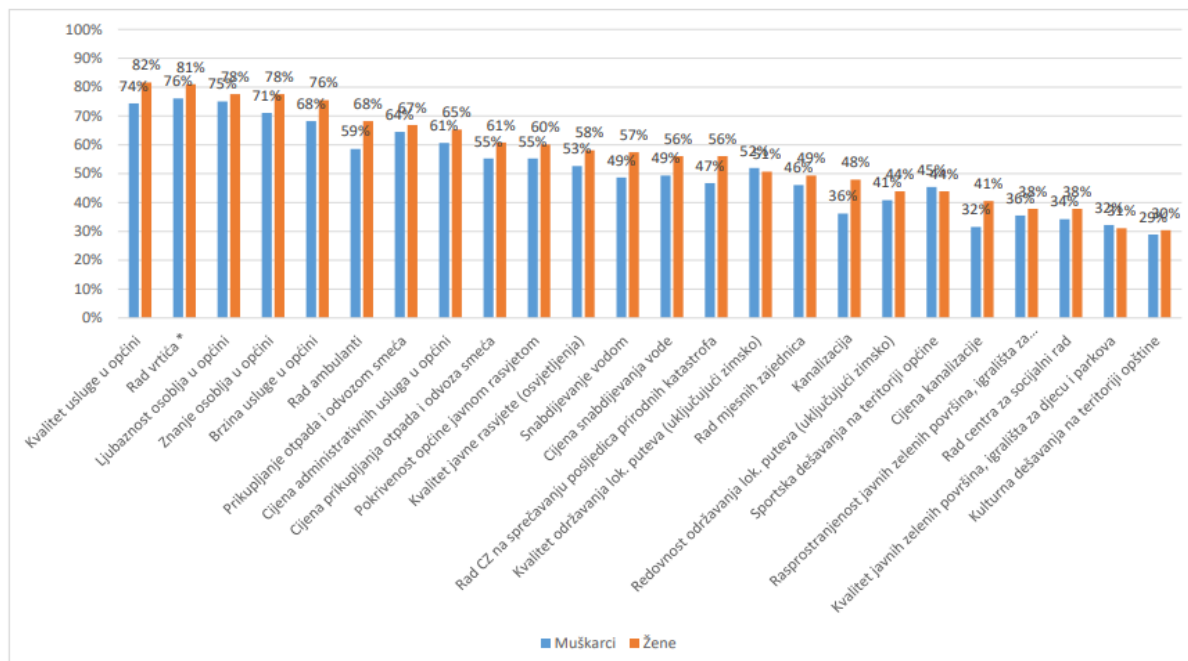
Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/cane iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

## Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2023 – uporedni pregled

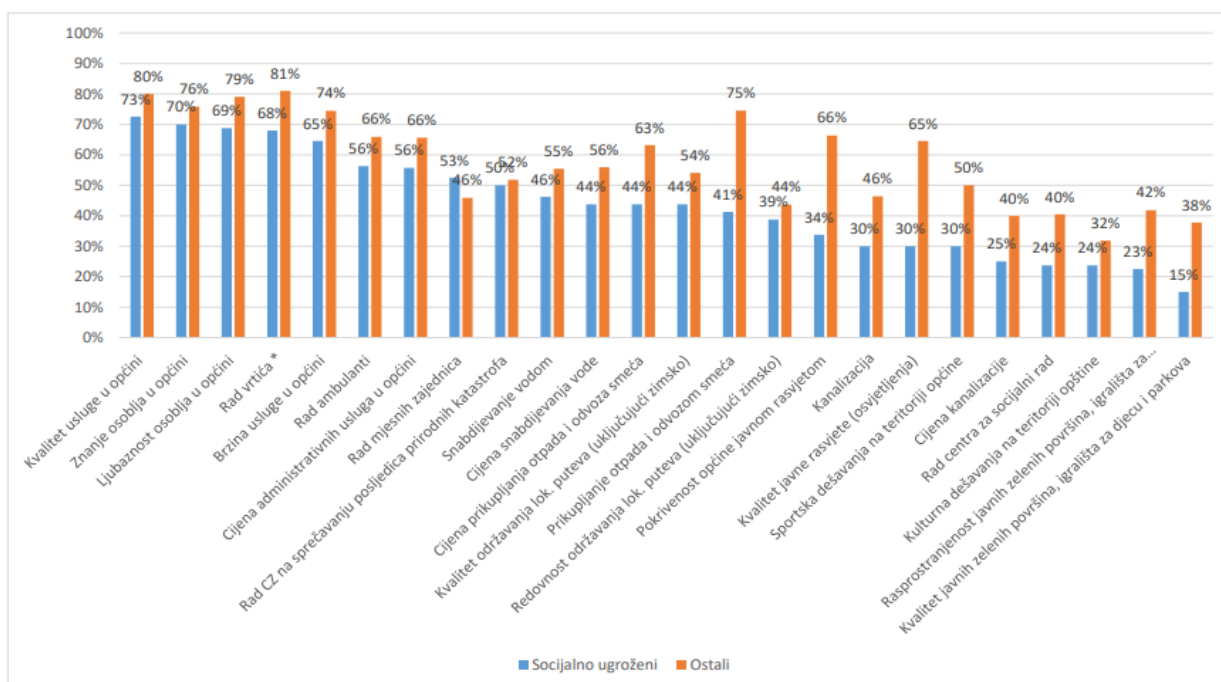
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine



Grafikon UP1.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine, po polu ispitanika

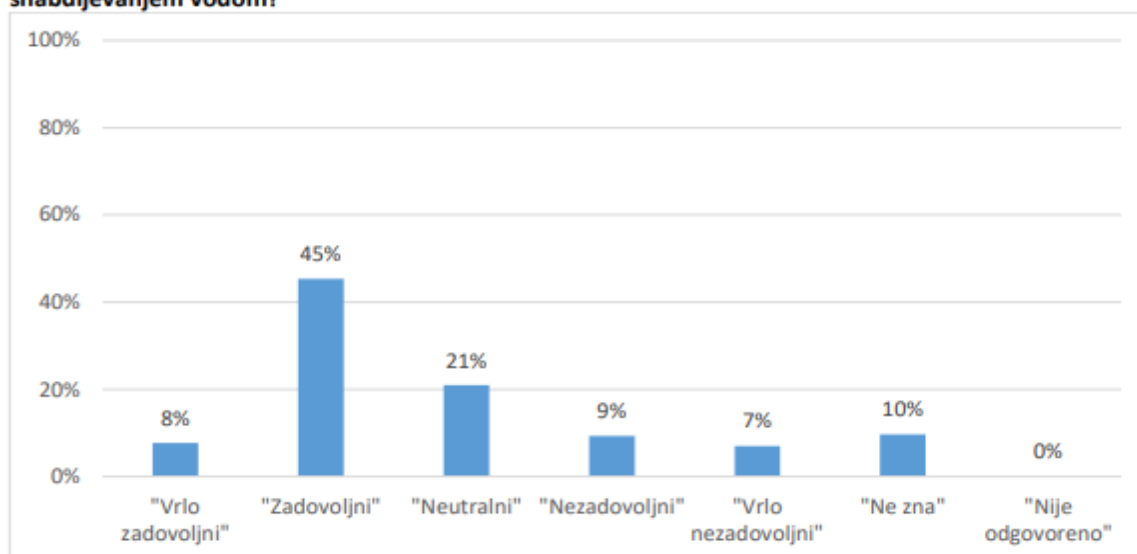


**Grafikon UP1.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine, po soci-ekonomskoj situaciji**



## Snabdijevanje vodom

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

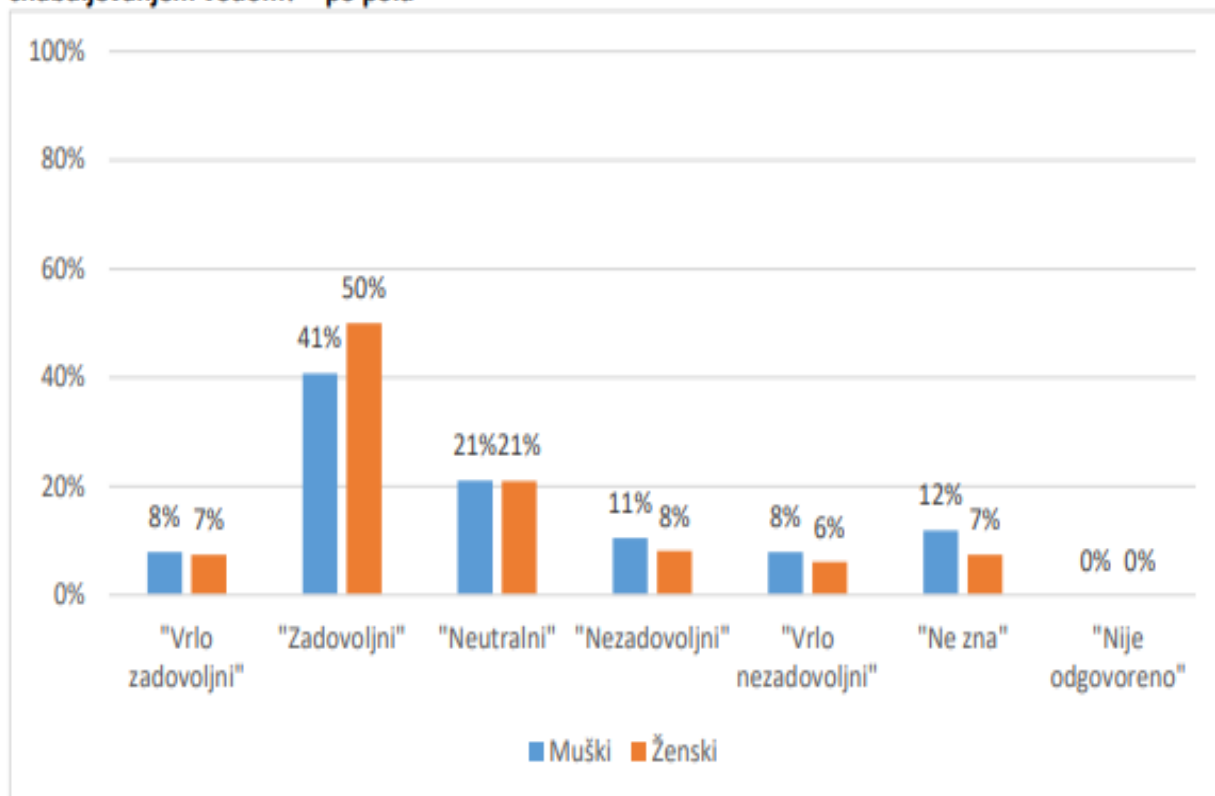


53% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno snabdijevanjem vodom dok je 16% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

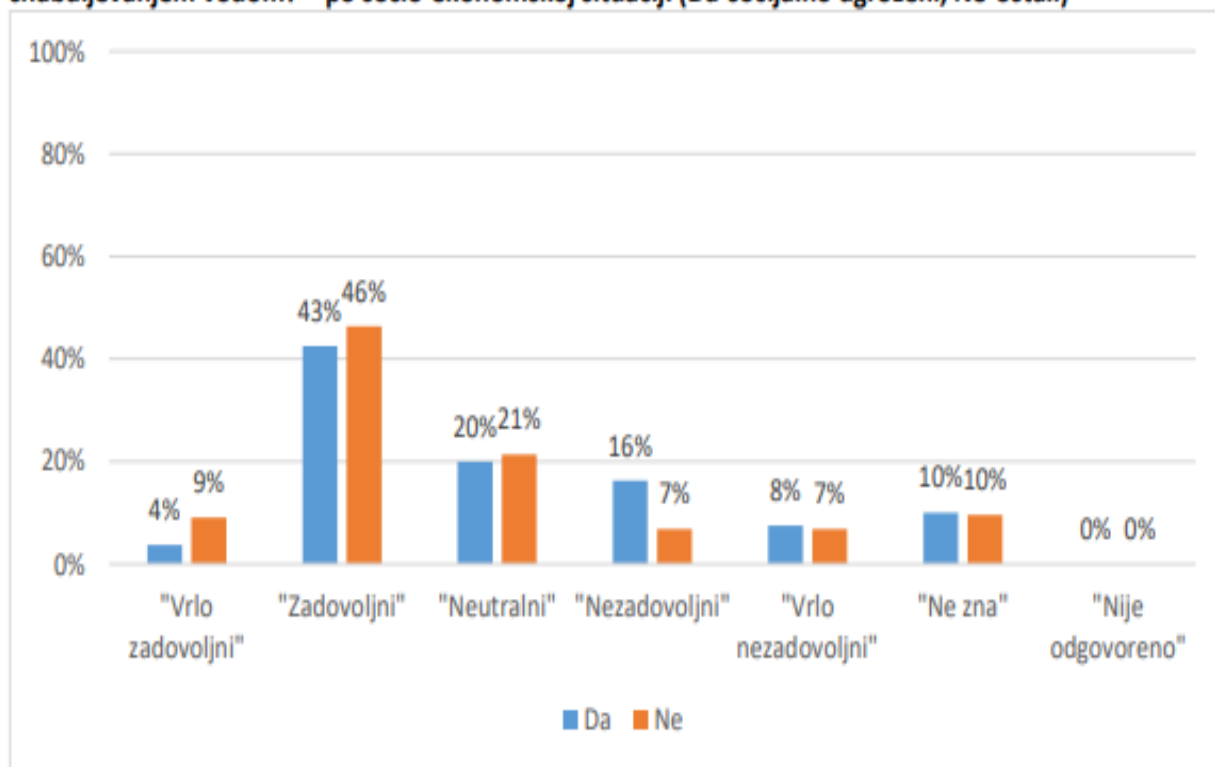
Najzadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 62% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 57% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 26% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 24% 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

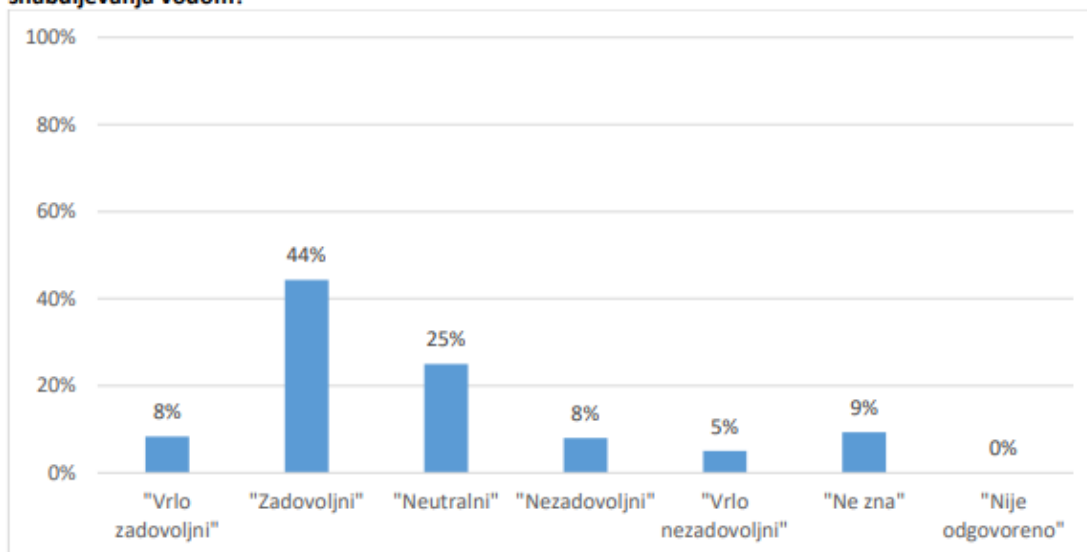


**Grafikon P1.2.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom? – po socio-ekonomskoj situaciji (Da-socijalno ugroženi, Ne-ostali)



## Cijena snabdijevanja vodom

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

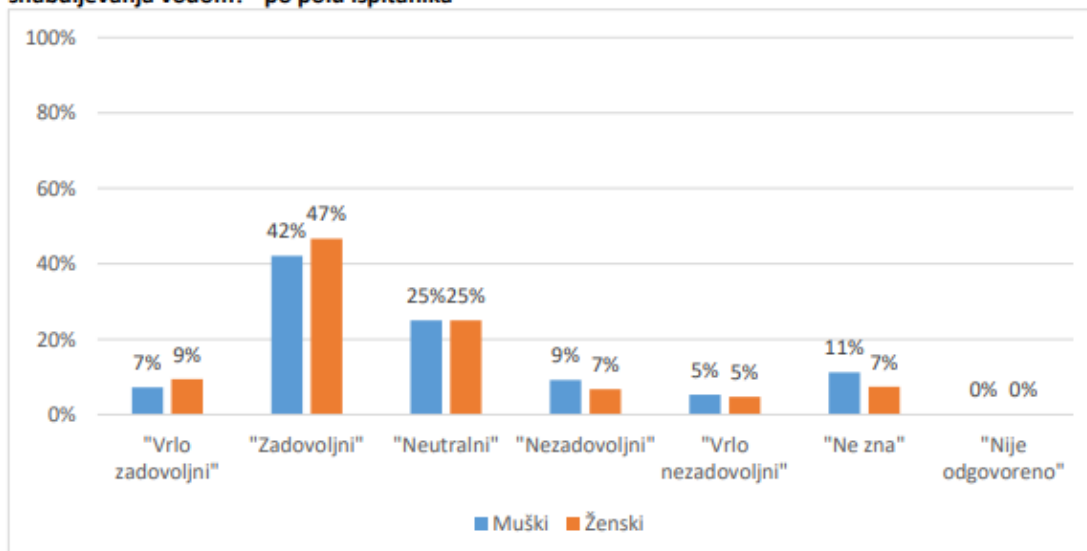


53% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom snabdijevanja vodom dok je 13% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

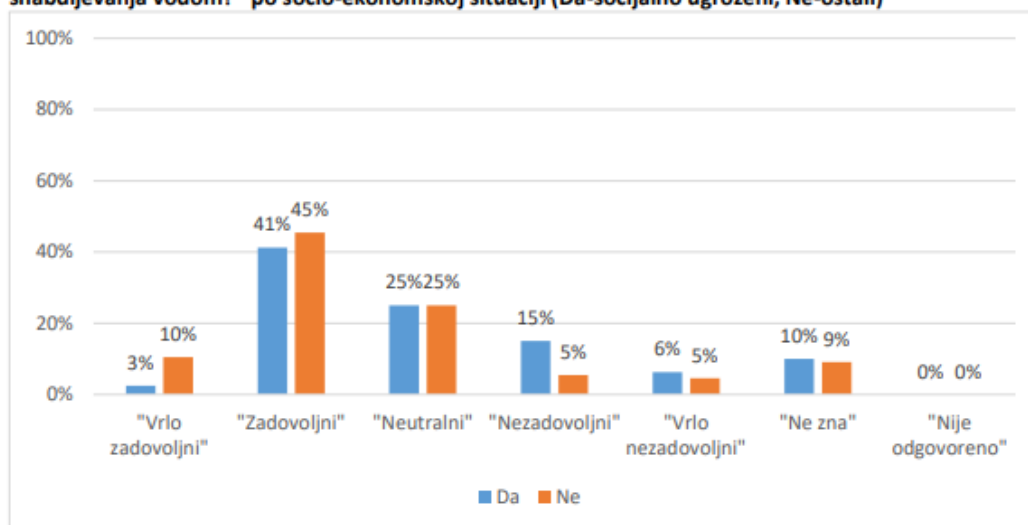
Najzadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 63% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 56% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 22% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 21% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

**Grafikon P2.2.1** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom? – po polu ispitanika

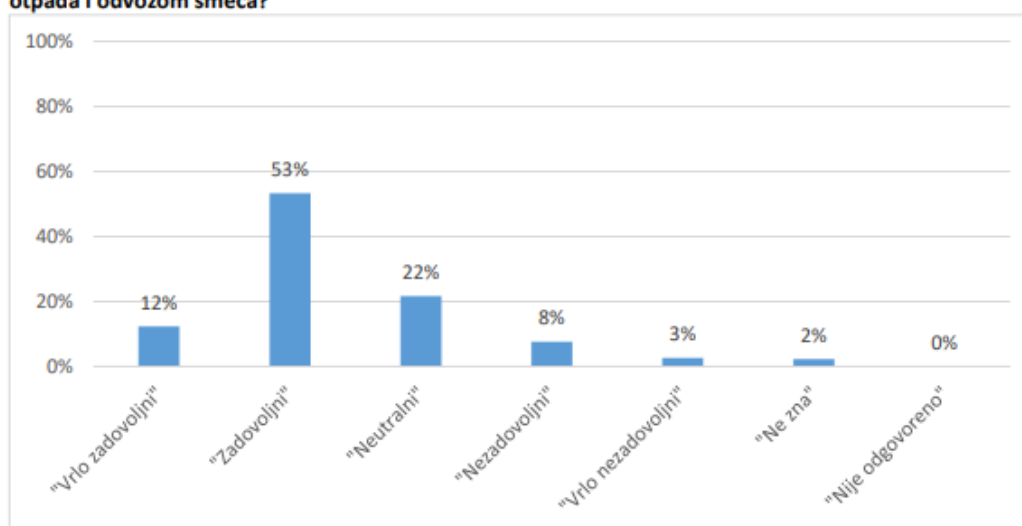


**Grafikon P2.2.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?– po socio-ekonomskoj situaciji (Da-socijalno ugroženi, Ne-ostali)



## Prikupljanje otpada i odvoz smeća

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

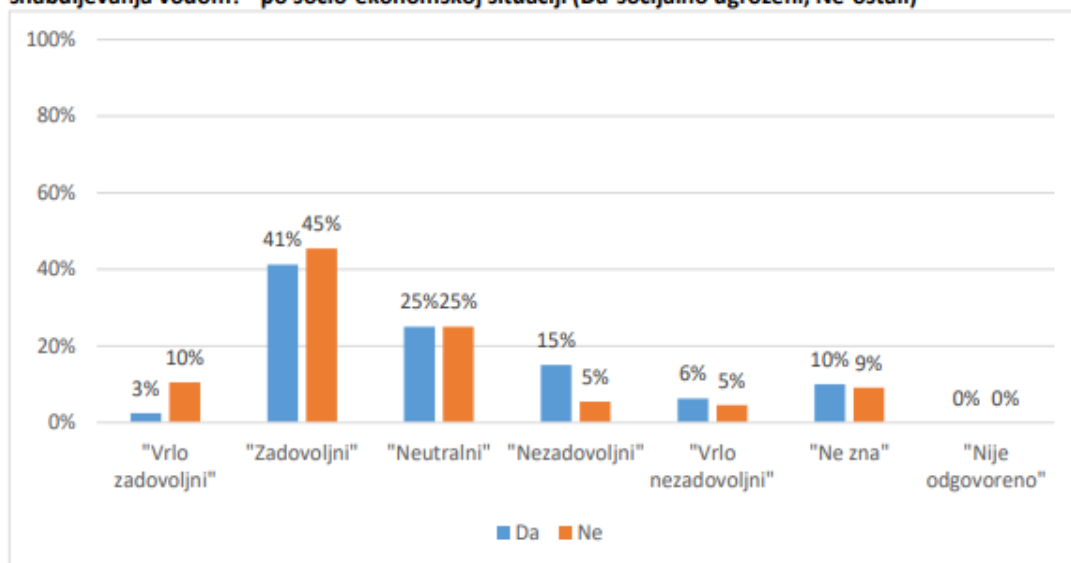


66% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno prikupljanjem otpada i odvozom smeća dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 76% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 75% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

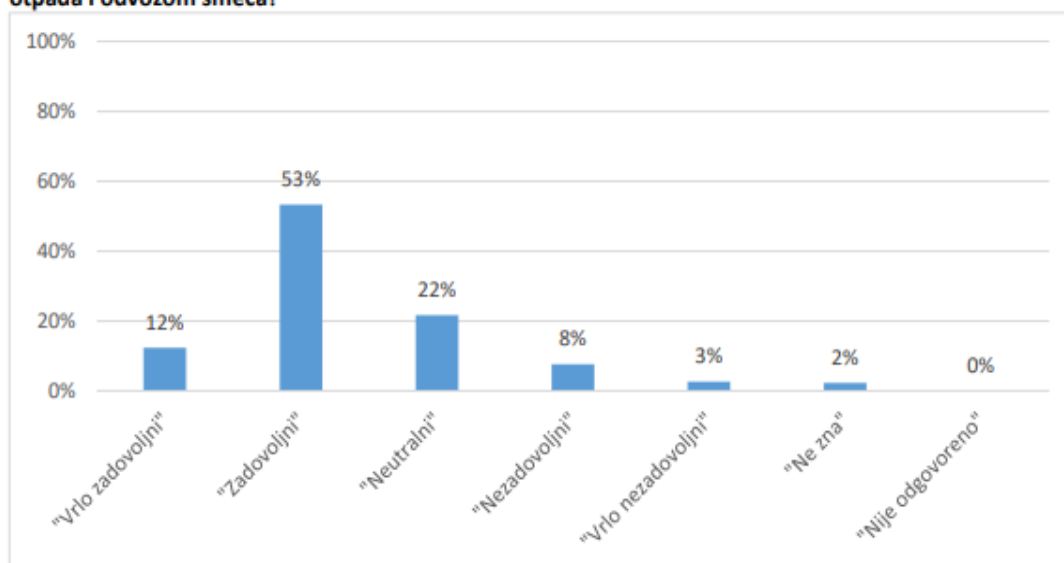
Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 22% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

**Grafikon P2.2.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom? – po socio-ekonomskoj situaciji (Da-socijalno ugroženi, Ne-ostali)



## Prikupljanje otpada i odvoz smeća

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



66% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno prikupljanjem otpada i odvozom smeća dok je 10% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

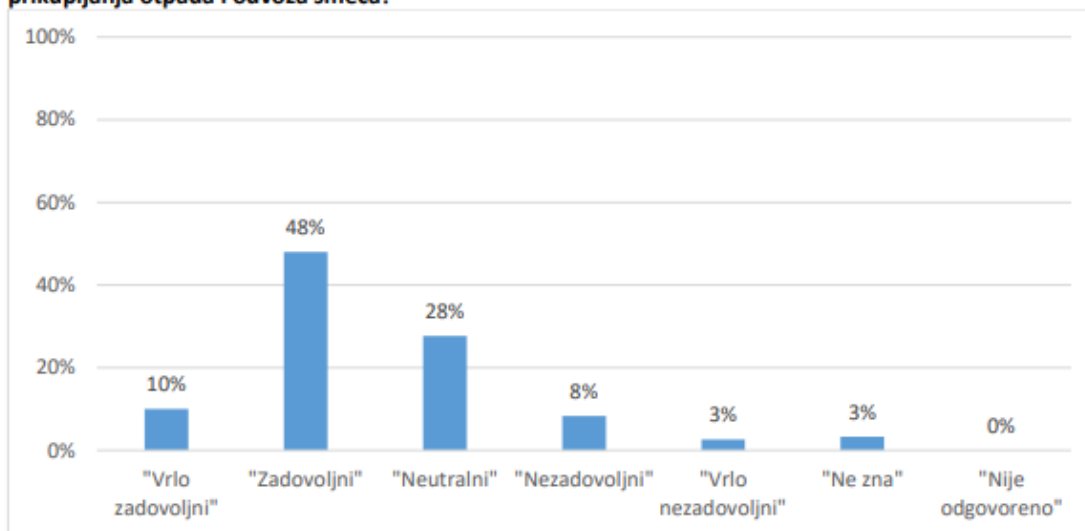
Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 76% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 75% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 22% 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?

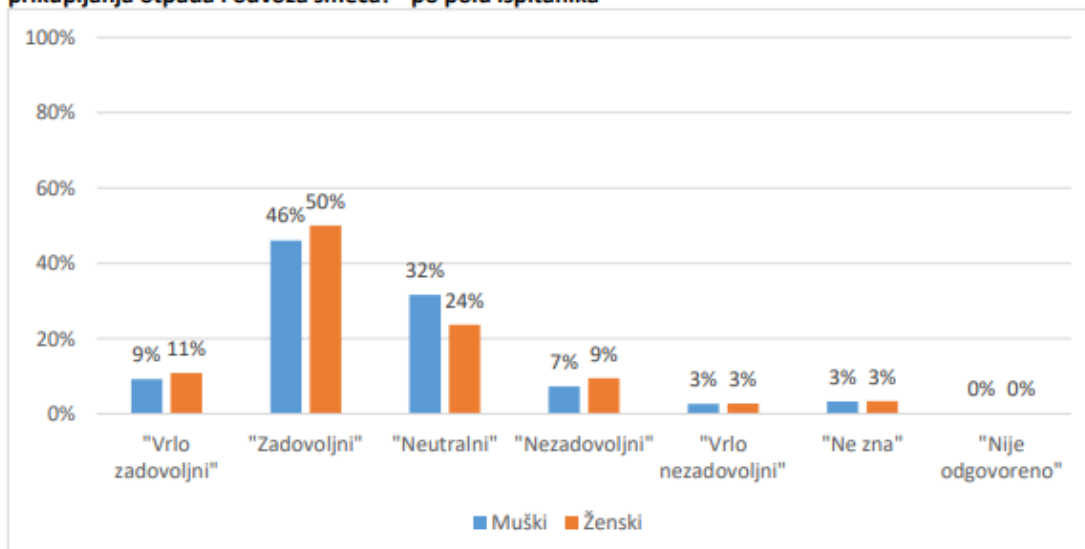


58% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća dok je 11% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

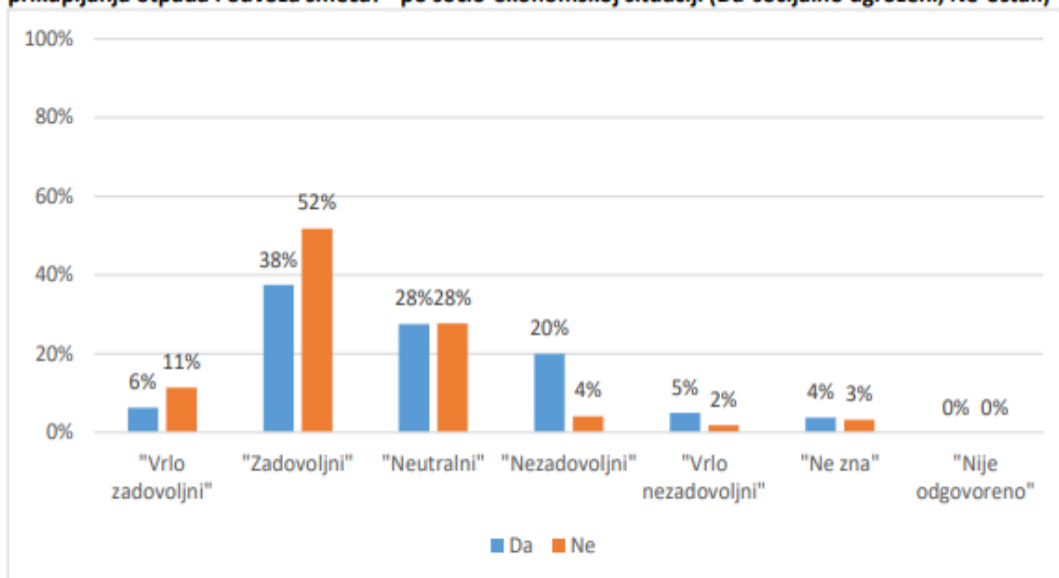
Najzadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 64% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 63% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 25% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 23% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

**Grafikon P4.2.1** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P4 Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća? – po polu ispitanika

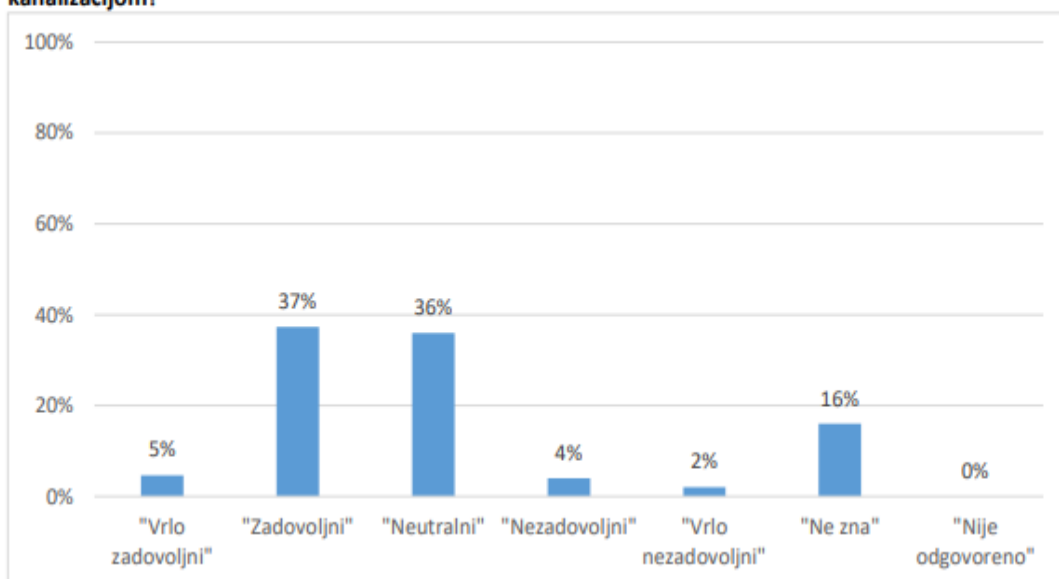


**Grafikon P4.2.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P4 Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?– po socio-ekonomskoj situaciji (Da-socijalno ugroženi, Ne-ostali)**



## Kanalizacija

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



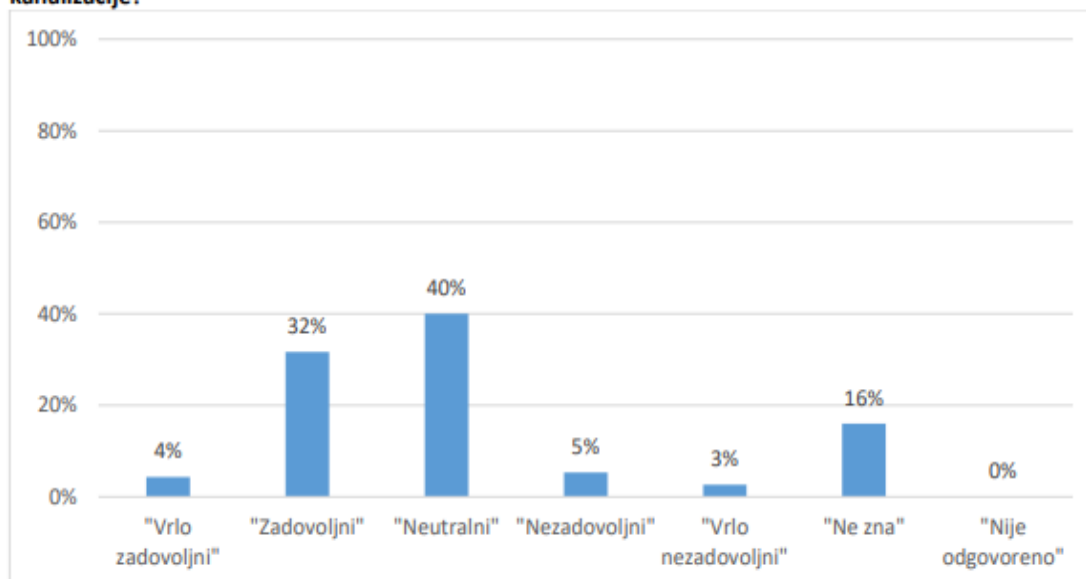
42% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kanalizacijom dok je 6% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa kanalizacijom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 53% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 49% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa kanalizacijom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 9% 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?

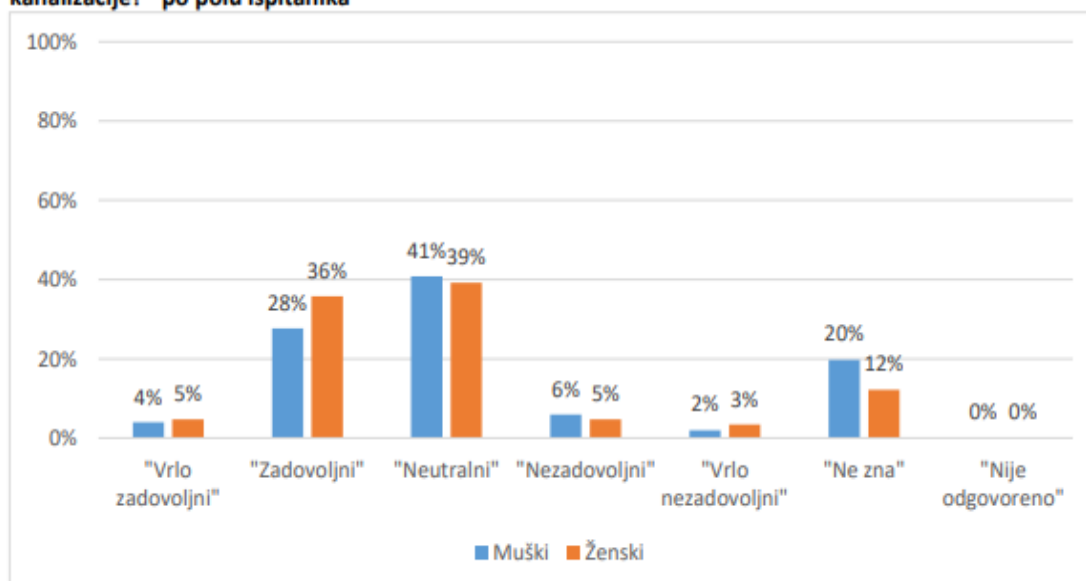


36% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom kanalizacije dok je 8% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 45% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 41% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

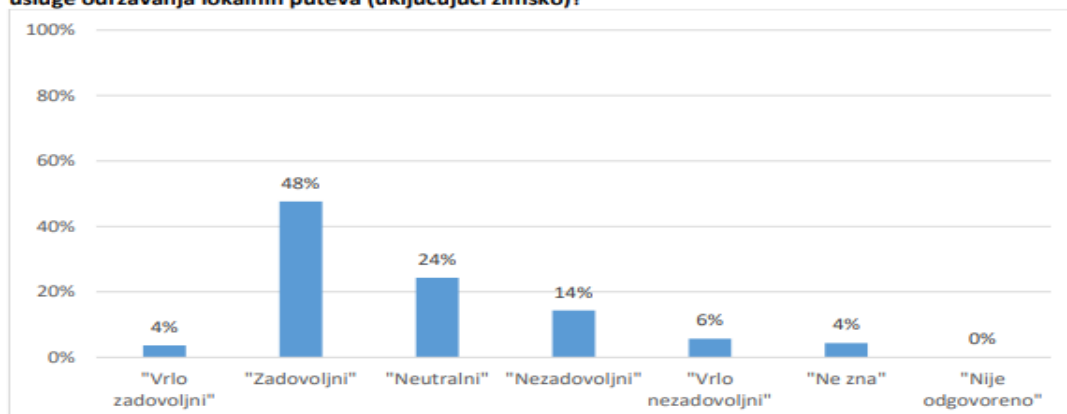
Najnezadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

**Grafikon P6.2.1** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P6 Koliko ste zadovoljni cijenom kanalizacije? – po polu ispitanika



## Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

**Grafikon P7.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P7 Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

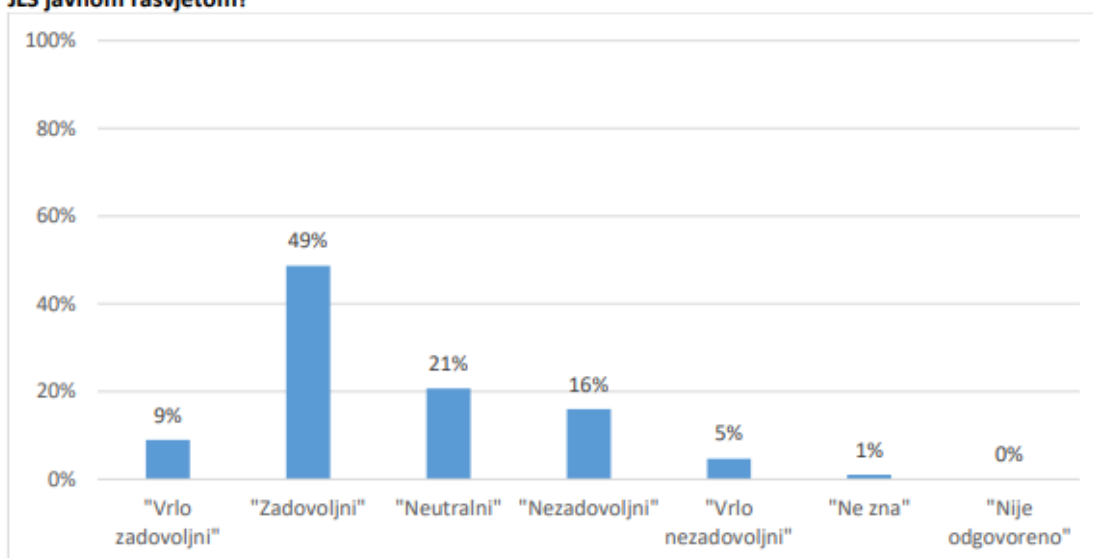


51% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) dok je 20% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 60% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 55% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

## Pokrivenost JLS javnom rasvjetom

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



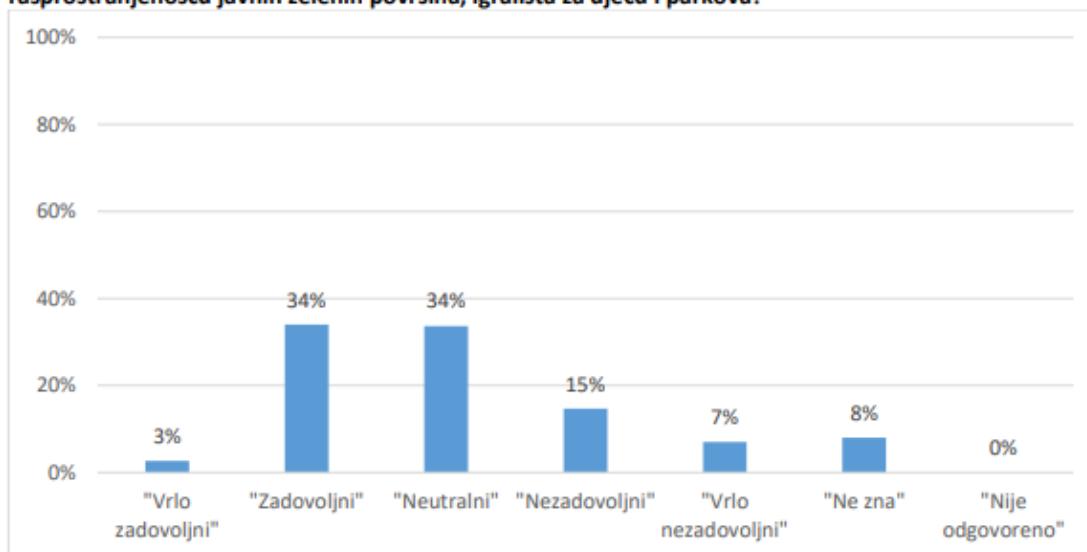
58% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno pokrivenošću JLS javnom rasvjetom dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 69% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 67% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 45% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 45% 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?



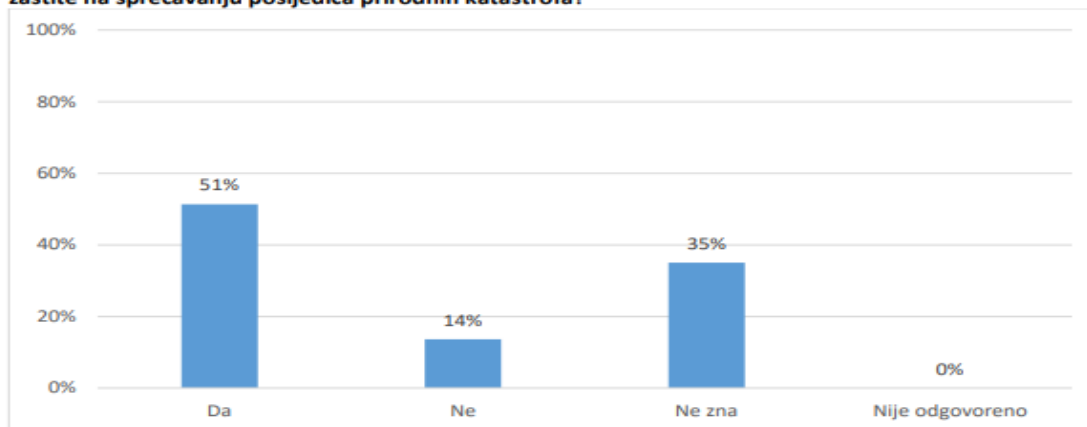
37% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 22% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 48% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene gdje je 42% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 26% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 25% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

## Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa

**Grafikon P15.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P15 Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa?

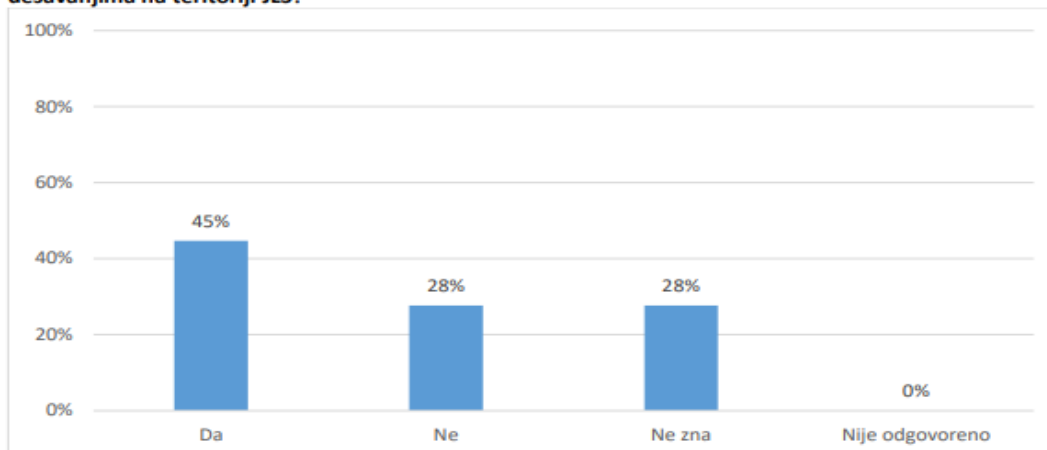


51% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa dok je 14% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe ženskog pola koje su zadovoljne u 56% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 54% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

**Grafikon P15.2.1** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P15 Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa? – po polu ispitanika

## Sportska dešavanja na teritoriji JLS

**Grafikon P19.2** Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P19 Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji JLS?



45% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno sportskim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 28% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su zadovoljne u 52% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 50% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe ženskog pola koje su u 30% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 29% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.