



INFORMACIJA O MJERENJU ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ILIJAŠ

Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost unutar projekta Općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (MEG), kojeg finansiraju Vlade: Švicarske, Švedske i Češka Razvojna Agencija, a provodi Razvojni program Ujedinjenih nacija u Bosni i Hercegovini (UNDP BiH) u saradnji sa jedinicama lokalne samouprave (JLS), u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama, kulturnim, sportskim dešavanjima u partnerskim jedinicama lokalne samouprave.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno metodom slučajnog uzorka u februaru 2022. godine i to na uzorku od 300 građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

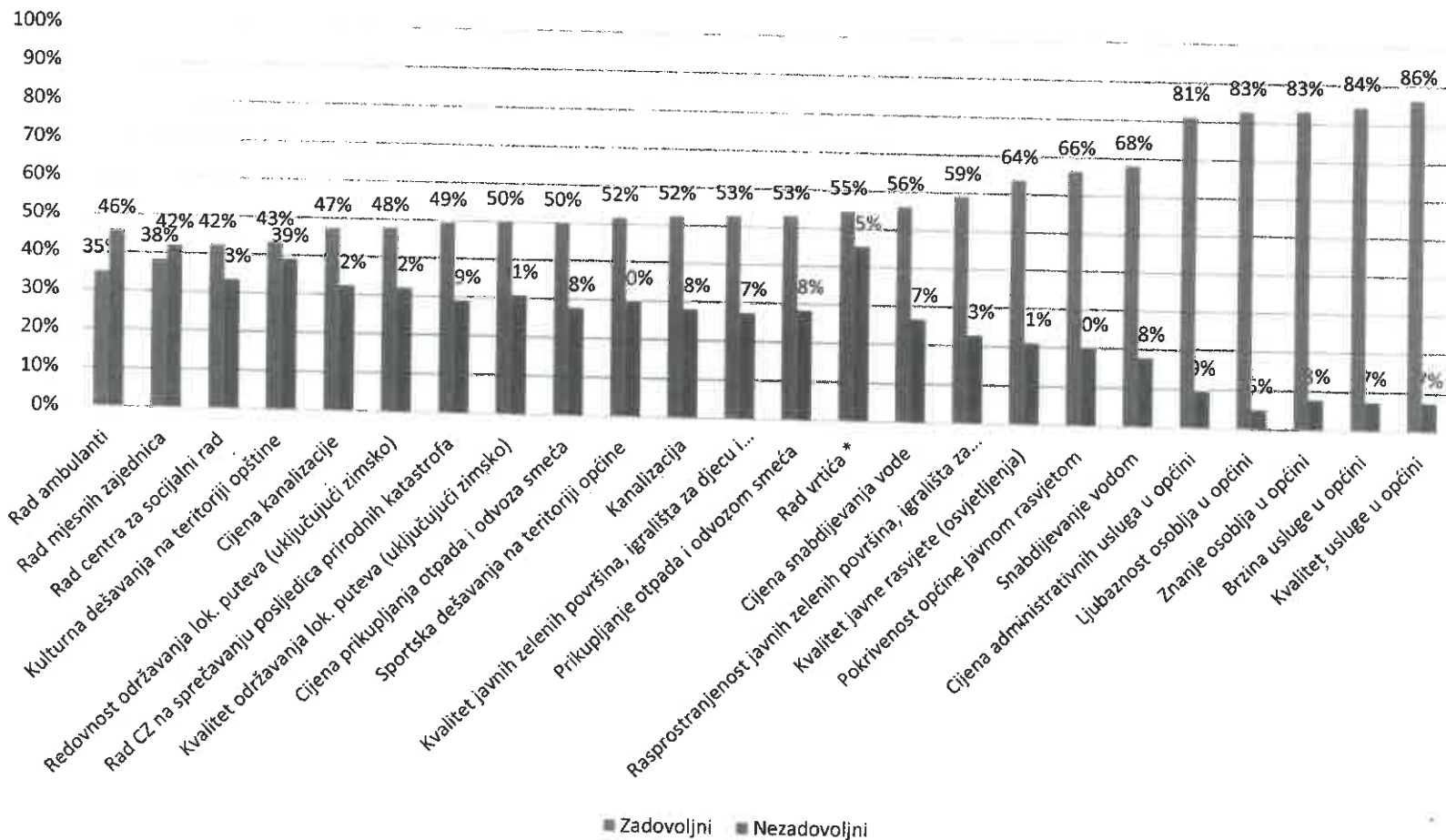
Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati procenti ispitanika/ca.

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

Svrha ankete je bila dobiti povratne informacije od građana u setu usluga koje pruža jedinica lokalne samouprave i javna preduzeća čiji je osnivač općina kao i onih preduzeća i institucija čiji je osnivač KS a pružaju usluge i na području općine Ilijaš.

Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2022 – uporedni pregled

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



Usluge sa kojima su građani i građanke NAJZADOVOLJNIJI	Kvalitet administrativnih usluga u JLS	86% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Brzina administrativnih usluga U jls	84% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 7% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Ljubaznost osoblja u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 5% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Znanje osoblja u JLS	83% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 8% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijene administrativnih usluga	81% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 9% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM ZADOVOLJNI	Snabdijevanje vodom	68% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	66% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 20% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	64% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 18% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	59% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 23% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

	Cijena snabdijevanja vode	56% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Prikupljanje otpada i odvoz smeća	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	53% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 27% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kanalizacija	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Sportska dešavanjana teritoriji JLS	52% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 30% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	50% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kvalitet održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	50% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 31% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

Usluge sa kojima su građani i građanke UGLAVNOM NEZADOVOLJNI	Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	49% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 29% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	48% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Cijena kanalizacije	47% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 32% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Kulturna dešavanja	43% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 28% ispitanika/ca odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati
	Rad centra za socijalni rad	42% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 33% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno.
	Rad vrtića / obdaništa	38% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 31% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad mjesnih zajednica	38% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 42% ispitanika/ca bilo nezadovoljno
	Rad domova zdravlja /ambulanti	35% ispitanika/ca je bilo zadovoljno kvalitetom ove usluge dok je 46% ispitanika/ca bilo nezadovoljno

ZAKLJUČCI

Dobiveni rezultati ankete će biti iskorišteni za poboljšanje pružanja usluga prema građanima i stvaranju povoljnijeg životnog okruženja.

1. Realizacija projekata iz sektora komunalnih usluga koji su definisani kroz Budžet Općine Ilijaš i Budžet KS će doprinijeti podizanju kvaliteta usluga.
2. Realizacija projekata iz sfere društvenog života (kulturnih i sportskih dešavanja) će doprinijeti kako afirmaciji sporta i kulture na nivou općine tako i samom imidžu i širem predstavljanju općine.
3. U cilju poboljšanja komunikacije i protoka informacija kao i transparentnosti u radu JLS potrebno je:
 - Objaviti vodič za pristup informacijama i indeks registra informacija na WEB portalu;
 - Uključivanje on- line servisa i promocija u postojećim medijima kao i animiranje građana putem Savjeta MZ u sprovođenju javnih rasprava;Uspostava eCitizen aplikacije koja je definisana kroz MEG projekat.

Informaciju sačinila:

Merima Osmanović, MEG koordinator za Općinu Ilijaš