

КОЗАРСКА ДУБИЦА
KOZARSKA DUBICA



REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Kozarska Dubica, mart 2018. godine

Uvod

Ispitivanje zadovoljstva građana radom Opštinske uprave opštine Kozarska Dubica i kvalitetom javnih usluga vršeno je putem anketiranja, koje je u šalter Sali opštine Kozarska Dubica provedeno od 18. do 31. decembra 2017. godine u obimu od 100 ispitanika.

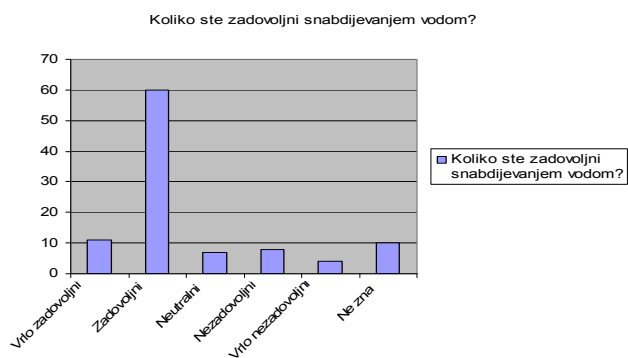
Cilj anketiranja je unapređenje komunikacije sa građanima, prikupljanja informacija o zadovoljstvu građana vršenjem poslova iz nadležnosti Opštinske uprave i Skupštine opštine i unapređenja kvaliteta usluga.

Anketiranjem je obuhvaćeno 53 odsto stanovnika urbanog i 43 odsto ruralnog područje opštine. Anketirano je 45 muškaraca i 55 žena, a starosna struktura ispitanika je sljedeća: 18- 35 godina – 36, 36-55 godina- 41 i preko 55 godina – 23.

REZULTATI ANKETIRANJA

1) Vodosnabdijevanje

P1 – Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?



Vrlo zadovoljni	11
Zadovoljni	60
Neutralni	7
Nezadovoljni	8
Vrlo Nezadovoljni	4
Ne zna	10

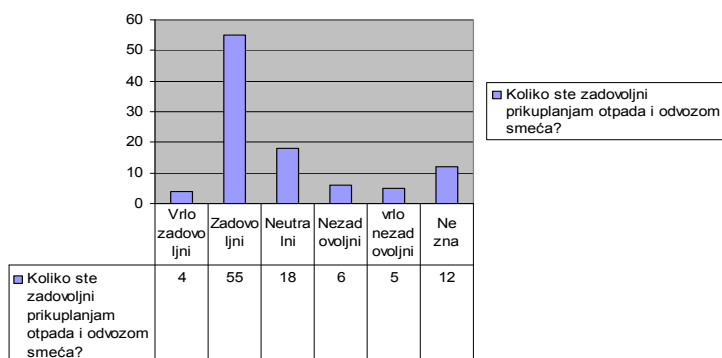
P2 – Koliko ste zadovoljni sa cijenom snabdijevanja vodom?



2) Prikupljanje i odvoz smeća

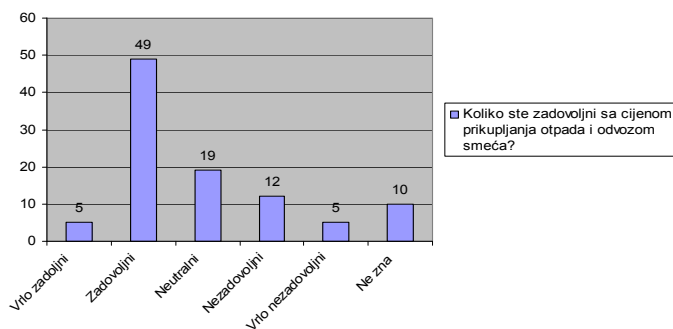
P3 – Koliko ste zadovoljni sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća?

Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?



P4- Koliko ste zadovoljni sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?

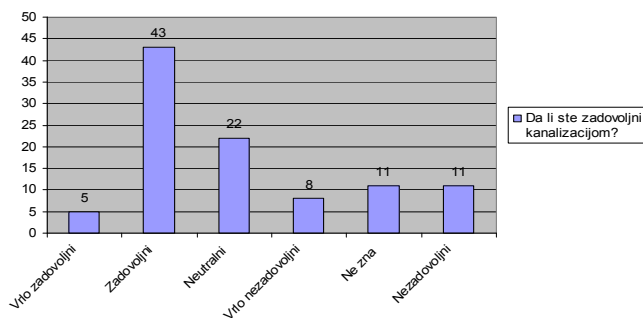
Koliko ste zadovoljni sa cijenom prikupljanja otpada i odvozom smeća?



3) Kanalizacija

P5 – Da li ste zadovoljni kanalizacijom?

Da li ste zadovoljni kanalizacijom?

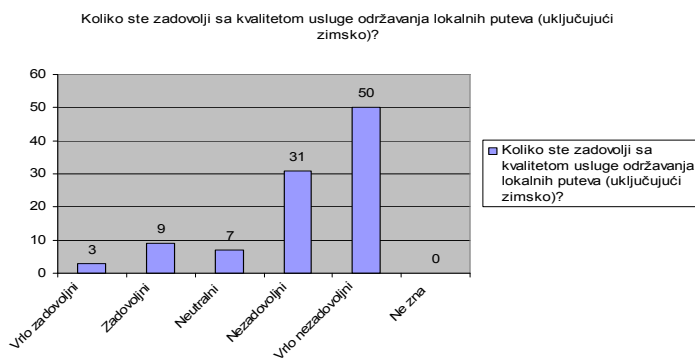


P6 – Da li ste zadovoljni cijenom kanalizacije?



4) Održavanje lokalnih puteva

P7- Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?



P8- Koliko ste zadovoljni sa redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Vrlo zadovoljni	3
Zadovoljni	5
Neutralni	10
Nezadovoljni	26
Vrlo nezadovoljni	56
Ne zna	0

5) Javna rasvjeta

P9 – Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću opštine javnom rasvjetom?

Vrlo zadovoljni	3
Zadovoljni	21
Neutralni	12
Nezadovoljni	22
Vrlo nezadovoljni	41
Ne zna	1

P10 – Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

Vrlo zadovoljni	3
Zadovoljni	14
Neutralni	12
Nezadovoljni	19
Vrlo nezadovoljni	51
Ne zna	1

6) Zelene i druge javne površine

P11 – Koliko ste zadovoljni sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

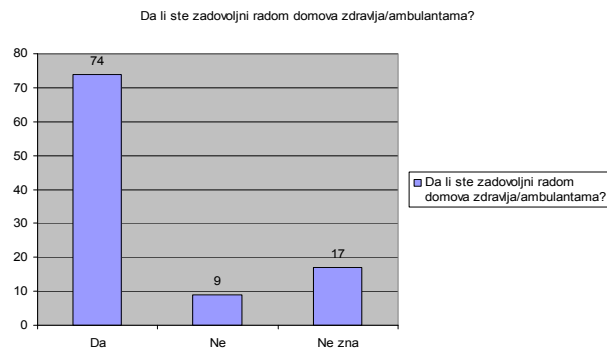
Vrlo zadovoljni	1
Zadovoljni	35
Neutralni	37
Nezadovoljni	15
Vrlo nezadovoljni	8
Ne zna	4

P12 – Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Vrlo zadovoljni	3
Zadovoljni	30
Neutralni	37
Nezadovoljni	16
Vrlo nezadovoljni	10
Ne zna	4

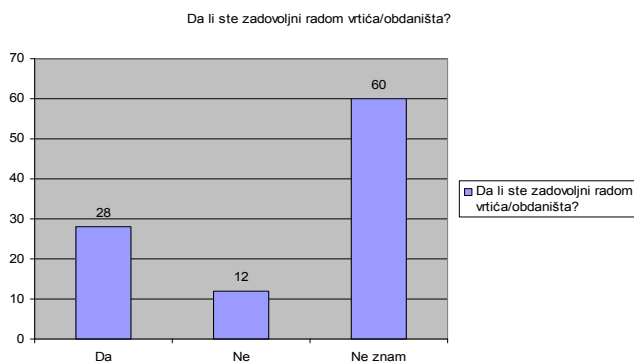
7) Dom zdravlja/ambulante

P13 – Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja/ambulantama?



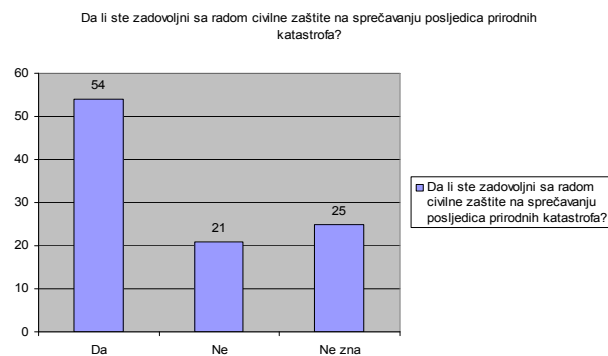
8) Vrtić

P 14- Da li ste zadovoljni radom vrtića/obdaništa?



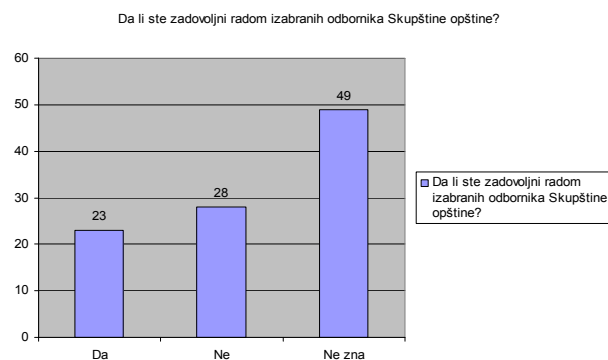
9) Civilna zaštita

P15 – Da li ste zadovoljni sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa?



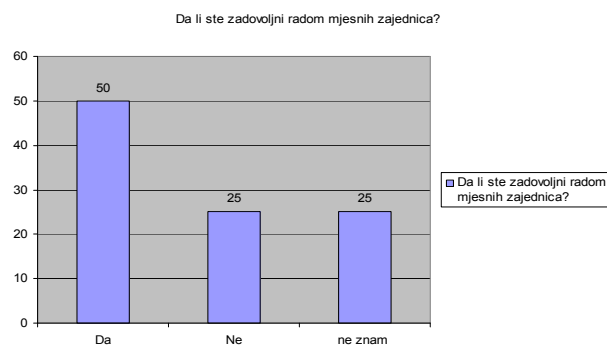
10) Rad Skupštine opštine

P16- Da li ste zadovoljni radom izabranih odbornika Skupštine opštine?



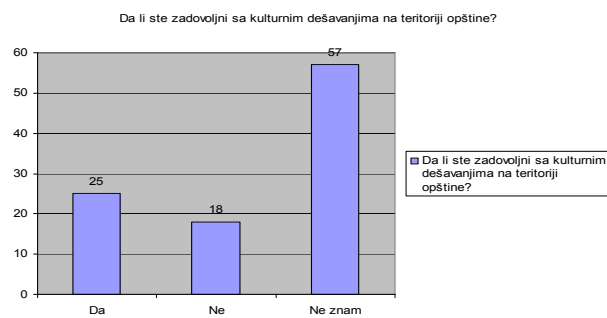
11) Mjesne zajednice

P 17 – Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?



12) Kultura i sport

P 18- Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima na teritoriji opštine?

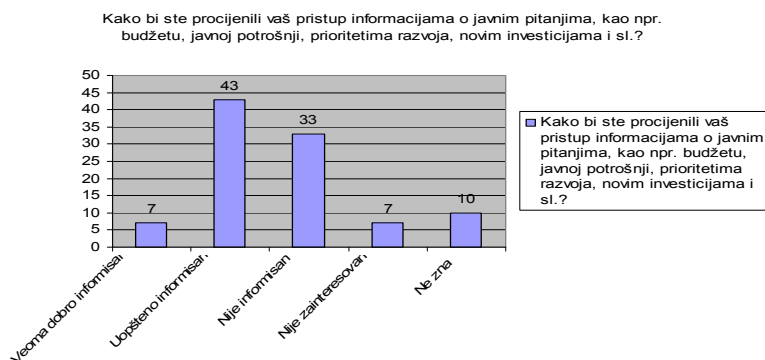


P 19 – Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima na teritoriji opštine?



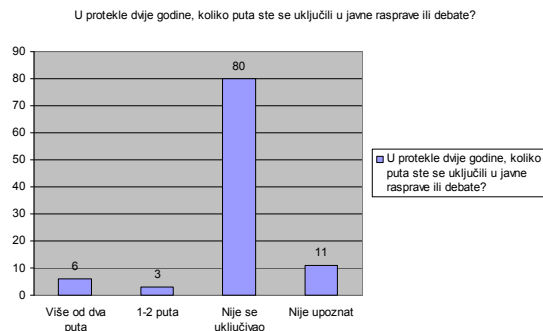
13) Pristup informacijama

P 20- Kako bi ste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama i sl.?



14) Uključenost u javne rasprave

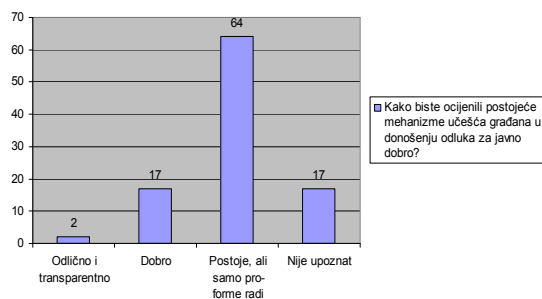
P 21 – U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?



15) Mehanizmi učešća građana u donošenju odluka

P 22 – Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?

Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?



16) Kvalitet administrativnih usluga

P23 – Koliko ste zadovoljni sljedećim aspektima administrativnih usluga (izdavanjem uvjerenja, rješenja, dozvola, matičnih izvoda i sl.?)

	Kvalitetom usluge	Brzinom usluge	Ljubaznost osoblja	Znanje osoblja	Cijena usluga
Vrlo zadovoljni	11	10	9	12	6
Zadovoljni	54	45	47	50	28
Neutralni	27	27	28	24	26
Nezadovoljni	1	11	12	7	16
Vrlo nezadovoljni	1	1	1	1	18
Ne zna	6	6	6	6	6

P 24- Kako biste ocijenili sljedeće načine komunikacije između građana i lokalne vlasti:

	Direktan prijenos sjednica SO putem lokalnih radio i TV stanica	Redovni sastanci odbornika sa građanima	Redovni termini za komunikaciju načelnika sa građanima	Internet komunikacija između građana i opštinskih službi	Postojećim mehanizmima učešća građana u definisanju opštinskih prioriteta
Veoma dobro	2	0	0	5	3
Dobro	11	11	12	15	8
Neutralno	15	17	16	8	12
Nepostojeće	12	8	10	7	15
Nije upoznat	60	64	62	55	62

P25 – Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?

Da- 11

Ne- 89

P26 – Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?

Da – 3
 Ne – 8
 Nisam se žalio/la – 89

P 27 – Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?

Da	Osoba sa invaliditetom	1
	Povratnik/raseljena osoba	0
	Pripadnik romske populacije	0
	Drugo	0
	Nezaposlen/a	11
Ne	88	

ZAKLJUČAK I PREPORUKE

Rezultati mjerenja zadovoljstva građana javnim uslugama putem anketiranja ukazuju da su građani opštine Kozarska Dubica pretežno zadovoljni kvalitetom javnih usluga.

Snabdijevanjem vodom zadovoljno je 60 odsto anketiranih, dok je cijenom usluge vodosnabdijevanja zadovoljno 37 odsto ispitanih. Cijenom usluga vodosnabdijevanja nezadovoljno je 8 odsto, dok je 29 odsto ispitanih vrlo nezadovoljno.

Prikupljanjem otpada i odvozom smeća zadovoljno je 53 odsto anketiranih građana, dok je cijenom te komunalne usluge zadovoljno 49 odsto anketiranih.

Kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva, uključujući zimsko, nezadovoljnih je 81 odsto građana (Pitanje 7. - zbir odgovora nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih), dok je zadovoljnih svega 9 odsto ispitanih. Sličan procent anketiranih, 82 odsto, nezadovoljni su redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva, uključujući i održavanje u zimskom periodu. Veći procent anketiranih nezadovoljan je pokrivenošću opštine javnom rasvjetom i kvalitetom javne rasvjete.

Najveći procent anketiranih (37 odsto), izrazio je neutralan stav o zadovoljstvu rasprostranjenosti javnih zelenih površina, igrališta za djecu, parkova i sl. dok je zadovoljno 35 odsto anketiranih.

Radom Doma zdravlja i ambulanti porodične medicine u Kozarskoj Dubici zadovoljno je 74 odsto građana obuhvaćenih anketiranjem, dok je 9 odsto nezadovoljnih, a 17 odsto odgovorilo da ne zna.

Radom vrtića zadovoljno je 28 odsto, dok je 60 odsto odgovorilo da ne zna da li je zadovoljno radom vrtića.

Radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa zadovoljno je 54 odsto anketiranih.

Od ukupnog broja anketiranih 43 odsto smatra da je uopšteno informisano o javnim pitanjima, uključujući budžet, javnu potrošnju, prioritete razvoja, nove investicije i sl.

Prema rezultatima anketiranja, 80 odsto ispitanih nije se uključivalo u javne rasprave ili debate u posljednje dvije godine, dok je 6 odsto anketiranih učestvovalo o javnim raspravama više od dva puta.

Učesnici anketiranja, njih 64 odsto, ocijenili su da postoje mehanizmi učešća građana u donošenju odluka za javno dobro, ali samo formalno.

Od ukupnog broja anketiranih, 11 odsto uložilo je žalbu, pritužbu ili prigovor prema jedinici lokalne vlasti.

Na osnovu izraženih stavova na osnovu odgovora anketiranih građana, u narednom periodu preporučuje se primjena sljedećih mjera:

1. Zadržati postojeći kvalitet i cijenu javnih usluga vodosnabdijevanja, prikupljanja otpada, odvoza smeća i kanalizacije,
2. Posebnu pažnju usmjeriti na poboljšanje kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva, uključujući zimsko,
3. Razmotriti mogućnosti dodatnog ulaganja u pokrivenost područja opštine javnom rasvjetom i poboljšanju kvaliteta osvjetljenja,
4. Rad izabranih odbornika i Skupštine opštine približiti građanima, kroz mehanizam "Sati građana" i druge oblike direktne komunikacije građana i odbornika,
5. Obezbjediti uslove za provođenje izbora u mjesnim zajednicama na području opštine Kozarska Dubica,
6. Dodatnim kanalima komunikacije obezbjediti bolji pristup informacijama i javnim pitanjima, te veću uključenost građana u javne rasprave i debate,
7. Uspostaviti mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro i promovisati postojeće načine i kanale komunikacije između građana i lokalne vlasti.