

РЕПУБЛИКА СРПСКА
ГРАД ПРИЈЕДОР
ГРАДОНАЧЕЛНИК
ГРАДСКА УПРАВА
ПРИЈЕДОР



REPUBLIKA SRPSKA
GRAD PRIJEDOR
GRADONAČELNIK
GRADSKA UPRAVA
PRIJEDOR



79 101 Приједор, Трг ослобођења 1, Тел.+387 52 245 100, 245 101, факс.+387 52 245 104, E-mail:gradonacelnik@prijedorgrad.org, www.prijedorgrad.org

INFORMACIJA O REZULTATIMA MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA ZA 2023. GODINU

Prijedor, mart 2024. godine

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u januaru i februaru 2024. godine i to na slučajnom uzorku od 429 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/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

U nastavku su prikazani rezultati istraživanja kroz tabelarni i grafički pregled:

Naziv	Godišnja anketa za 2023. godinu
Datum	03.01.2024.- 14.02.2024.
Broj učesnika	429

Starosna struktura

Ponuđeni odgovor	Ukupno
18-35	121
36-55	170
Preko 55	138



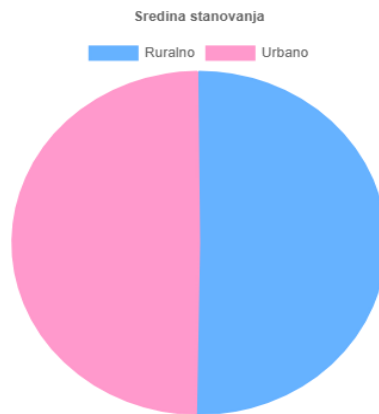
Osjetljiva kategorija

Ponuđeni odgovor	Ukupno
Drugo	27
Ne pripada osjetljivoj kategoriji	320
Nezaposlen/a	31
Osobe sa invaliditetom	6
Povratnik/raseljena osoba	43
Pripadnik romske populacije	2



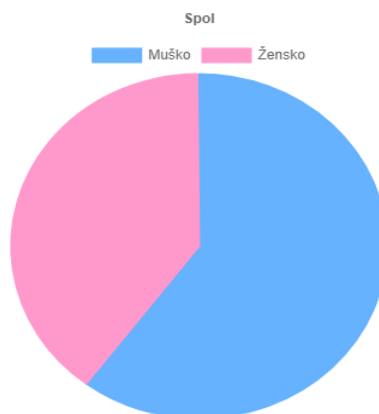
Sredina stanovanja

Ponuđeni odgovor	Ukupno
Ruralno	216
Urbano	213



Spol

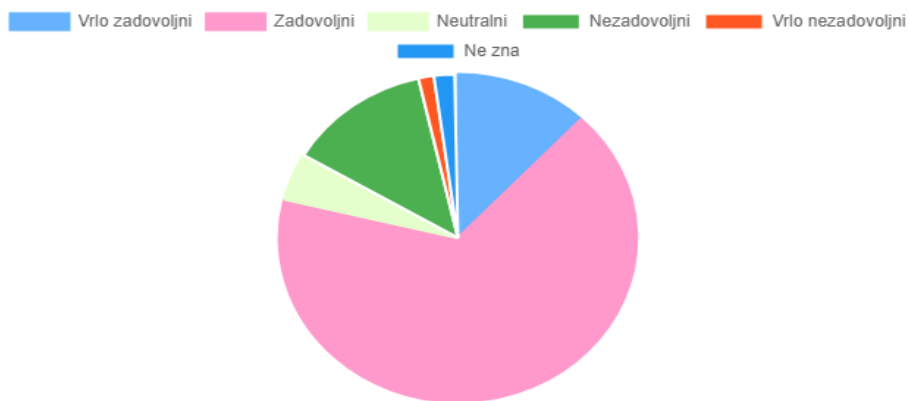
Ponuđeni odgovor	Ukupno
Muško	259
Žensko	170



Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	52	12.12%
Zadovoljni	287	66.90%
Neutralni	20	4.66%
Nezadovoljni	56	13.05%
Vrlo nezadovoljni	6	1.40%
Ne zna	8	1.86%

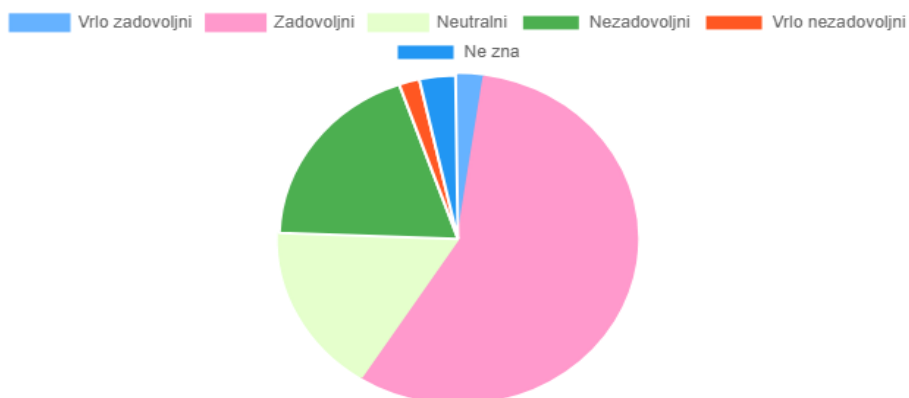
Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom?



Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	10	2.33%
Zadovoljni	244	56.88%
Neutralni	71	16.55%
Nezadovoljni	82	19.11%
Vrlo nezadovoljni	8	1.86%
Ne zna	14	3.26%

Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?



Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	30	6.99%
Zadovoljni	314	73.19%
Neutralni	34	7.93%
Nezadovoljni	46	10.72%
Vrlo nezadovoljni	5	1.17%

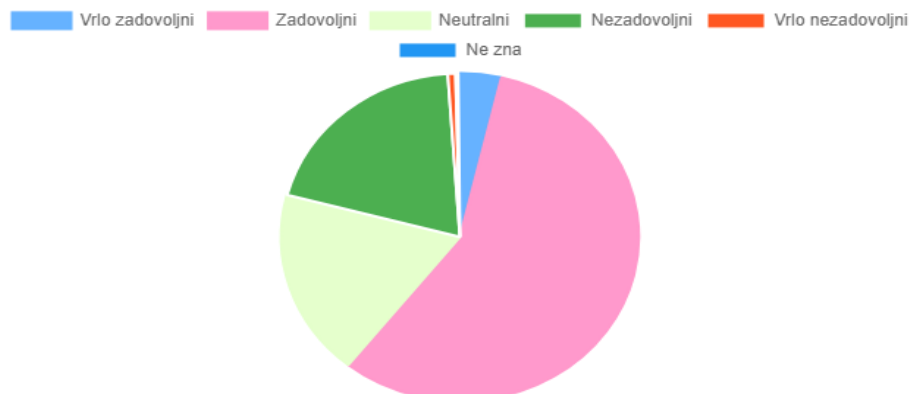
Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?



Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	16	3.73%
Zadovoljni	245	57.11%
Neutralni	79	18.41%
Nezadovoljni	85	19.81%
Vrlo nezadovoljni	3	0.70%
Ne zna	1	0.23%

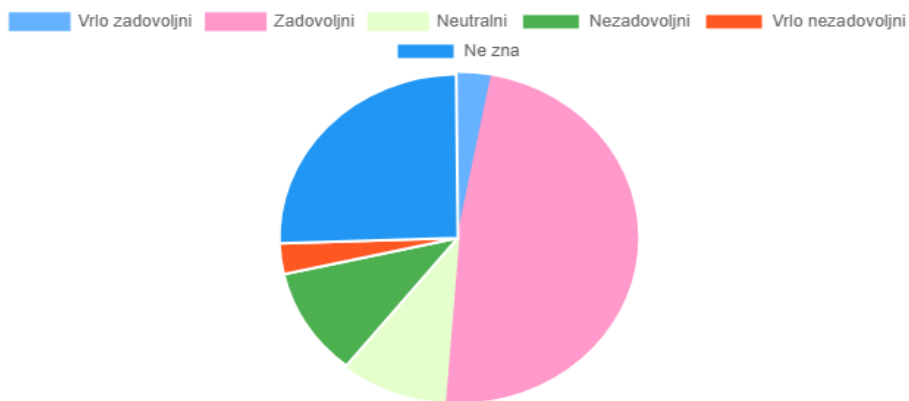
Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?



Koliko ste zadovoljni kanalizacijom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	13	3.03%
Zadovoljni	207	48.25%
Neutralni	41	9.56%
Nezadovoljni	46	10.72%
Vrlo nezadovoljni	13	3.03%
Ne zna	109	25.41%

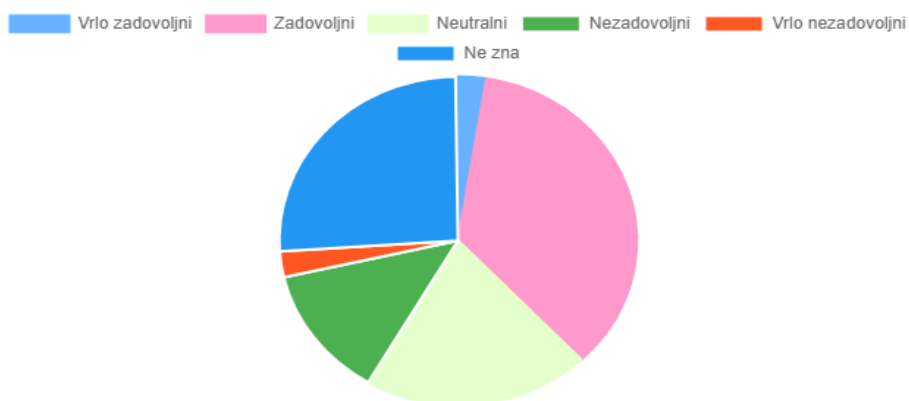
Koliko ste zadovoljni kanalizacijom?



Koliko ste zadovoljni cijenom kanalizacije?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	11	2.56%
Zadovoljni	152	35.43%
Neutralni	88	20.51%
Nezadovoljni	56	13.05%
Vrlo nezadovoljni	11	2.56%
Ne zna	111	25.87%

Koliko ste zadovoljni cijenom kanalizacije?



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

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	14	3.26%
Zadovoljni	179	41.72%
Neutralni	51	11.89%
Nezadovoljni	135	31.47%
Vrlo nezadovoljni	46	10.72%
Ne zna	4	0.93%

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

■ Vrlo zadovoljni
 ■ Zadovoljni
 ■ Neutralni
 ■ Nezadovoljni
 ■ Vrlo nezadovoljni
 ■ Ne zna

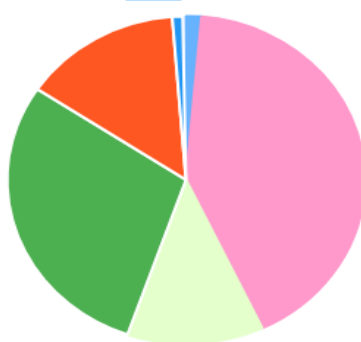


Koliko ste zadovoljni redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva
(uključujući zimsko)?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	6	1.40%
Zadovoljni	179	41.72%
Neutralni	53	12.35%
Nezadovoljni	125	29.14%
Vrlo nezadovoljni	62	14.45%
Ne zna	4	0.93%

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

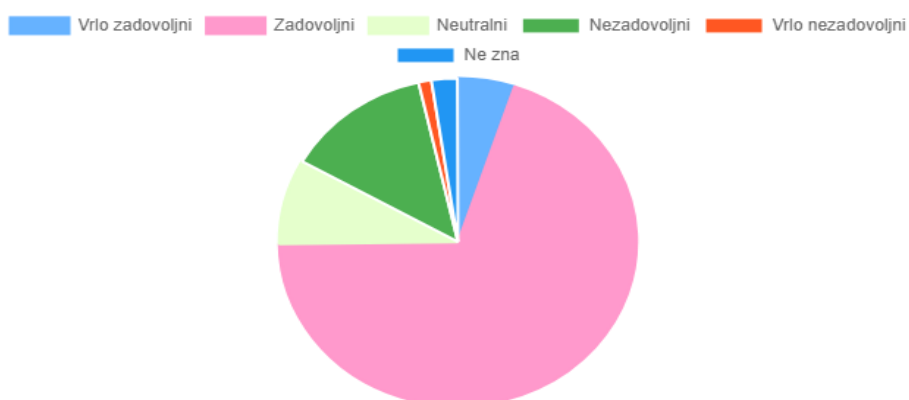
■ Vrlo zadovoljni
 ■ Zadovoljni
 ■ Neutralni
 ■ Nezadovoljni
 ■ Vrlo nezadovoljni
 ■ Ne zna



Koliko ste zadovoljni pokrivenošću opštine javnom rasvjetom?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	22	5.13%
Zadovoljni	299	69.70%
Neutralni	36	8.39%
Nezadovoljni	57	13.29%
Vrlo nezadovoljni	5	1.17%
Ne zna	10	2.33%

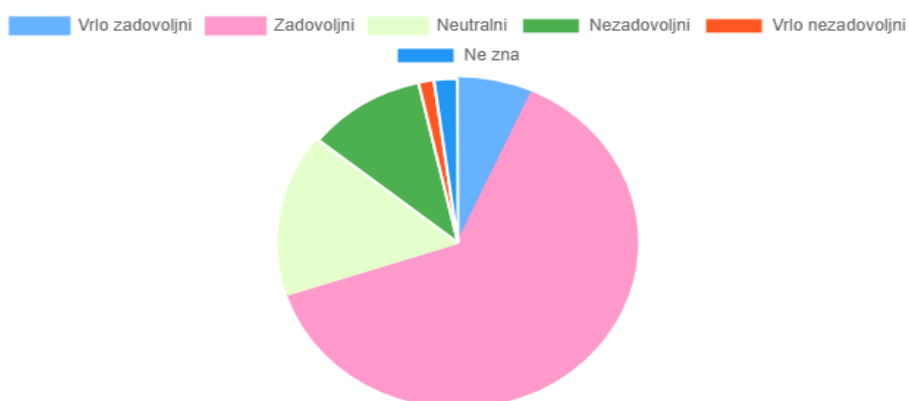
Koliko ste zadovoljni pokrivenošću opštine javnom rasvjetom?



Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	29	6.76%
Zadovoljni	271	63.17%
Neutralni	68	15.85%
Nezadovoljni	46	10.72%
Vrlo nezadovoljni	6	1.40%
Ne zna	9	2.10%

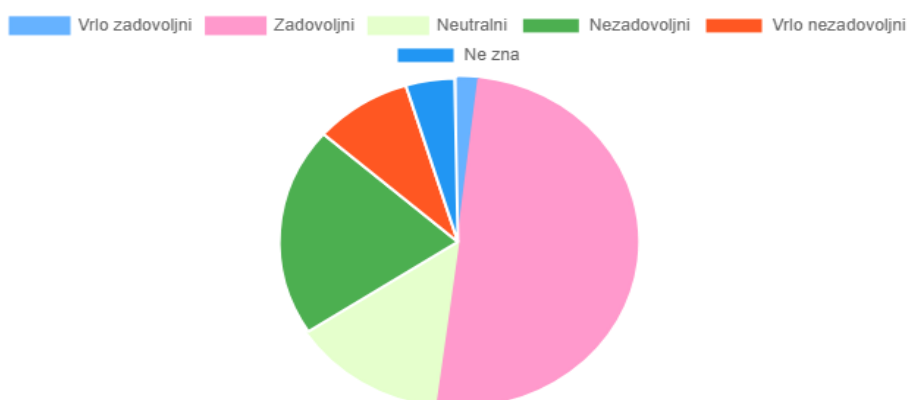
Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?



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

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	8	1.86%
Zadovoljni	216	50.35%
Neutralni	59	13.75%
Nezadovoljni	89	20.75%
Vrlo nezadovoljni	38	8.86%
Ne zna	19	4.43%

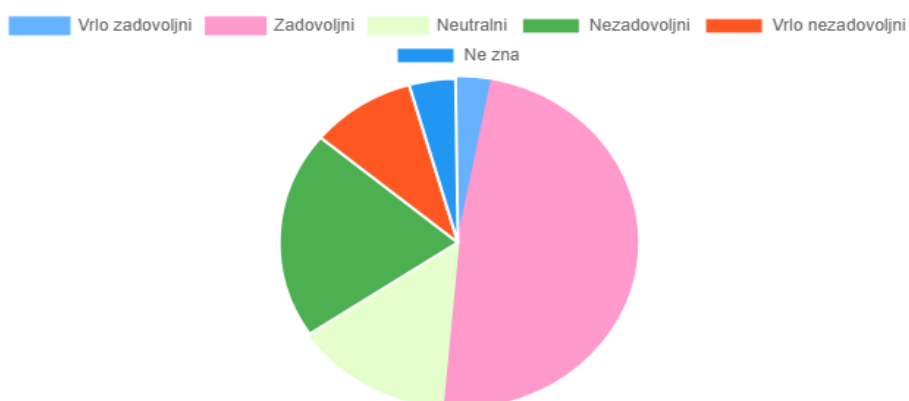
Koliko ste zadovoljni rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?



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

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	13	3.03%
Zadovoljni	208	48.48%
Neutralni	61	14.22%
Nezadovoljni	88	20.51%
Vrlo nezadovoljni	41	9.56%
Ne zna	18	4.20%

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



Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulanta?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	309	72.03%
Ne	100	23.31%
Ne zna	20	4.66%

Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulanta?



Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	203	47.32%
Ne	57	13.29%
Ne zna	169	39.39%

Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?



Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	214	49.88%
Ne	80	18.65%
Ne zna	135	31.47%

Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?



Da li ste zadovoljni radom centra za socijalni rad?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	197	45.92%
Ne	52	12.12%
Ne zna	180	41.96%

Da li ste zadovoljni radom centra za socijalni rad?



Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	257	59.91%
Ne	73	17.02%
Ne zna	99	23.08%

Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?



Da li ste zadovoljni kulturnim dešavanjima na teritoriji opštine?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	271	63.17%
Ne	101	23.54%
Ne zna	57	13.29%

Da li ste zadovoljni kulturnim dešavanjima na teritoriji opštine?



Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji opštine?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	286	66.67%
Ne	82	19.11%
Ne zna	61	14.22%

Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji opštine/opštine?



Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?

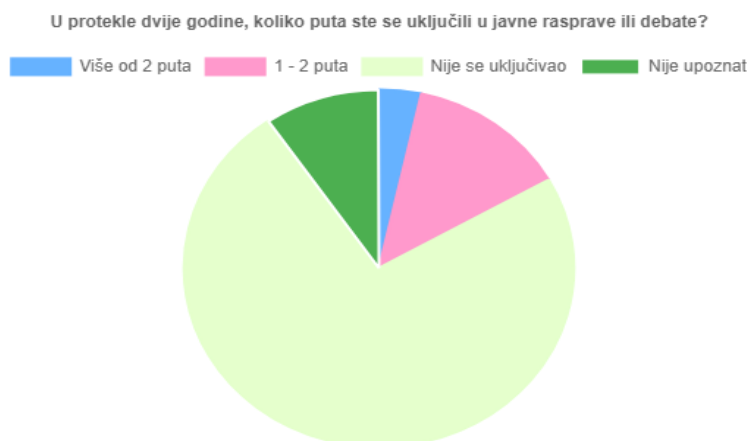
Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Veoma dobro informisan	31	7.23%
Općenito informisan	247	57.58%
Nije informisan	91	21.21%
Nije zainteresovan	44	10.26%
Ne zna	16	3.73%

Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?



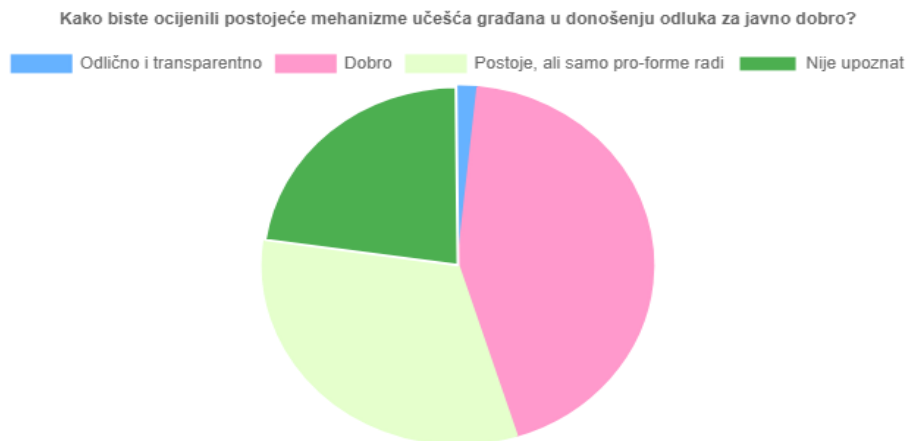
U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Više od 2 puta	15	3.50%
1 - 2 puta	57	13.29%
Nije se uključivao	316	73.66%
Nije upoznat	41	9.56%



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

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Odlično i transparentno	7	1.63%
Dobro	187	43.59%
Postoje, ali samo pro-forme radi	138	32.17%
Nije upoznat	97	22.61%



Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	16	3.73%
Zadovoljni	305	71.10%
Neutralni	69	16.08%
Nezadovoljni	24	5.59%
Vrlo nezadovoljni	4	0.93%
Ne zna	11	2.56%



Koliko ste zadovoljni brzinom usluge?

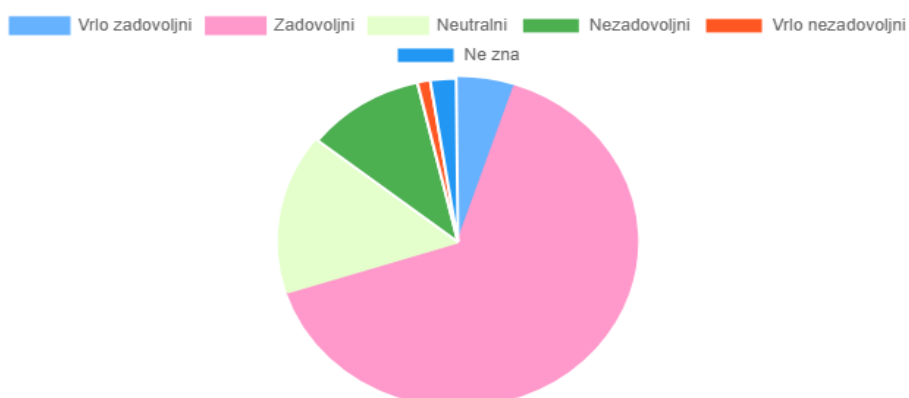
Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	22	5.13%
Zadovoljni	273	63.64%
Neutralni	77	17.95%
Nezadovoljni	45	10.49%
Vrlo nezadovoljni	2	0.47%
Ne zna	10	2.33%



Koliko ste zadovoljni ljubaznost osoblja?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	22	5.13%
Zadovoljni	279	65.03%
Neutralni	67	15.62%
Nezadovoljni	46	10.72%
Vrlo nezadovoljni	5	1.17%
Ne zna	10	2.33%

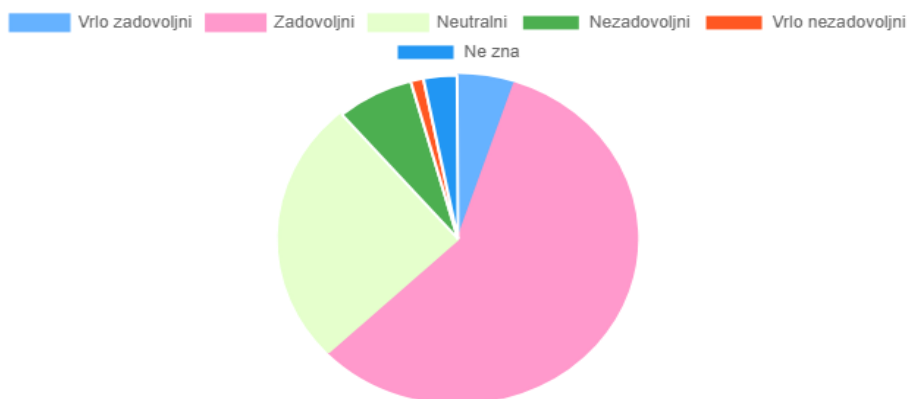
Koliko ste zadovoljni ljubaznost osoblja



Koliko ste zadovoljni znanje osoblja?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	22	5.13%
Zadovoljni	248	57.81%
Neutralni	111	25.87%
Nezadovoljni	30	6.99%
Vrlo nezadovoljni	5	1.17%
Ne zna	13	3.03%

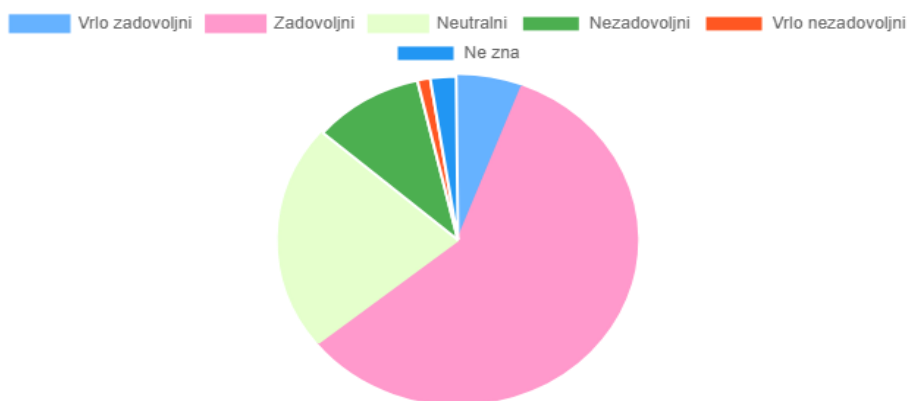
Koliko ste zadovoljni znanje osoblja?



Koliko ste zadovoljni cijenom usluge?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Vrlo zadovoljni	25	5.83%
Zadovoljni	251	58.51%
Neutralni	95	22.14%
Nezadovoljni	43	10.02%
Vrlo nezadovoljni	5	1.17%
Ne zna	10	2.33%

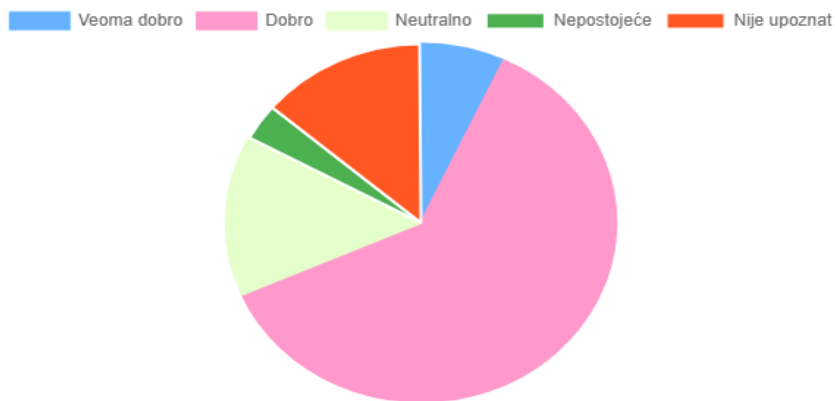
Koliko ste zadovoljni cijenom usluge?



Kako bi ste ocijenili direktni prenos sjednica Skupštine Grada putem lokalnih TV i radio stanica?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Veoma dobro	30	6.99%
Dobro	264	61.54%
Neutralno	62	14.45%
Nepostojeće	14	3.26%
Nije upoznat	59	13.75%

Kako bi ste ocijenili direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica?



Kako bi ste ocijenili redovne sastanke odbornika sa građanima?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Veoma dobro	9	2.10%
Dobro	173	40.33%
Neutralno	85	19.81%
Nepostojeće	78	18.18%
Nije upoznat	84	19.58%



Kako bi ste ocijenili redovne termine za komunikaciju gradonačelnika sa građanima?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Veoma dobro	16	3.73%
Dobro	165	38.46%
Neutralno	74	17.25%
Nepostojeće	67	15.62%
Nije upoznat	107	24.94%



Kako bi ste ocijenili internet komunikaciju između građana i opštinskih službi?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Veoma dobro	30	6.99%
Dobro	193	44.99%
Neutralno	71	16.55%
Nepostojeće	22	5.13%
Nije upoznat	113	26.34%



Kako bi ste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju opštinskih prioriteta?

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Veoma dobro	20	4.66%
Dobro	182	42.42%
Neutralno	81	18.88%
Nepostojeće	53	12.35%
Nije upoznat	93	21.68%



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

Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	63	14.69%
Ne	366	85.31%

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



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

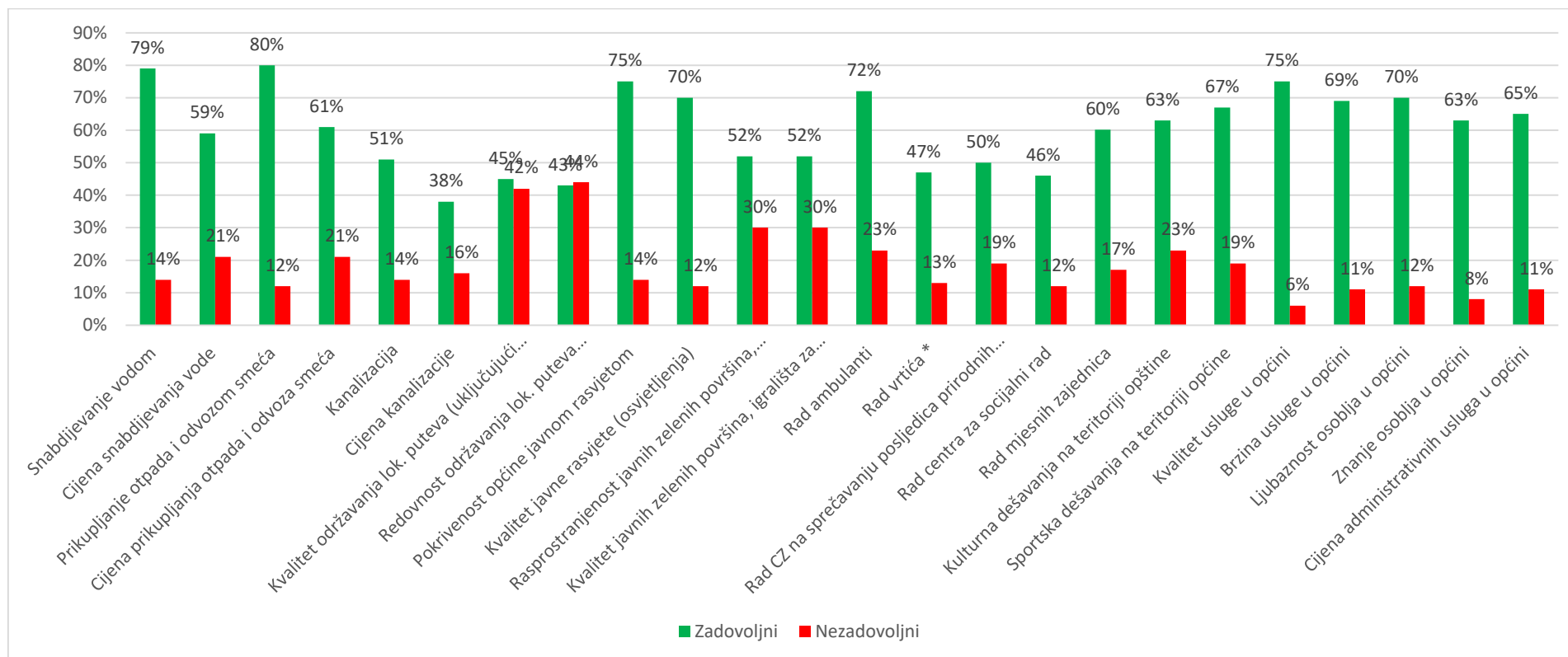
Ponuđeni odgovor	Ukupno	Procenat
Da	43	10.02%
Ne	21	4.90%
Nije se žalio/la	365	85.08%

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



Zadovoljstvo javnim uslugama u JLS u 2023 – uporedni pregled

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



* Procenti su izračunati za sve odgovore a predstavljeni su oni koji nedvosmisleno ukazuju na preferenciju ispitanika, dakle rezultati odgovora „neutralan" i „ne znam" nisu prikazani

OBRADIVAČ:

1. Odsjek za strateško planiranje, upravljanje projektima i razvojem

ŠEF ODSJEKA

Zinajda Hošić, dipl.ecc