

**БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
РЕПУБЛИКА СРПСКА**



**ОПШТИНА ТЕСЛИЋ
НАЧЕЛНИК ОПШТИНЕ**

Карађорђева бр. 18 Теслић Тел.: +387(0)53/411-500 факс: 053/411-541 www.opstinaleslic.com

ИНФОРМАЦИЈА

**О процјени степена задовољства грађана квалитетом пружања
јавних услуга општинске управе, јавних предузећа, јавних
установа и радом Скупштине општине Теслић.**

Теслић, Јануар 2020. године

Садржај

Увод.....	3
Задовољство услугама у ЈЛС у 2017 – упоредни преглед.....	4
РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МИЈЕЊА	6
Карактеристике узорка	6
Снабдијевање водом.....	7
Цијена снабдијевања водом	8
Прикупљање отпада и одвоз смећа	8
Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа.....	9
Канализација.....	10
Цијена канализације.....	10
Квалитета услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)	11
Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско).....	12
Покривеност ЈЛС јавном расвјетом.....	12
Квалитет јавне расвјете (освјетљења).....	13
Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова.....	14
Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова.....	14
Рад домова здравља / амбуланти.....	15
Рад вртића / обданишта.....	16
Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа	16
Рад центра за социјални рад	17
Рад мјесних заједница	18
Културна дешавања на територији ЈЛС	18
Спортска дешавања на територији ЈЛС	19
Приступ информацијама.....	20
Укљученост у јавне расправе и дебате	20
Оцјена постојећих механизма учешћа грађана	21
Квалитет административних услуга у ЈЛС	22
Брзина административних услуга у ЈЛС	22
Љубазност особља у ЈЛС	23
Знање особља у ЈЛС	24
Цијене административних услуга у ЈЛС	24
Директни пренос сједница ОВ/СО путем локалних ТВ и радио станица	25

Редовни састанци одборника са грађанима	25
Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима.....	26
Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС	27
Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС	27
Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти	28
Рјешавање жалби	29
Припадност социјално угроженим групама	29
Структура социјално угрожених испитаника у анкети	30
Структура незапослених особа које су учествовале у анкети	31
ДОДАТНА ПИТАЊА.....	31
Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине.....	31
Да ли сте икад ступили у контакт са одборником.....	32
Како оцјењујете рад Скупштине општине и одборника.....	32
Који сегмент рада Скупштине општине треба унаприједити.....	33
Да ли сматрате да би се оцјена СО требала редовно проводити.....	33
На који начин треба вршити оцјену.....	34
Кратка анализа анкете.....	34

Увод

Анкетирање грађана је проведено као активност ЈЛС, а у циљу процјене степена задовољства грађана квалитетом пружања јавних услуга општинске управе, јавних предузећа, јавних установа и радом Скупштине општине Теслић.

Испитивање задовољства грађана пружањем јавних услуга спроведено је у периоду од 16.12.2019. до 28.12.2019. године, од 8:00 до 15:00 часова.

Сам процес је осмишљен тако да је анкетирање извршено у шалтер сали општине, и то методом испитивања грађана који су управо користили услуге јавне управе.

Укупан број анкетираних грађана износи тристотине (300).

Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти испитаника/ца.

Напомена:

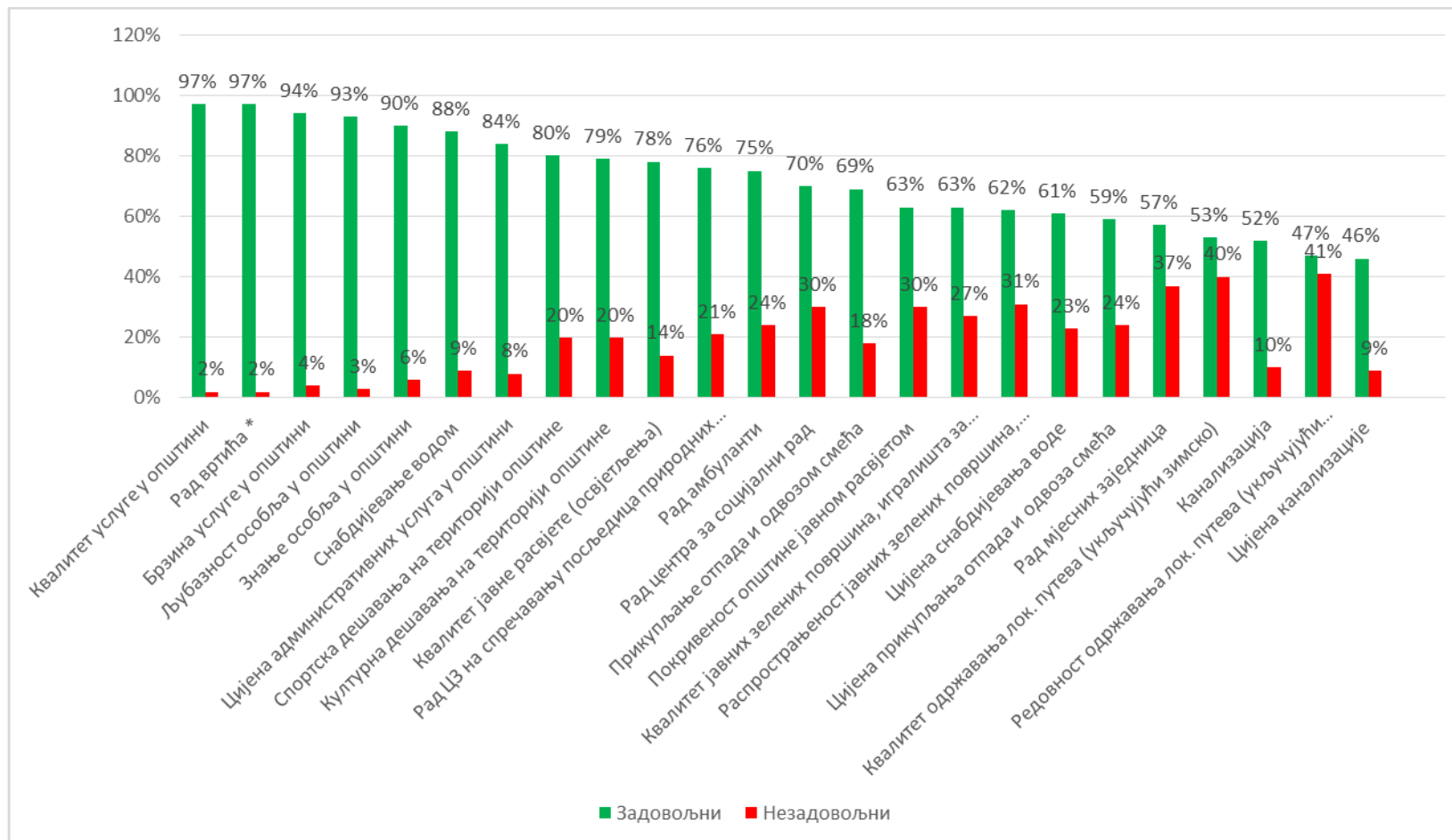
Збир задовољних и незадовољних испитаника/ца не износи увијек 100% јер се један дио испитаника/ца изјаснио да је или неутралан или да не зна.

Из техничких разлога збирни табеларни приказ анализираних одговора у вези са радом Скупштине општине и одборника у Скупштини општине није могуће приказати.

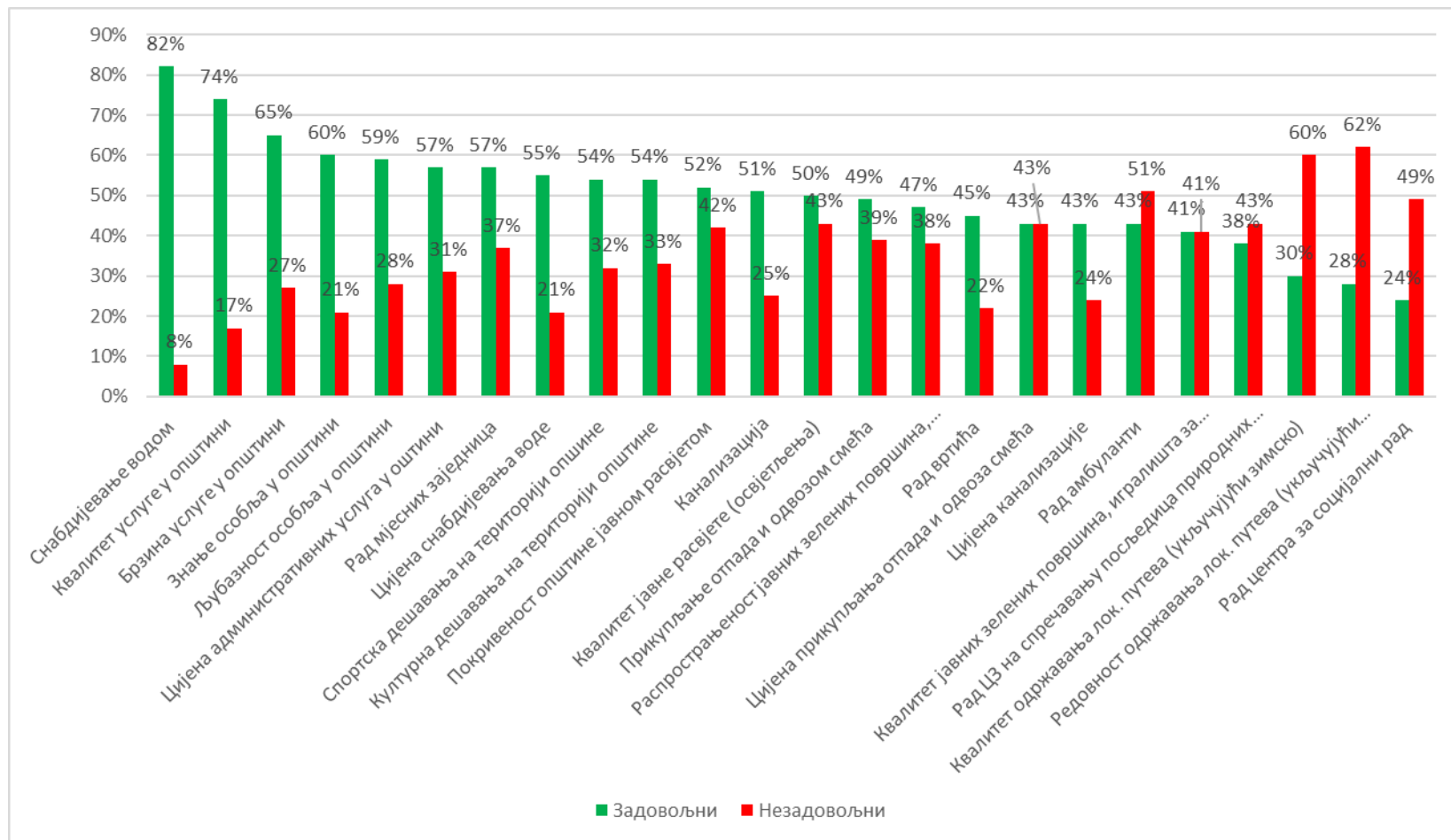
Због заокруживања подаци у графовима и у текстуалном опису графова могу се разликовати +/- 1%

Задовољство услугама у ЈЛС у 2018 и 2019 – упоредни преглед

Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2018 године



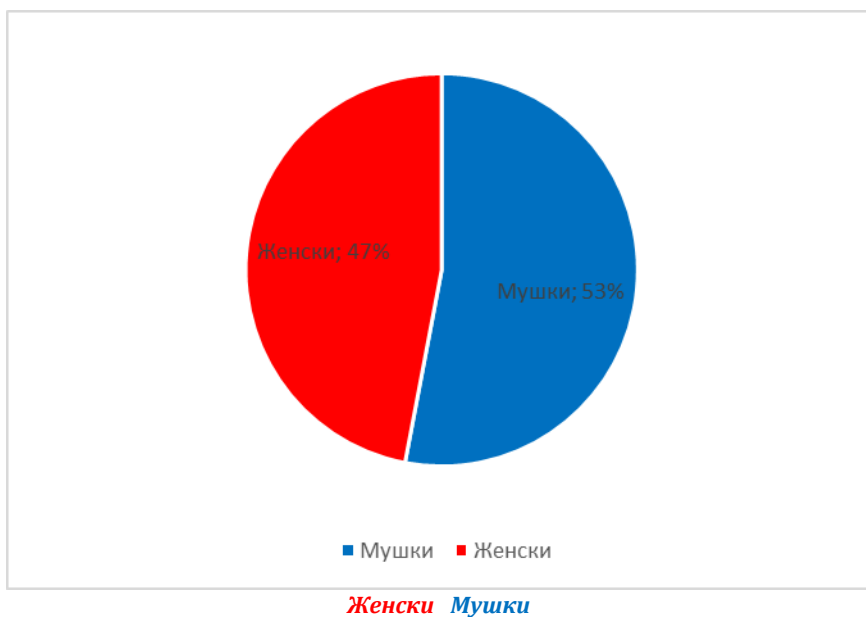
Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2019 године



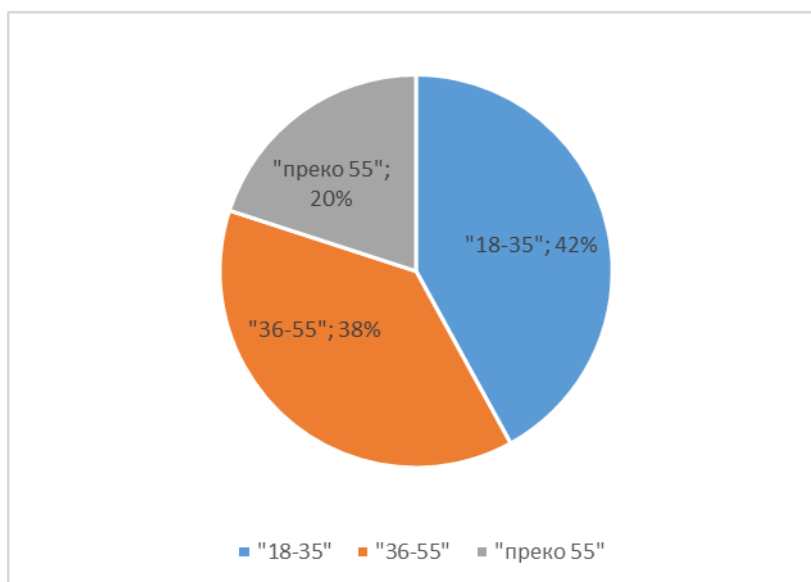
РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МИЈЕЊА¹

Карактеристике узорка

Графикон ДЕМО1. Процентуална структура испитаника/ца према полу

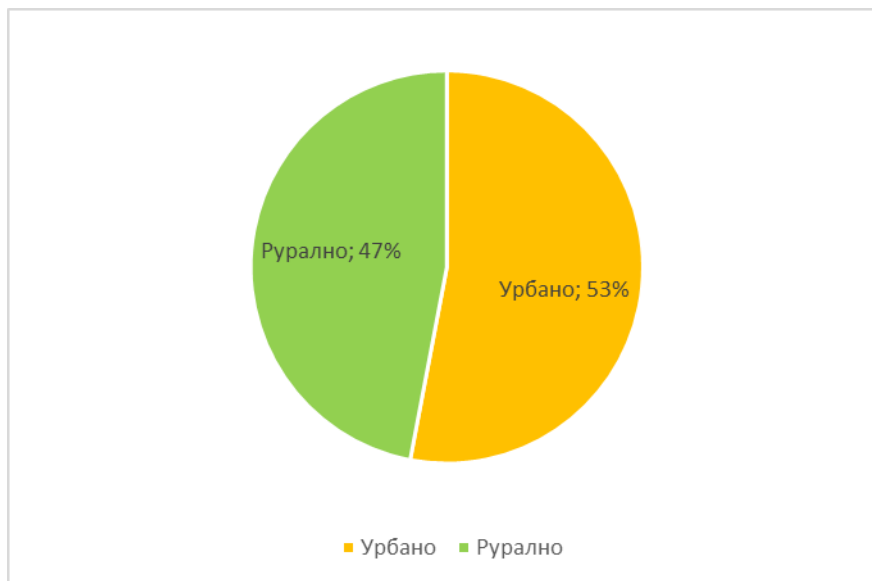


Графикон ДЕМО2. Процентуална структура испитаника/ца по старости



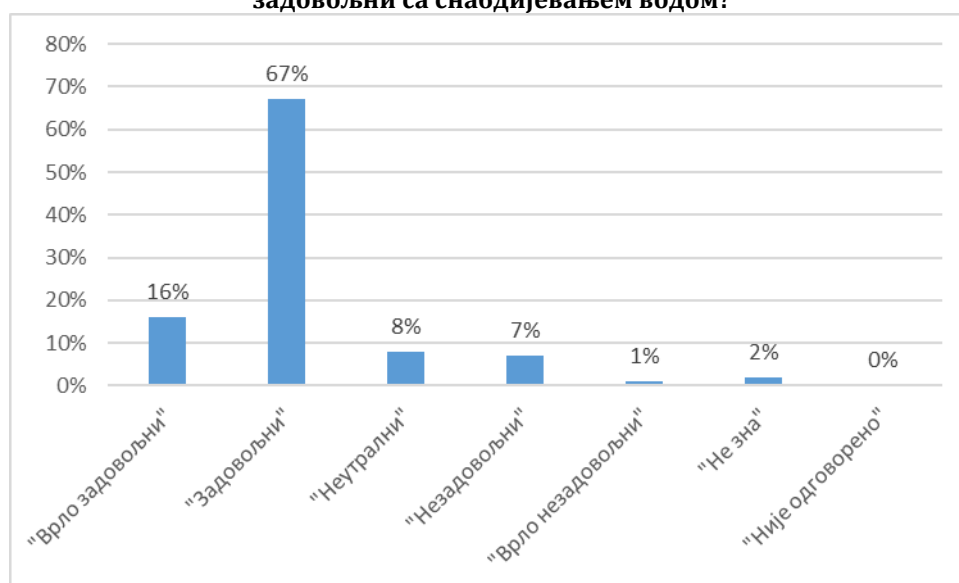
¹ Због заокруживања подаци у графовима и у текстуалном опису графова могу се разликовати +/- 1%

Графикон ДЕМО3. Процентуална структура испитаника/ца по географској припадности



Снабдијевање водом

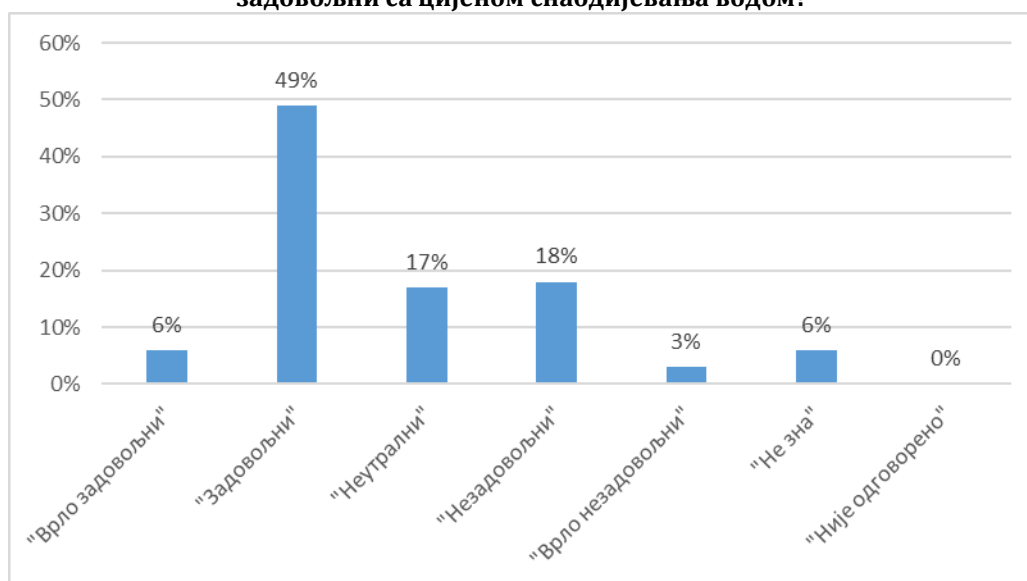
Графикон П1.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П1 - Колико сте задовољни са снабдијевањем водом?



82% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно снабдијевањем водом док је 8% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са снабдијевањем водом су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 92% случајева и особе старости од 18 до 35 година, гдје је 87% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са снабдијевањем водом су особе насељене у руралним подручјима које су у 12% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 55 и више година које су у 13% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена снабдијевања водом

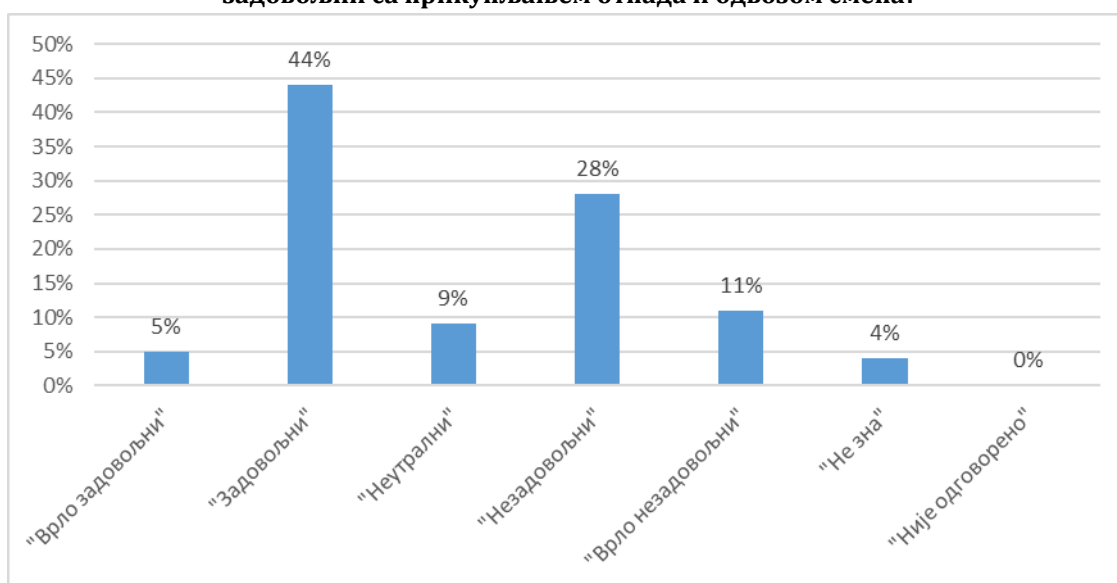
Графикон П2.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П2 - Колико сте задовољни са цијеном снабдијевања водом?



55% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном снабдијевања водом док је 21% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 67% случајева и особе мушког пола гдје је 63% испитаника изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе женског пола које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 23% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Прикупљање отпада и одвоз смећа

Графикон П3.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П3 - Колико сте задовољни са прикупљањем отпада и одвозом смећа?



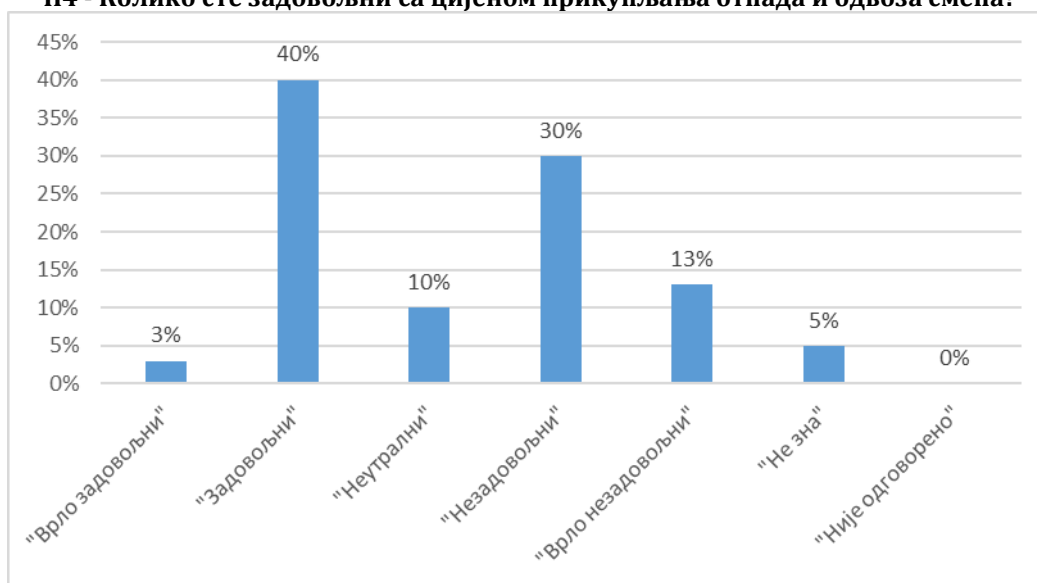
49% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно прикупљањем отпада и одвозом смећа док је 39% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе старости преко 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 55% случајева и особе у насељеним урбаним подручјима гдје је 51% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе старости од 36-55 година, које су у 46% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене, које су у 44% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа

Графикон П4.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П4 - Колико сте задовољни са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа?



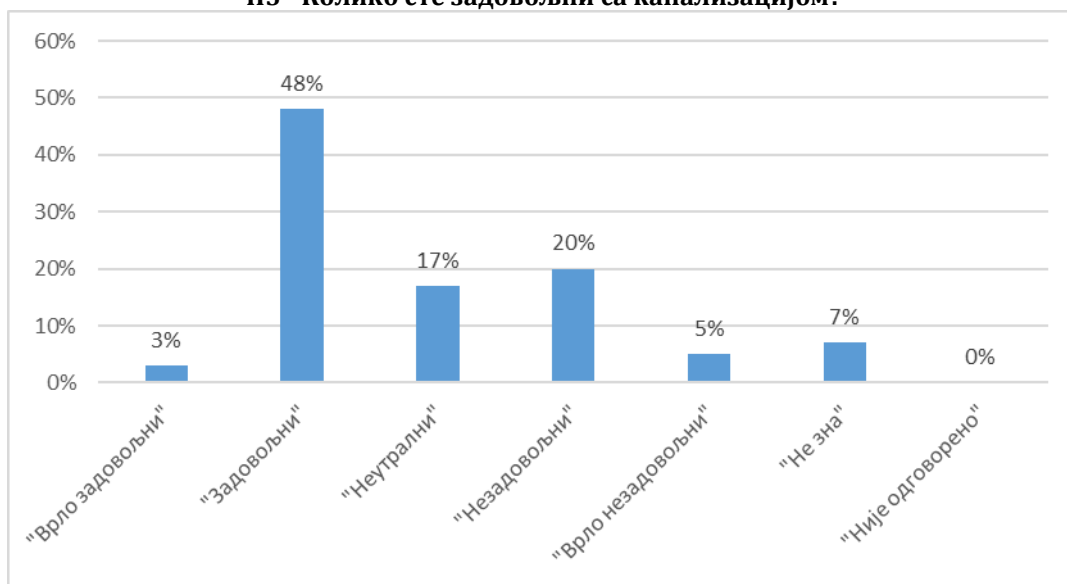
43% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа док је 43% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 50% случајева и особе мушког пола гдје је 47% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе које су социјално угрожене које су у 54% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 48% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Канализација

**Графикон П5.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П5 - Колико сте задовољни са канализацијом?**



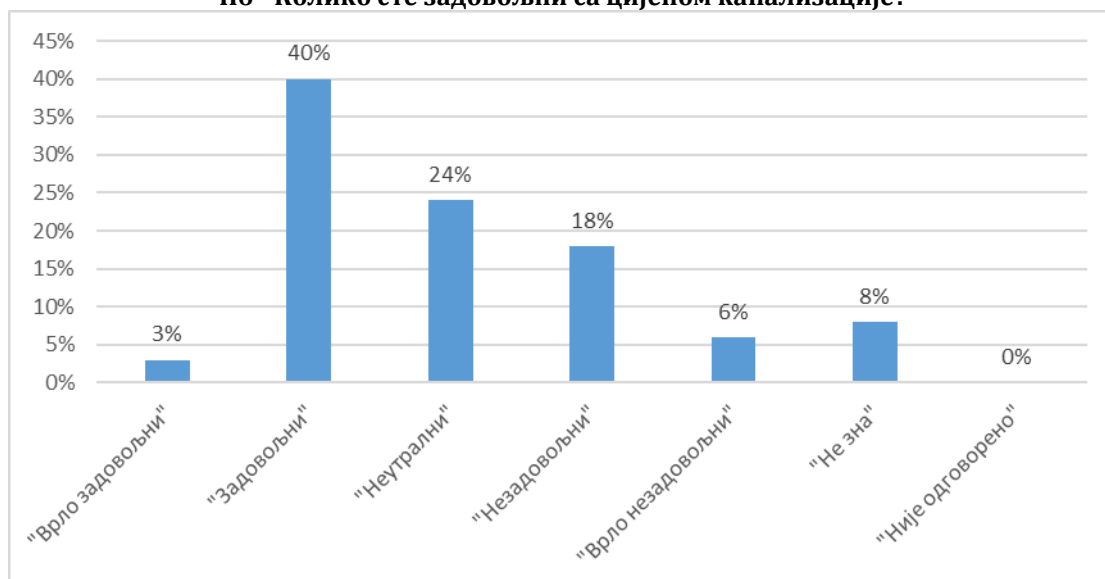
51% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно канализацијом док је 25% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са канализацијом су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 69% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 60% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са канализацијом су особе које су социјално угрожене, које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости 36-55 година, које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена канализације

**Графикон П6.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П6 - Колико сте задовољни са цијеном канализације?**



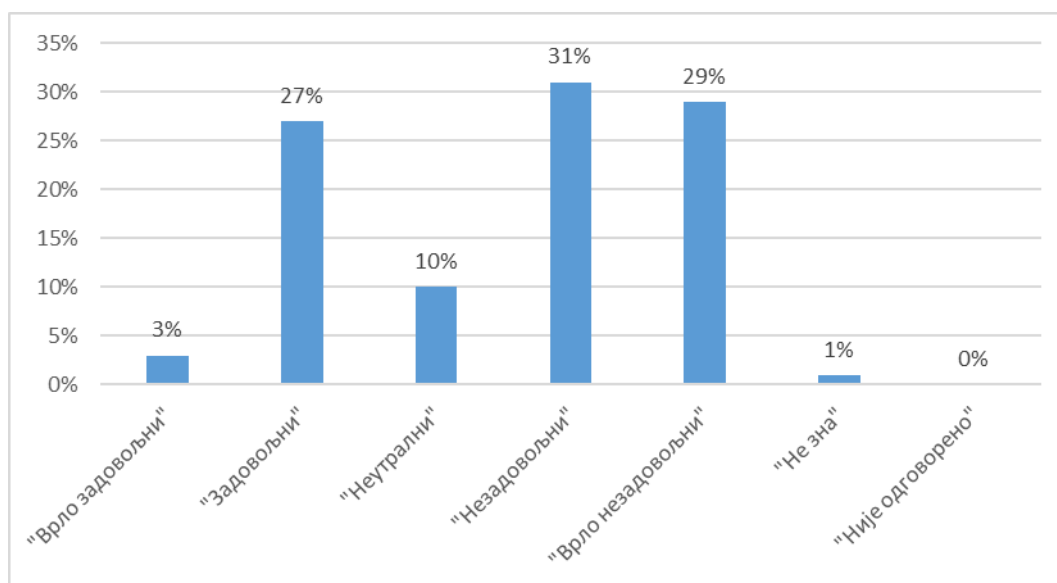
43% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном канализације док је 24% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном канализације су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 59% случајева и особе мушког пола гдје је 484% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са цијеном канализације су особе које су социјално угрожене које су у 33% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Квалитета услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

Графикон П7.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П7 - Колико сте задовољни са квалитетом услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?



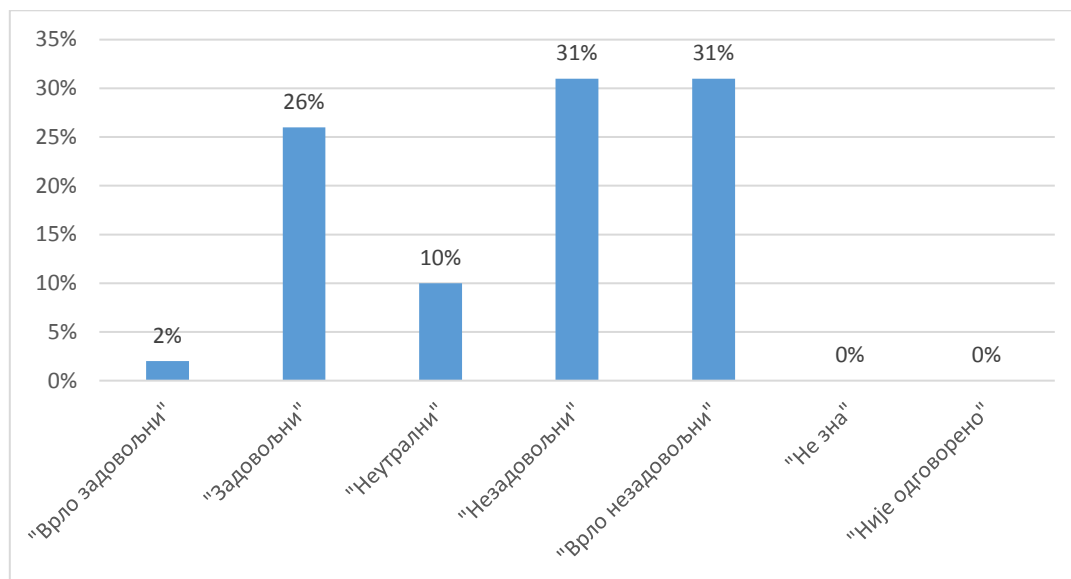
30% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 60% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе насељене у урбаним подручјима, које су врло задовољне или задовољне у 34% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 34% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе које су социјално угрожене, које су у 74% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у руралним подручјима које су у 66% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

Графикон П8.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П8 Колико сте задовољни са редовношћу услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?



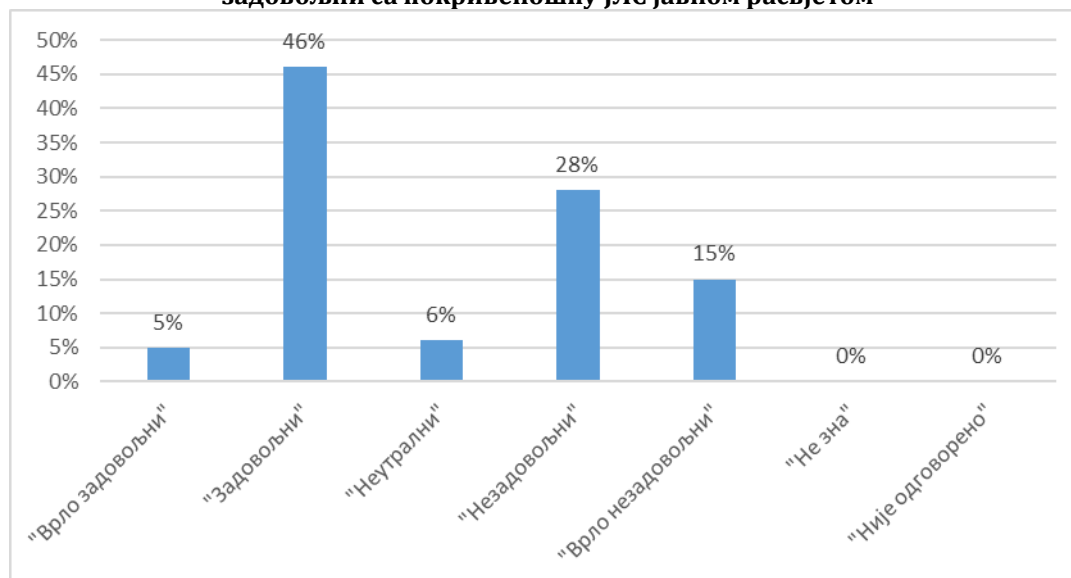
28% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 62% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе које нису социјално угрожене, које су врло задовољне или задовољне у 32% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 31% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе старости које су социјално угрожене, које су у 74% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у руралном подручју, које су у 67% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Покривеност ЈЛС јавном расвјетом

Графикон П9.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П9 - Колико сте задовољни са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом



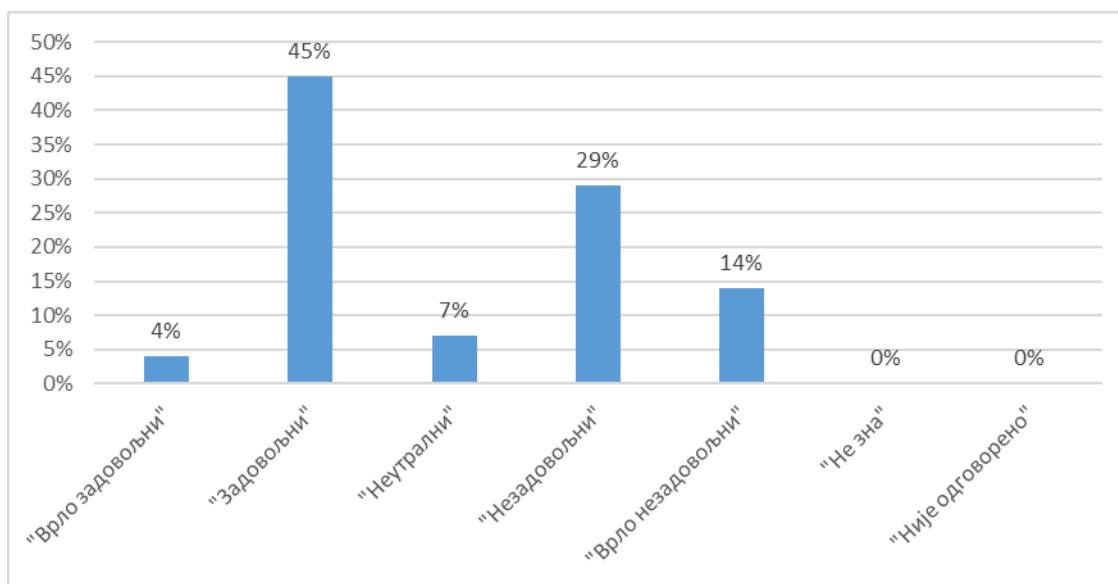
52% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом док је 42% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом су особе мушког пола, које су врло задовољне или задовољне у 61% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 58% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом су социјално угрожене које су у 59% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 52% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Квалитет јавне расвјете (освјетљења)

Графикон П10.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П1 - Колико сте задовољни са квалитетом јавне расвјете (освјетљења)?



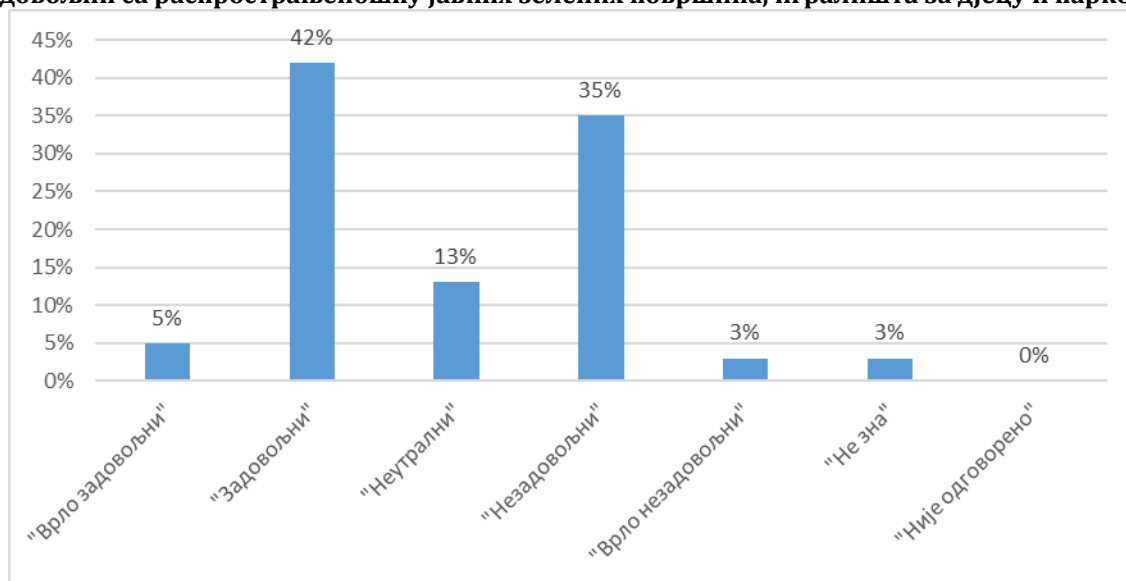
50% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавне расвјете (освјетљења) док је 43% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом јавне расвјете (освјетљења) су особе мушког пола, које су врло задовољне или задовољне у 57% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 56% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом јавне расвјете (освјетљења) су особе које су социјално угрожене, које су у 57% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 50% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

Графикон П11.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П11 - Колико сте задовољни са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?



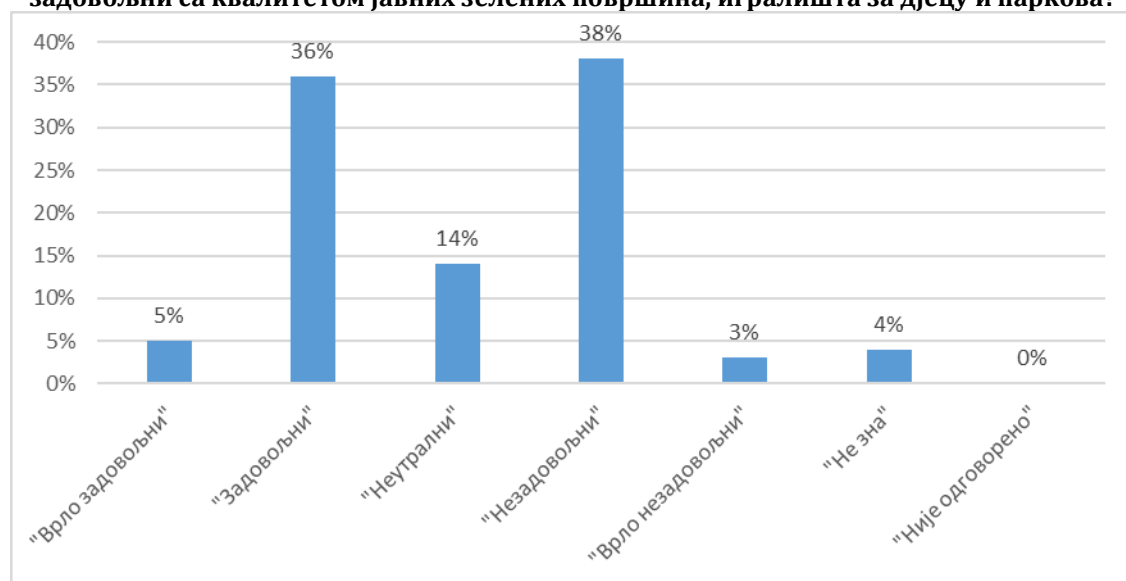
47% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 38% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе преко 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 57% случајева и особе мушког пола, гдје је 52% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе старости од 18-35 година које су у 52% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 44% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Квалитет јавних зелених површина, игралишта и паркова

Графикон П12.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П12 - Колико сте задовољни са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?



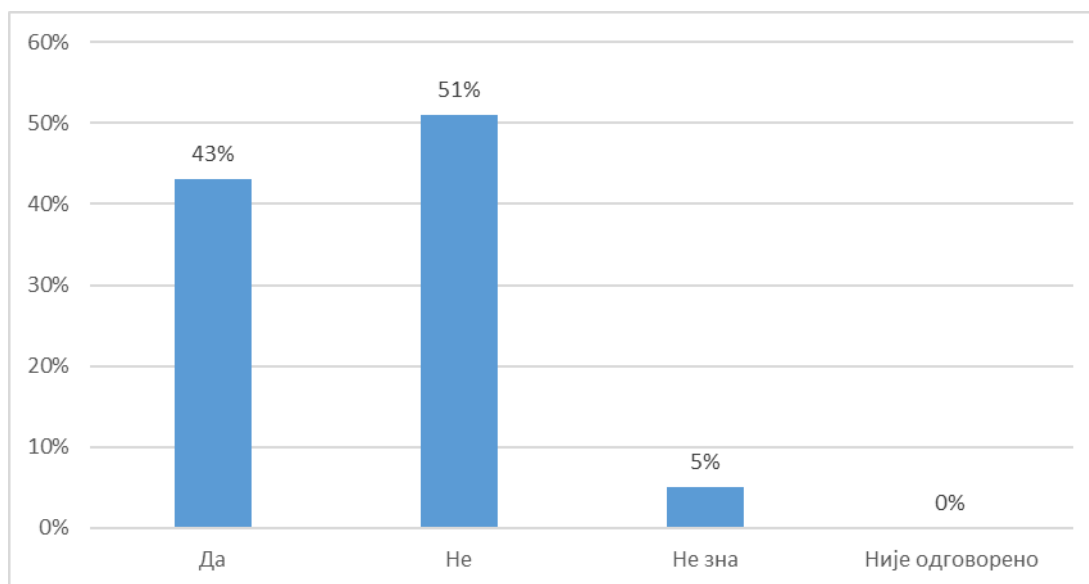
41% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 41% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе старости преко 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 52% случајева и особе мушког пола гдје је 47% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе старости од 18-35 година, које су у 52% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаном подручју, које су у 48% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Рад домова здравља / амбуланти

**Графикон П13.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П13
Да ли сте задовољни са радом домова здравља / амбулантама?**



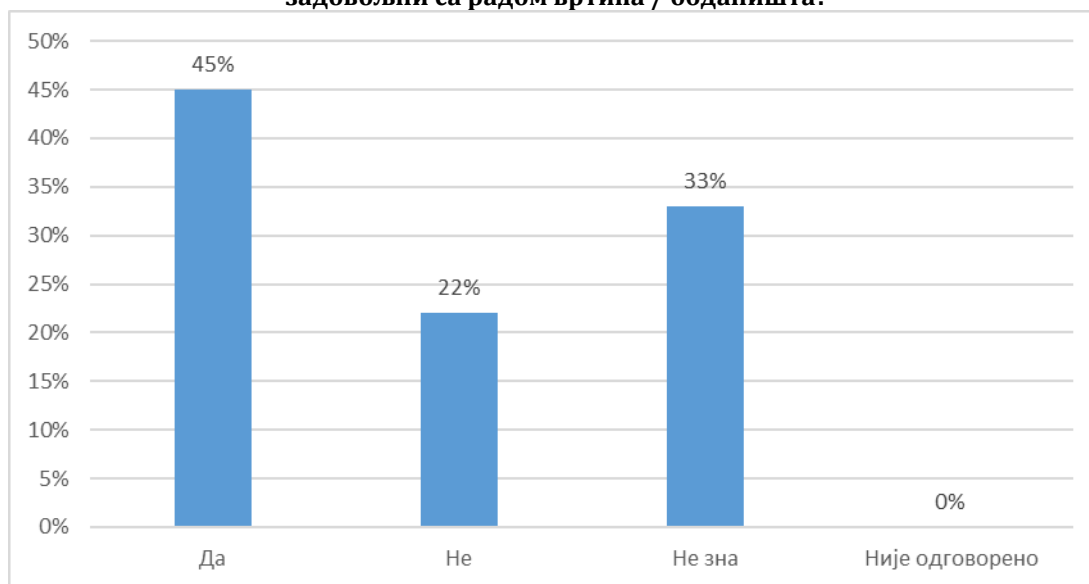
43% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом домова здравља / амбуланти док је 51% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом домова здравља / амбуланти су особе старости од 56 и више година које су задовољне у 63% случајева и особе насељене у руралним дјеловима општине, гдје је 47% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом домова здравља / амбуланти су особе старости од 18-35 година које су у 60% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 55% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад вртића / обданишта

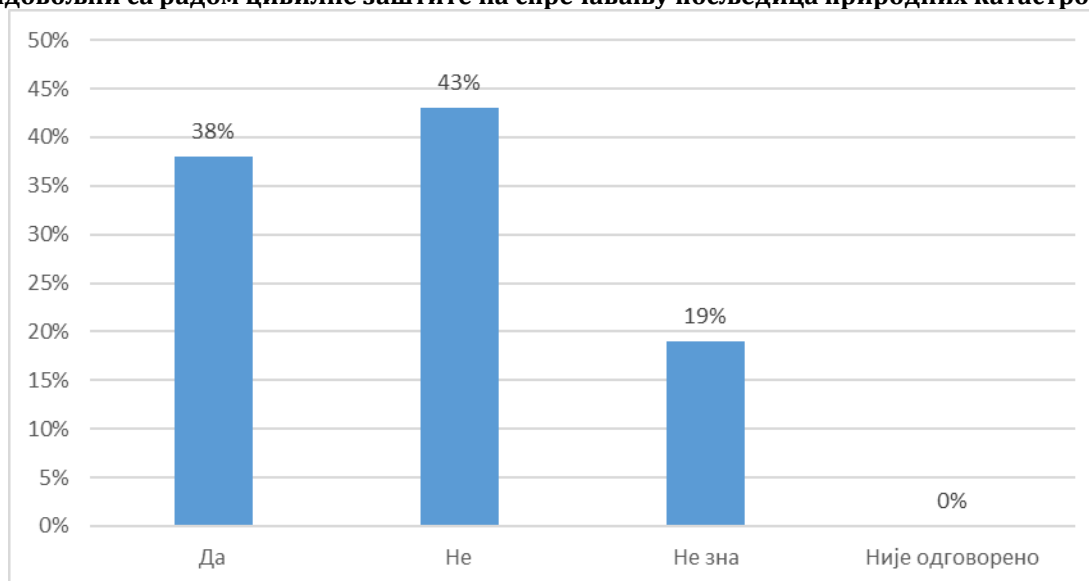
Графикон П14.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П14 - Да ли сте задовољни са радом вртића / обданишта?



45% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом вртића / обданишта док је 22% испитаника/ца одговорило да је незадовољно. Најзадовољнији са радом вртића / обданишта су особе старости од 36-55 година, које су задовољне у 50% случајева и особе женског пола, гдје је 48% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољнији са радом вртића / обданишта су особе насељене у урбаним подручјима, које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 18-35 година, које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа

Графикон П15.2 - Процентуални удио испитаника према одговору на питање П15 - Да ли сте задовољни са радом цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа?



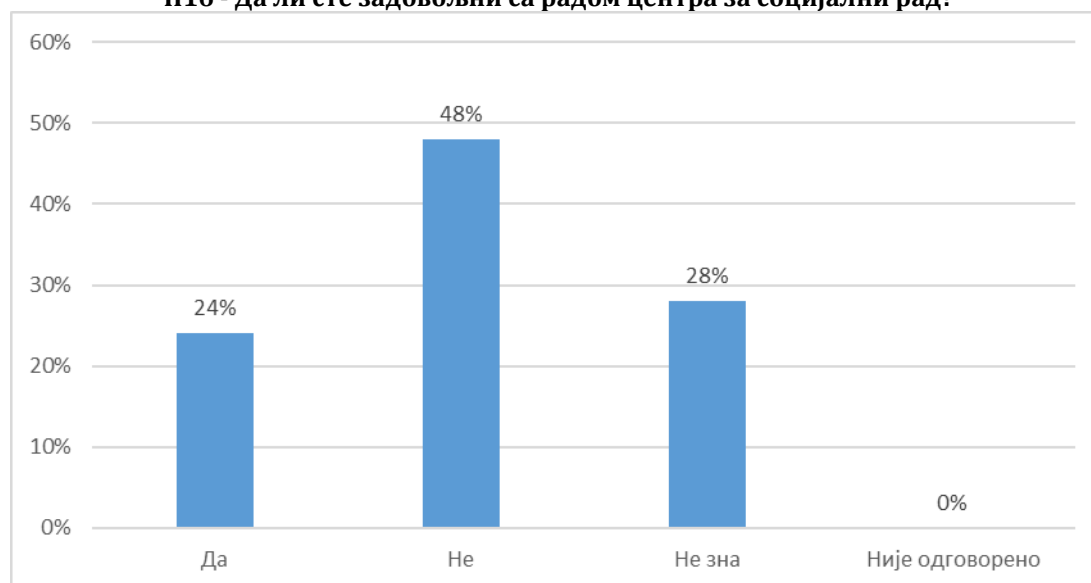
38% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа док је 43% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе насељене у урбаним подручјима, које су задовољне у 43% случајева и особе мушког пола, гдје је 42% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе које су социјално угрожене које су у 49% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 36-55 које су у 47% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад центра за социјални рад

Графикон П16.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П16 - Да ли сте задовољни са радом центра за социјални рад?



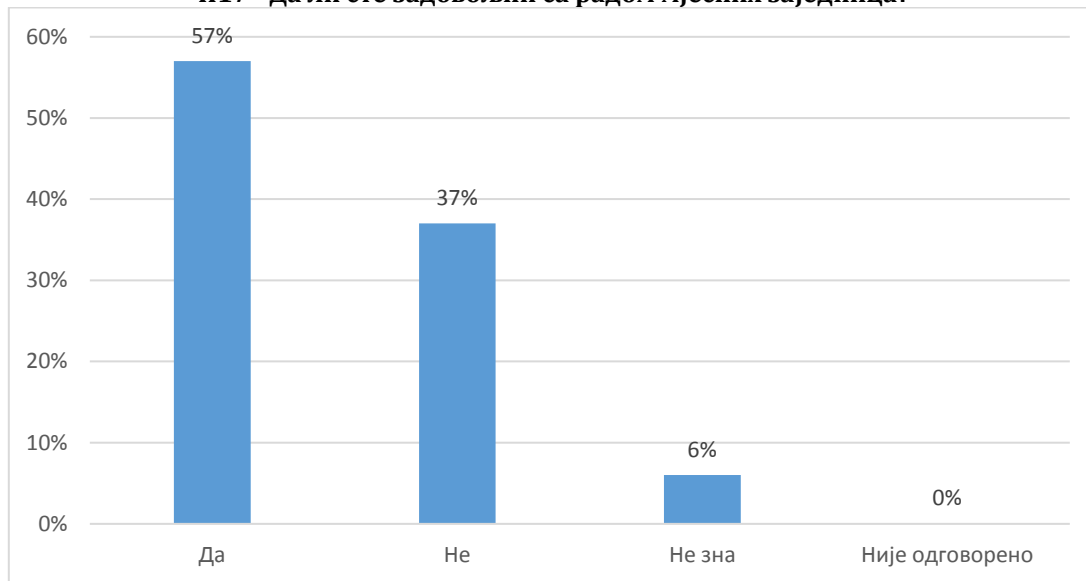
24% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом центра за социјални рад док је 49% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом центра за социјални рад су особе старости од 56 и више година које су задовољне у 32% случајева и особе мушког пола гдје је 30% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом центра за социјални рад су особе старости од 36-55 година, које су у 35% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе женског пола које су у 56% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад мјесних заједница

Графикон П17.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П17 - Да ли сте задовољни са радом мјесних заједница?



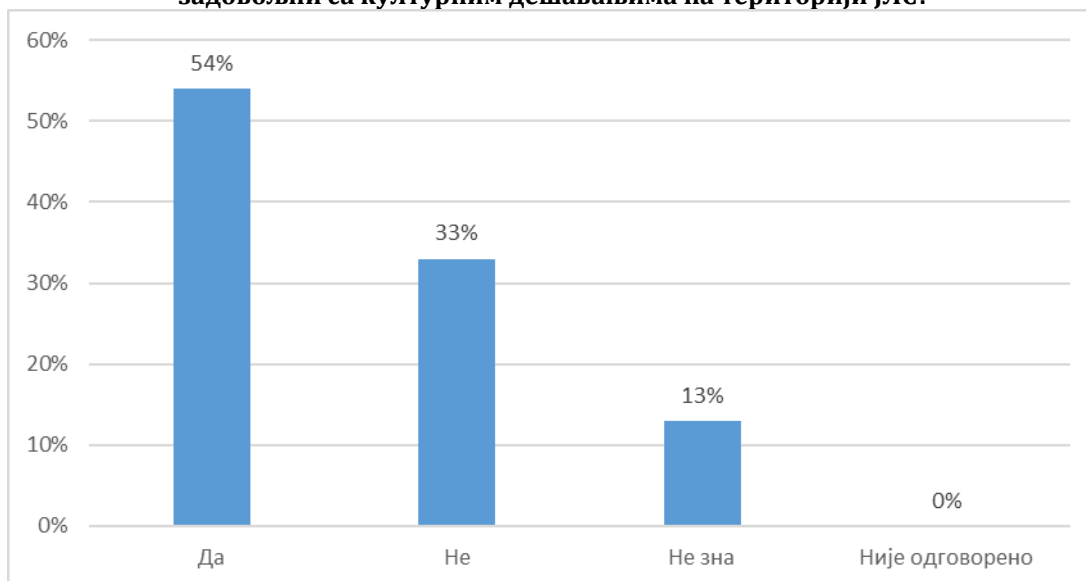
39% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом мјесних заједница док је 45% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом мјесних заједница су особе насељене у руралним подручјима, које су задовољне у 43% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 42% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом мјесних заједница су особе које су социјално угрожене које су у 57% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости преко 55 година, које су у 48% случајева изјавиле да су незадовољне.

Културна дешавања на територији ЈЛС?

Графикон П18.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П18 - Да ли сте задовољни са културним дешавањима на територији ЈЛС?



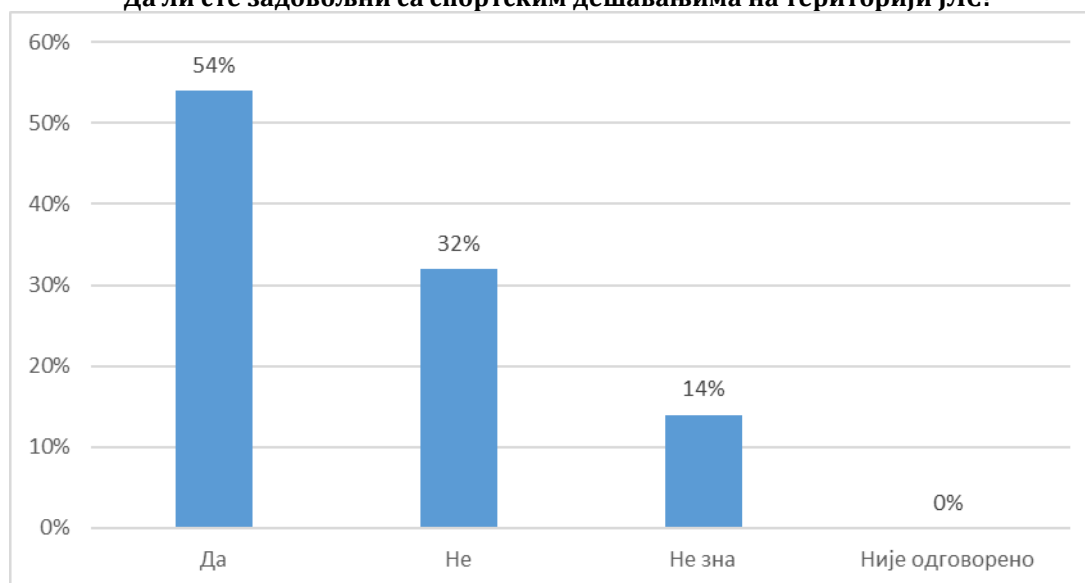
54% испитаника/ца је изјавило да је задовољно културним дешавањима на територији ЈЛС док је 33% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са културним дешавањима на територији ЈЛС су особе насељене у урбаним подручјима које су задовољне у 60% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 59% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са културним дешавањима на територији ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година које су у 37% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 36% случајева изјавиле да су незадовољне.

Спортска дешавања на територији ЈЛС

**Графикон П19.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П19
Да ли сте задовољни са спортским дешавањима на територији ЈЛС?**



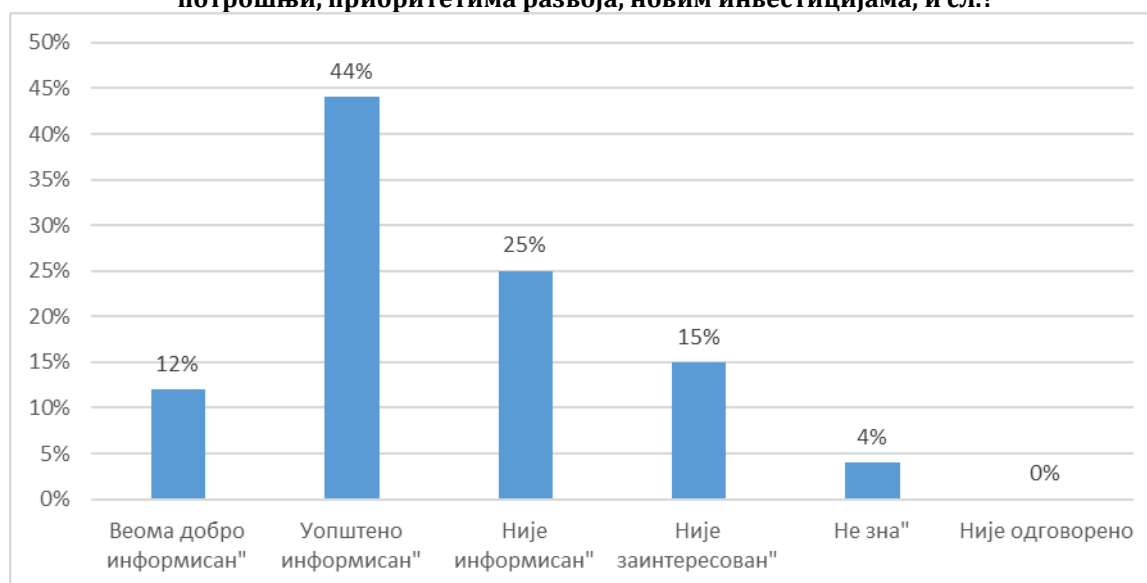
54% испитаника/ца је изјавило да је задовољно спортским дешавањима на територији ЈЛС док је 32% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са спортским дешавањима на територији ЈЛС су особе које нису социјално угрожене, које су задовољне у 58% случајева и особе старости од 18-35 година, гдје је 58% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са спортским дешавањима на територији ЈЛС су особе насељене у урбаним подручјима, које су у 38% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 18-35 година, које су у 36% случајева изјавиле да су незадовољне.

Приступ информацијама

Графикон П20.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П20 - Како бисте процијенили ваш приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл.?



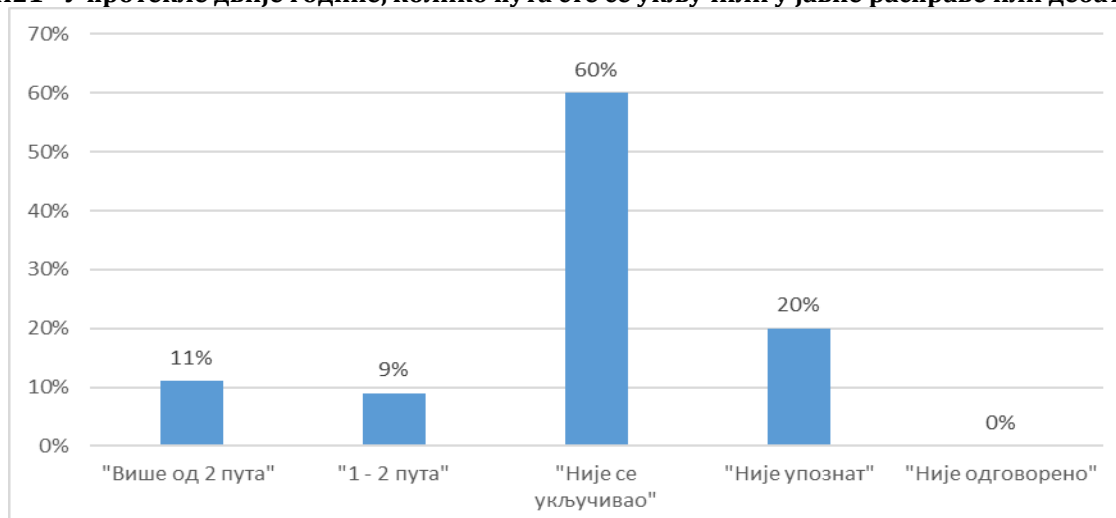
56% испитаника/ца је изјавило да је веома добро информисано или уопштено информисано када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. док је 25% испитаника/ца одговорило да није информисано.

Најинформисанији када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. су особе насељене у урбаним подручјима које су веома добро информисане или уопштено информисане у 70% случајева и особе старости од 18-35 година гдје је 67% испитаника/ца изјавило да је веома добро информисано или уопштено информисано.

Најнеинформисанији када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. су особе старости преко 55 година које су у 35% случајева изјавиле да нису информисане, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 34% случајева изјавиле да нису информисане.

Укљученост у јавне расправе и дебате

Графикон П21.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П21 - У протекле двије године, колико пута сте се укључили у јавне расправе или дебате?



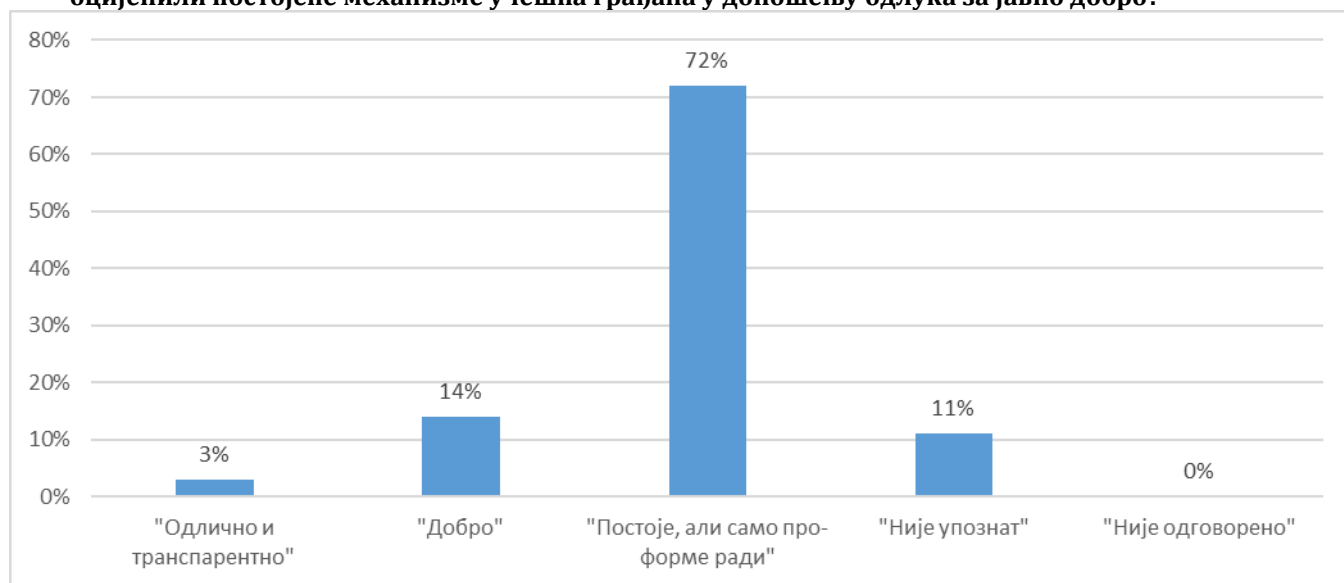
20% испитаника/ца је изјавило да се укључивало у протекле двије године, у јавне расправе или дебате док је 60% испитаника/ца одговорило да се није укључивало.

Најактивнији када је у питању укључење, у протекле двије године, у јавне расправе или дебате су особе мушког пола које су биле укључене у 26% случајева и особе насељене у урбаним подручјим, гдје је 25% испитаника/ца изјавило да је било укључено.

Најмање активни када је у питању укључење, у протекле двије године, у јавне расправе или дебате су особе женског пола, које су у 68% случајева изјавиле да се нису укључивале, те особе старости од 18-35 година, које се у 65% случајева нису укључивале.

Оцјена постојећих механизма учешћа грађана

Графикон П22.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П22 - Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?



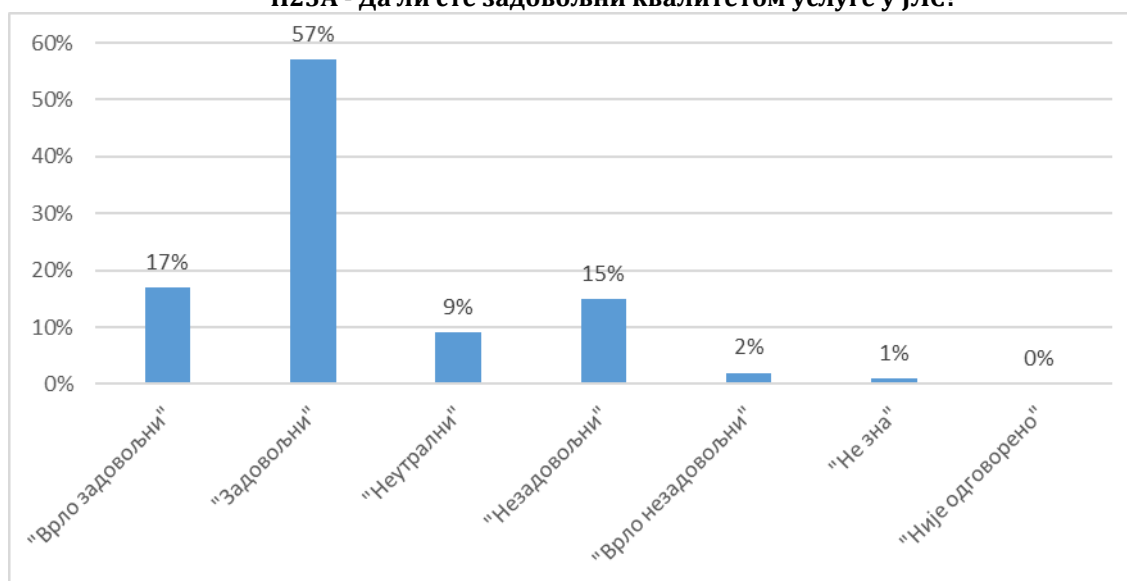
17% испитаника/ца је оцијенило добрим или одличним и транспарентним постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро док је 72% испитаника/ца одговорило да они постоје само про-форме ради.

Набоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе насељене у урбаним подручјима, које су у их оцијенили добрим или одличним и транспарентним у 19% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 18% испитаника/ца механизме оцијенило добрим или одличним и транспарентним.

Најлошије су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе које су социјално угрожене, које су у 80% случајева изјавиле да механизми постоје про-форме ради, те особе насељене у урбаним подручјима, које су у 77% случајева изјавиле исто.

Квалитет административних услуга у ЈЛС

Графикон П23А.1 Фреквенција испитаника према одговору на питање
П23А - Да ли сте задовољни квалитетом услуге у ЈЛС?



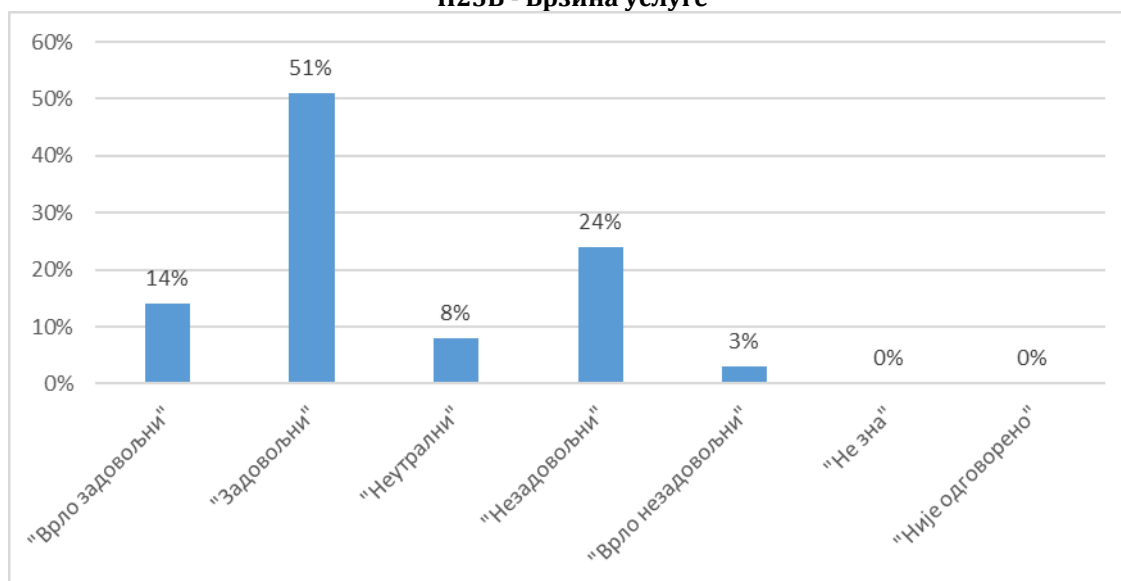
74% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом услуге ЈЛС док је 17% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом услуге ЈЛС су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 85% случајева и особе које нису социјално угрожене гдје је 76% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом услуге ЈЛС су особе које су социјално угрожене, које су у 30% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18-35 година, које су у 19% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Брзина административних услуга у ЈЛС

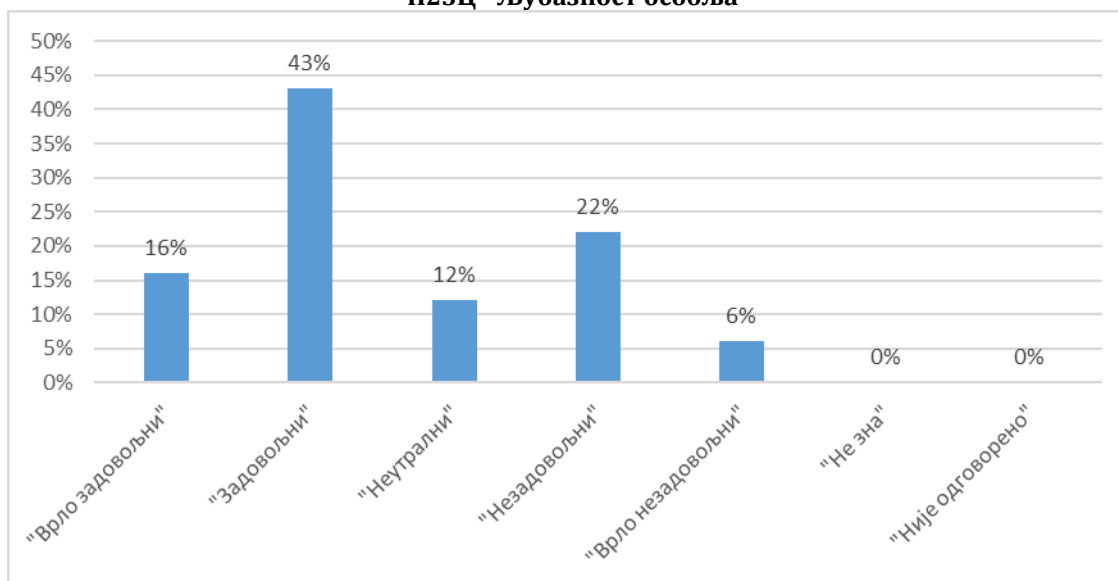
Графикон П23Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П23Б - Брзина услуге



65% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно брзином услуге ЈЛС док је 27% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са брзином услуге ЈЛС су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 70% случајева и особе које нису социјално угрожене гдје је 94% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са брзином услуге ЈЛС су особе старости од 18-35 година које су у 33% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Љубазност особља у ЈЛС

Графикон П23Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Ц - Љубазност особља



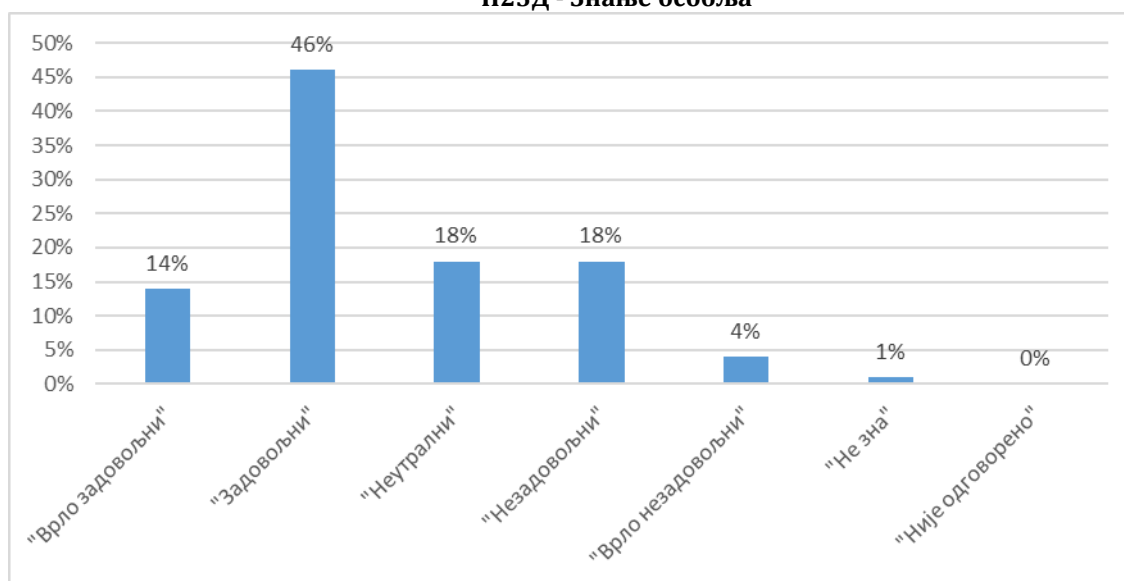
59% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно љубазношћу особља ЈЛС док је 28% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са љубазношћу особља ЈЛС су особе насељене у руралним подручјима, које су врло задовољне или задовољне у 94% случајева и особе старости од 56 и више година гдје је 72% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са љубазношћу особља ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година које су у 37% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене, које су у 34% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Знање особља у ЈЛС

Графикон П23Д.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П23Д - Знање особља



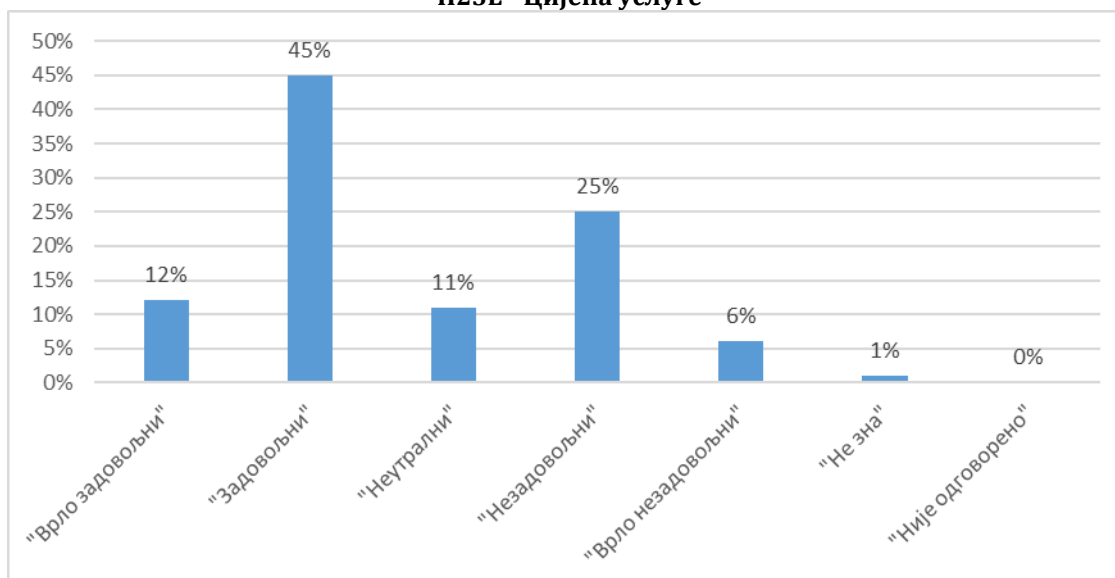
60% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно знањем особља ЈЛС док је 21% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са знањем особља ЈЛС су особе које нису социјално угрожене које су врло задовољне или задовољне у 65% случајева и особе старости од 56 и више година гдје је 63% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са знањем особља ЈЛС су особе насељене у урбаним подручјима које су у 36% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18 до 35 година које су у 25% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијене административних услуга у ЈЛС

Графикон П23Е.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П23Е - Цијена услуге



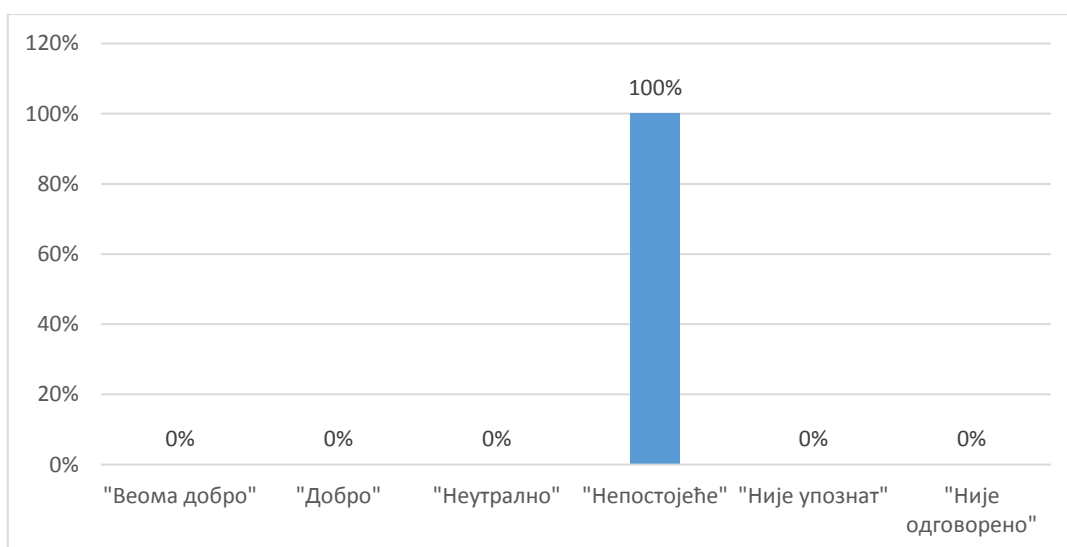
57% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном услуге ЈЛС док је 31% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном услуге ЈЛС су особе које нису социјално угрожене, које су врло задовољне или задовољне у 62% случајева и особе насељене у урбаним подручјима, гдје је 61% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са цијеном услуге ЈЛС су особе које су социјално угрожене, које су у 49% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе преко 55 година, које су у 40% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

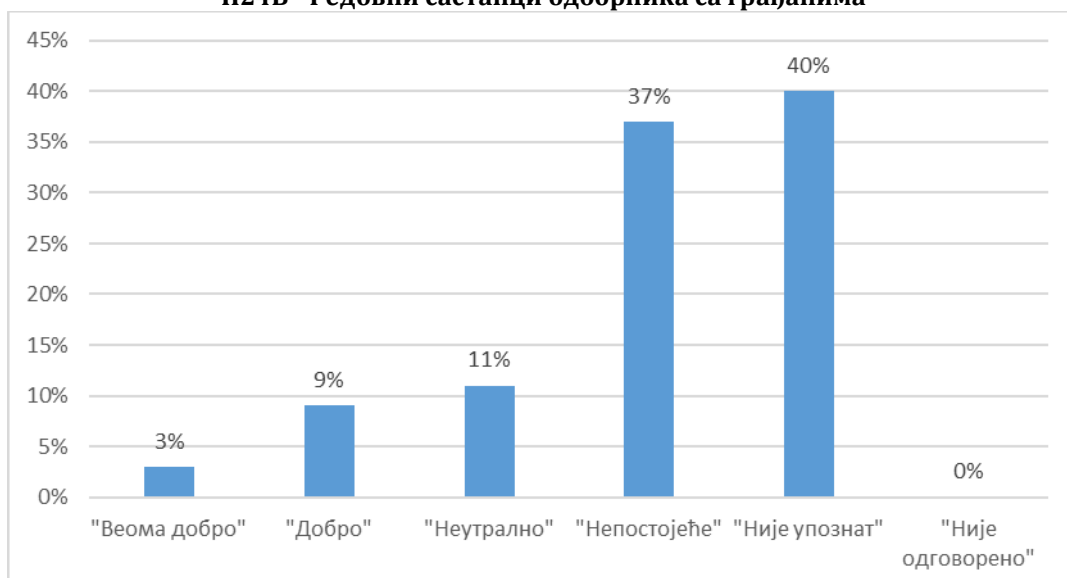
Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица

Графикон П24А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24А - Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица



Редовни састанци одборника са грађанима

Графикон П24Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Б - Редовни састанци одборника са грађанима



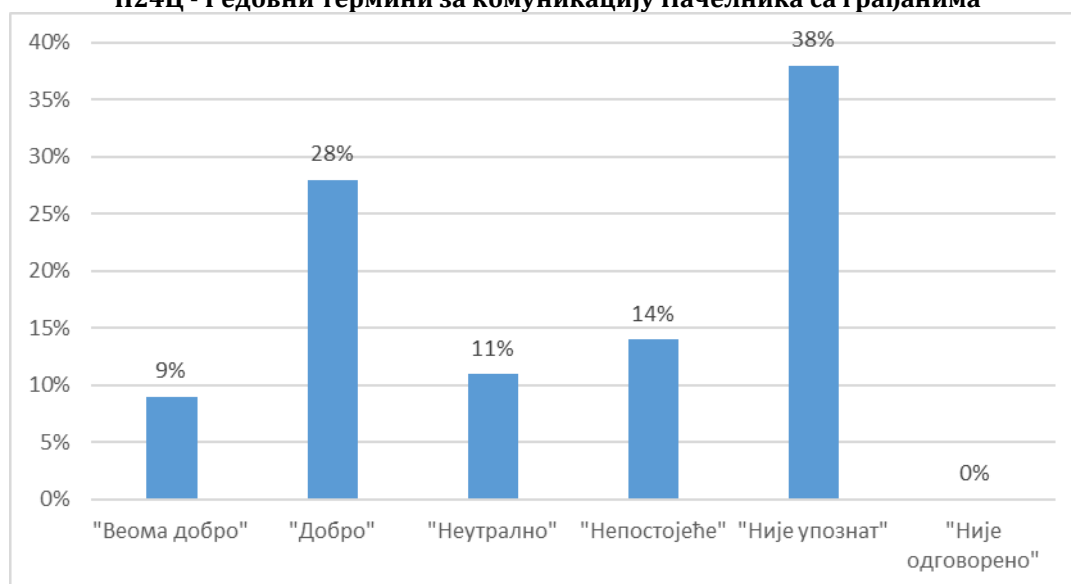
12% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне састанке вијећника/одборника са грађанима док је 77% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијенили редовне састанке вијећника/одборника са грађанима особе које нису социјално угрожене које су их оцијенили добрим или веома добрим у 14% случајева и особе старости од 18-35 година гдје је 13% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијенили редовне састанке вијећника/одборника са грађанима особе које су социјално угрожене, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 82% случајева, те особе насељене у руралним подручјима које су у 80% случајева дале истоимену оцјену.

Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима?

Графикон П24Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Ц - Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима

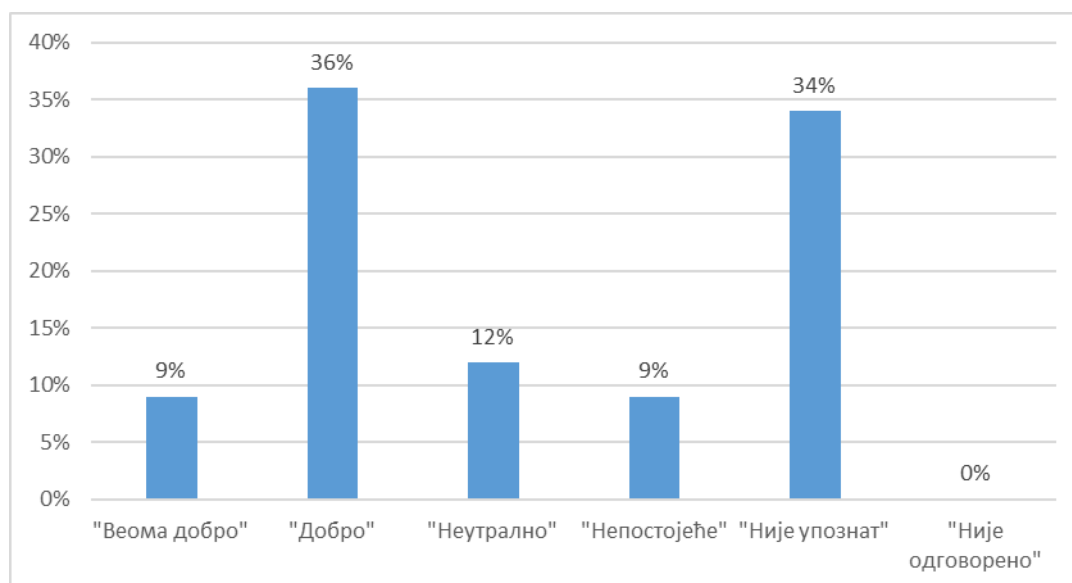


37% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне термине за комуникацију Градо/начелника са грађанима док је 52% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима. Најбоље су оцијенили редовне термине за комуникацију Градо/начелника са грађанима особе које нису социјално угрожене које су их оцијенили добрим или веома добрим у 41% случајева и особе мушког пола, гдје је 43% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијенили редовне термине за комуникацију Градо/начелника са грађанима особе које су социјално угрожене, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 72% случајева, те особе старости преко 55 година, које су у 65% случајева дале истовјетну оцјену.

Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС

Графикон П24Д.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П24Д - Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС



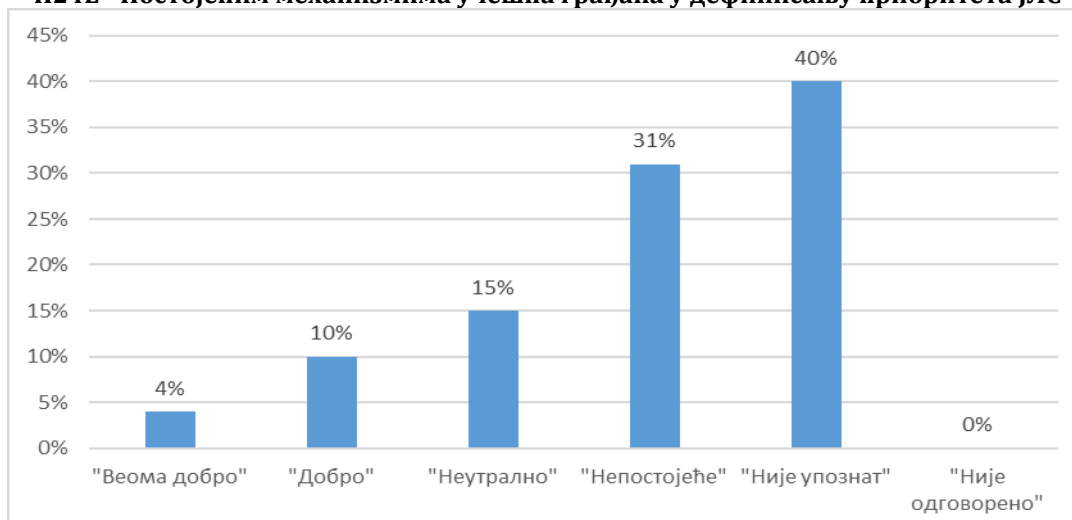
45% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС док је 43% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијенили интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС особе старости од 18 до 35 година које су их оцијенили добрим или веома добрим у 53% случајева и особе насељене у урбаним подручјима, гдје је 52% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијенили интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС особе старости од 56 и више година које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 68% случајева, те особе које су социјално угрожене које су у 56% случајева дале истовјетну оцјену.

Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС

Графикон П24Е.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П24Е - Постојећим механизмима учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС



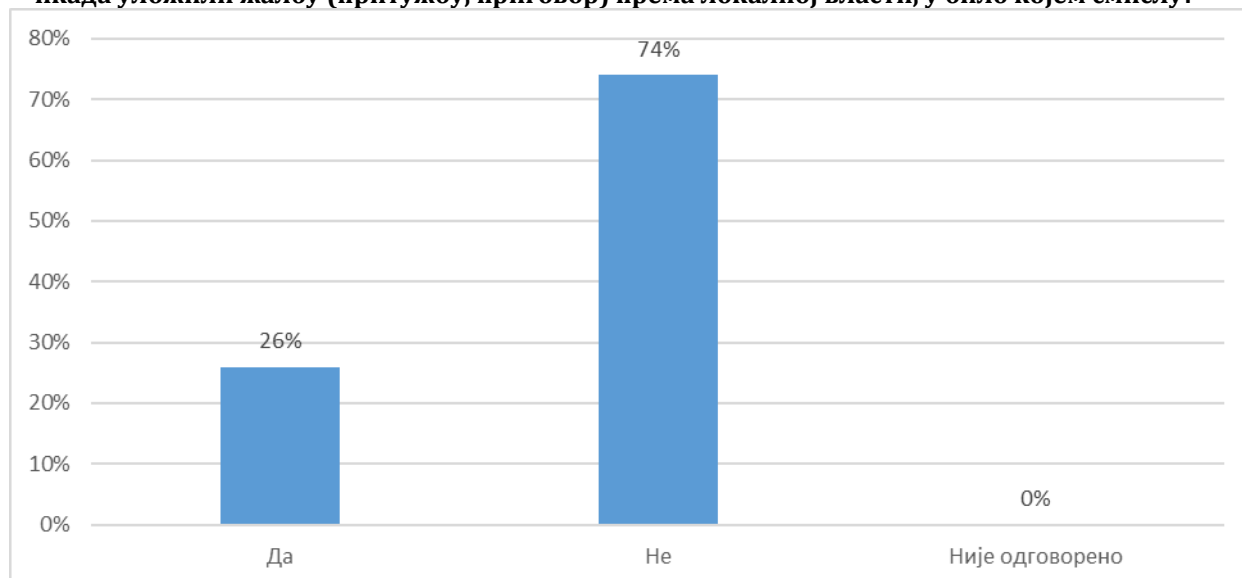
14% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС док је 72% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС особе старости од 18-35 година које су их оцијенили добрим или веома добрим у 16% случајева и особе које нису социјално угрожене гдје је 15% испитаника/ца оцијенило на исти начин.

Најлошије су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС особе које су социјално угрожене које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 84% случајева, те особе старости од 56 и више година које су у 75% случајева дале истовјетну оцјену.

Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти

Графикон П25.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П25 - Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?



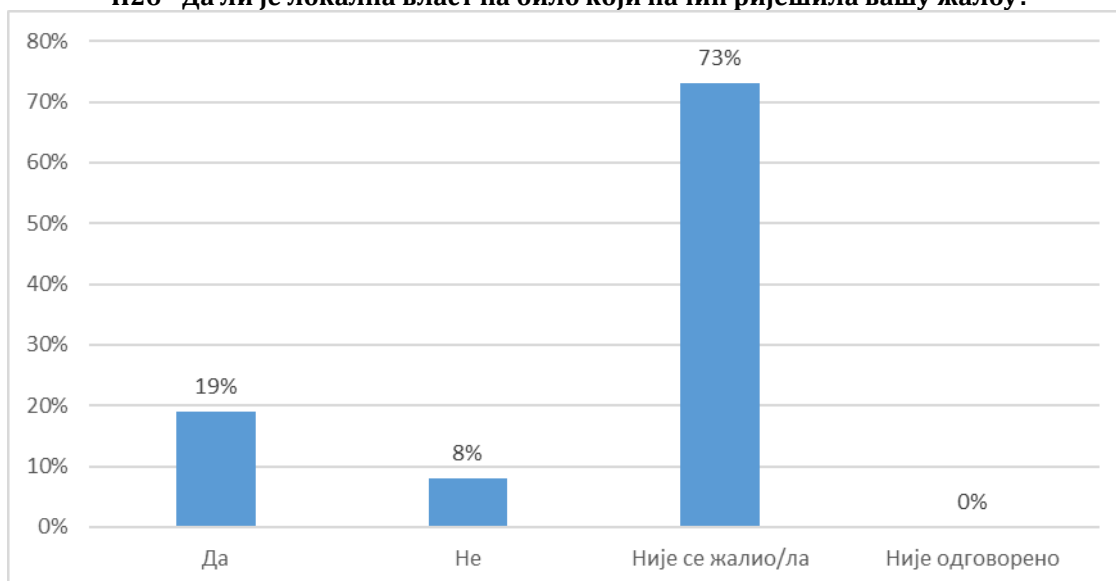
26% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?" док је 74% испитаника/ца одговорило негативно.

Најчешће су улагали жалбе особе мошког пола, које су у 25% случајева изјавили да су уложили жалбу и особе старости од 36-55 година, гдје је 34% испитаника/ца изјавило да је улагало жалбе.

Најрјеђе су улагале жалбу особе женског пола које су у 79% случајева изјавиле да нису улагале жалбу, те особе старости од 18-35 година, које су у 79% случајева изјавиле да нису улагале жалбу.

Рјешавање жалби

Графикон П26.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П26 - Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?



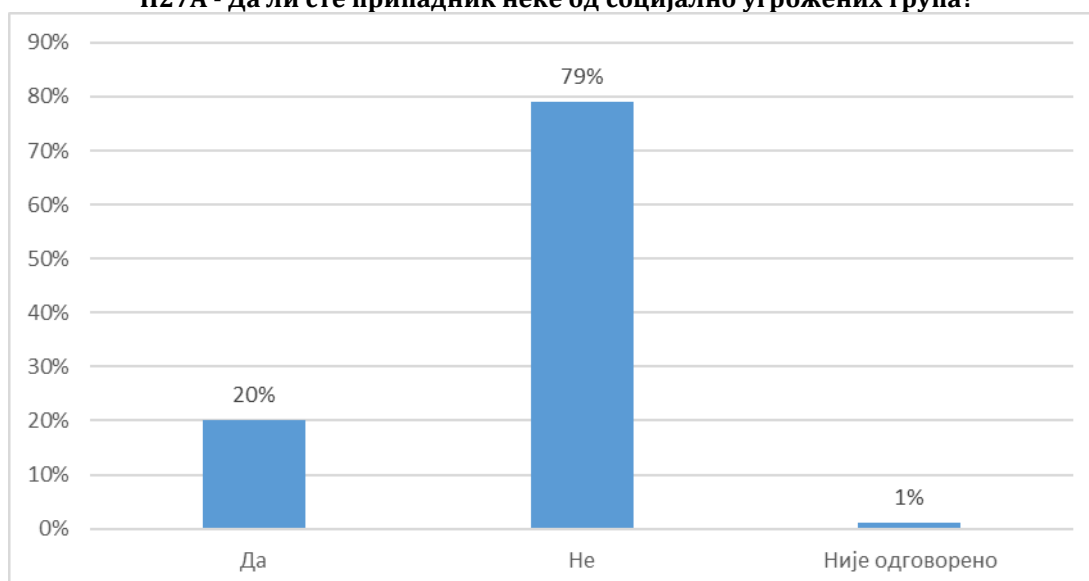
19% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?" док је 8% испитаника/ца одговорило негативно.

Најчешће рјешење на жалбе су добијале особе старости од 36-55 у 25% случајева и особе мушког пола гдје је 21% испитаника/ца изјавило да је локална власт ријешила жалбу.

Најрјеђе рјешење на жалбе су добијале особе које су социјално угрожене које су у 18% случајева изјавиле да им није ријешена жалба, те особе старости од 56 и више година које су у 12% случајева изјавиле да њихове жалбе нису ријешене.

Припадност социјално угроженим групама

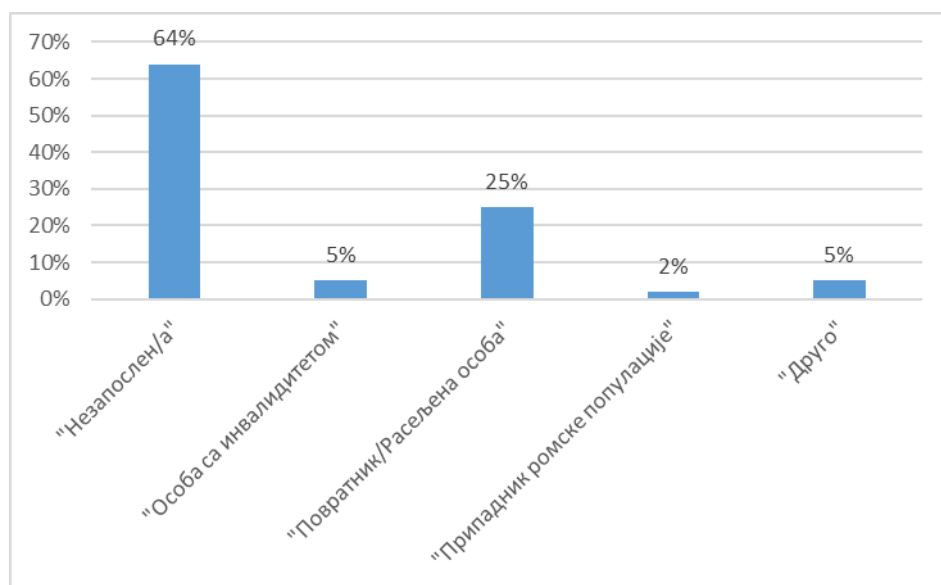
Графикон П27А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27А - Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?



20% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?" док је 79% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су социјално угрожене особе старости од 56 и више година у 30% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 28% испитаника/ца изјавило да је угрожено. Најрјеђе су изјављивали да су социјално угрожени особе старости од 18 до 35 година које су у 86% случајева изјавиле да нису угрожене, те особе насељене у урбаним подручјима, које су у 85% случајева изјавиле да нису угрожене.

Структура социјално угрожених испитаника у анкети

Графикон П27Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27Б - Којој социјално угроженој групи припадате?



У 64% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су незапослени. Социјално угрожене особе старости 18-35 година, имају највећи удио незапослених особа од 783%. Социјално угрожене особе насељене у урбаним подручјима имају други по величини удио незапослених особа од 79%.

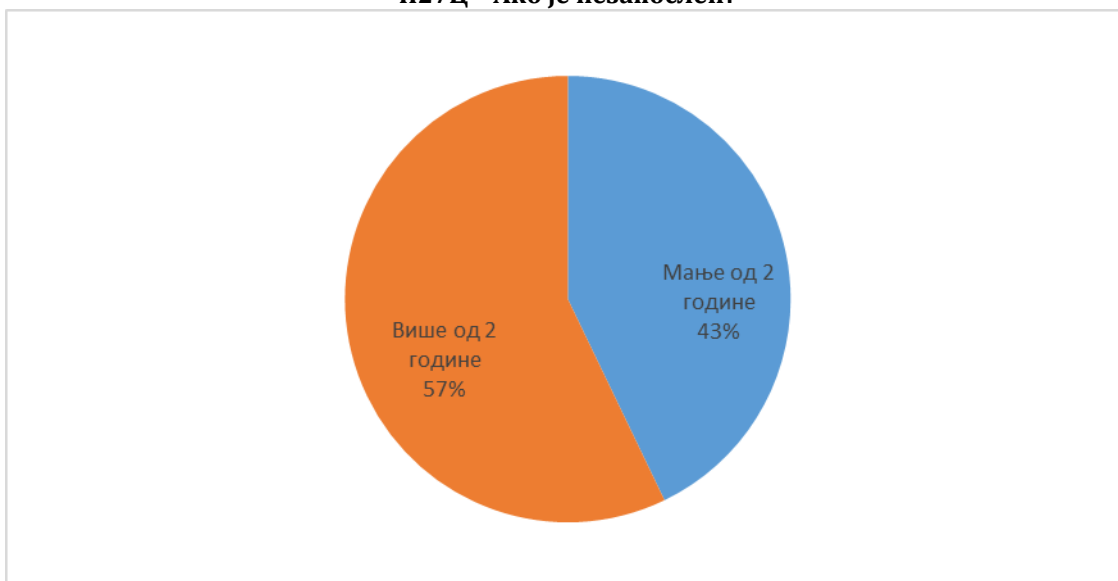
У 5% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су особе са инвалидитетом. Социјално угрожене особе старости преко 55 година имају највећи удио особа са инвалидитетом од 11%. Социјално угрожене особе насељене у руралним подручјима имају други по величини удио особа са инвалидитетом од 7%.

У 25% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су повратници/расељена лица. Социјално угрожене особе старости преко 55 година имају највећи удио повратника/расељених особа од 50%. Социјално угрожене особе женског пола имају други по величини удио повратника/расељених особа од 29%.

У 2% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су ромске националности. Социјално угрожене особе старости од 36-55 имају највећи удио особа ромске националности од 4%. Социјално угрожене особе мушког пола имају други по величини удио особа ромске националности од 3%.

Структура незапослених особа које су учествовале у анкети

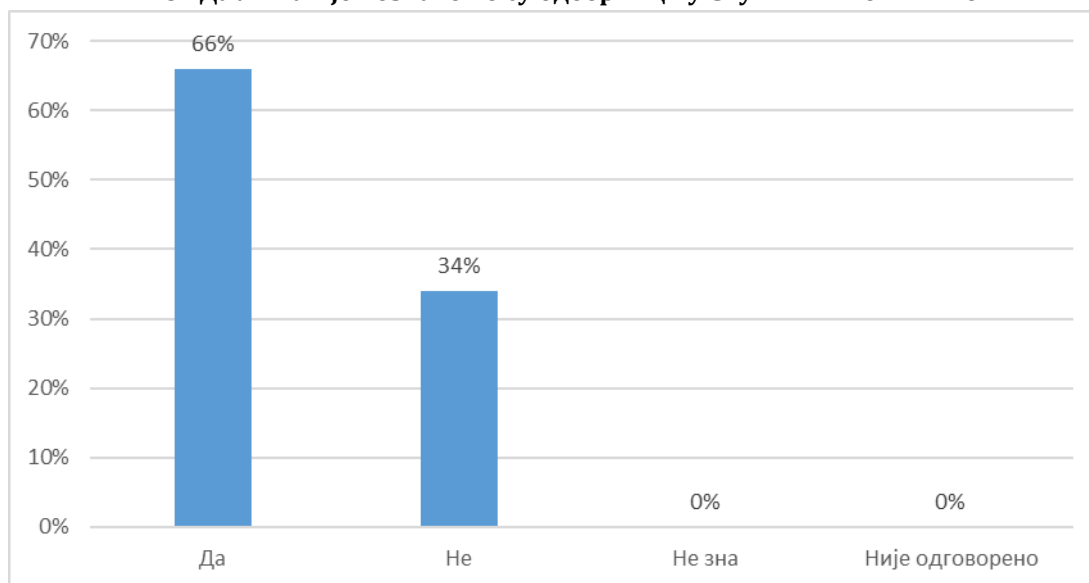
Графикон П27Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П27Ц – Ако је незапослен?



Додатна питања

Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?

Граф П28.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање
П28 - Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?



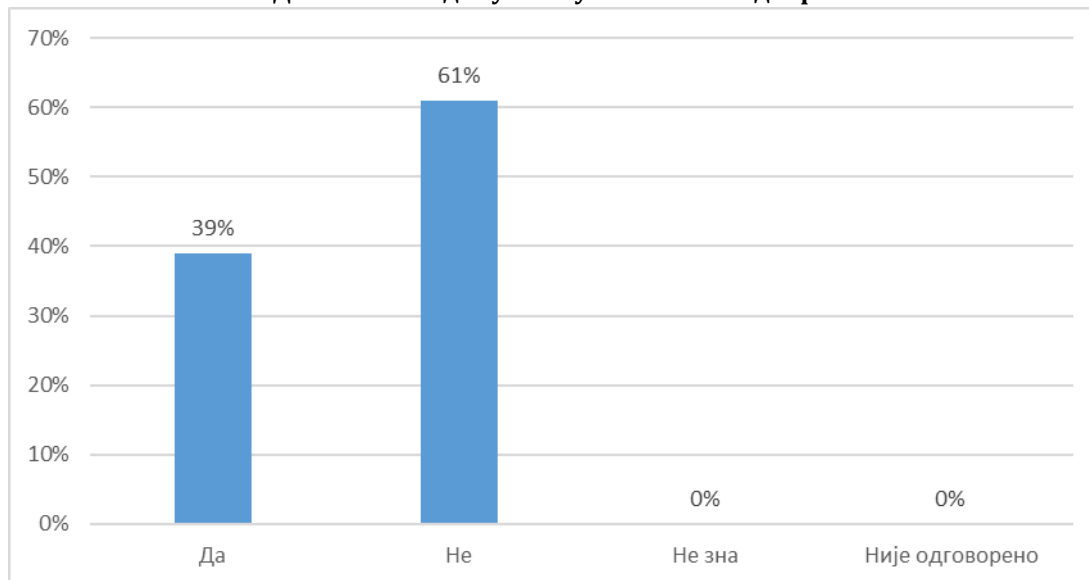
66% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?" док је 34% испитаника/ца одговорило одрично.

Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?" особе мушког пола које су потврдно одговориле у 75% случајева и особе насељене у урбаним подручјима, година гдје је 70% испитаника/ца дало потврдан одговор.

Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?" особе које су социјално угрожене, које су у 44% случајева дале одричан одговор, те особе које су социјално угрожене које су у 43% случајева дале одричан одговор.

Да ли сте икад ступили у контакт са одборником?

Граф П29.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање
П29 - Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?

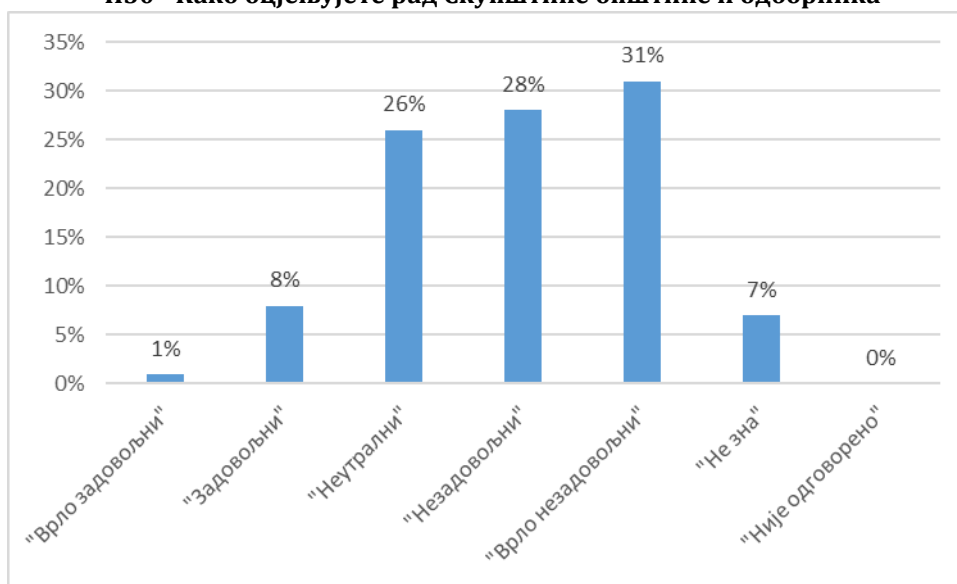


39% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" док је 61% испитаника/ца одговорило одрично.

Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" особе насељене у урбаним подручјима које су потврдно одговориле у 45% случајева и особе мушког пола гдје је 50% испитаника/ца дало потврдан одговор. Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" особе које су социјално угрожене које су у 74% случајева дале одричан одговор, те особе женског пола које су у 74% случајева дале одричан одговор.

Како оцјењујете рад Скупштине општине и општине и одборника?

Граф П30.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање
П30 - Како оцјењујете рад Скупштине општине и одборника



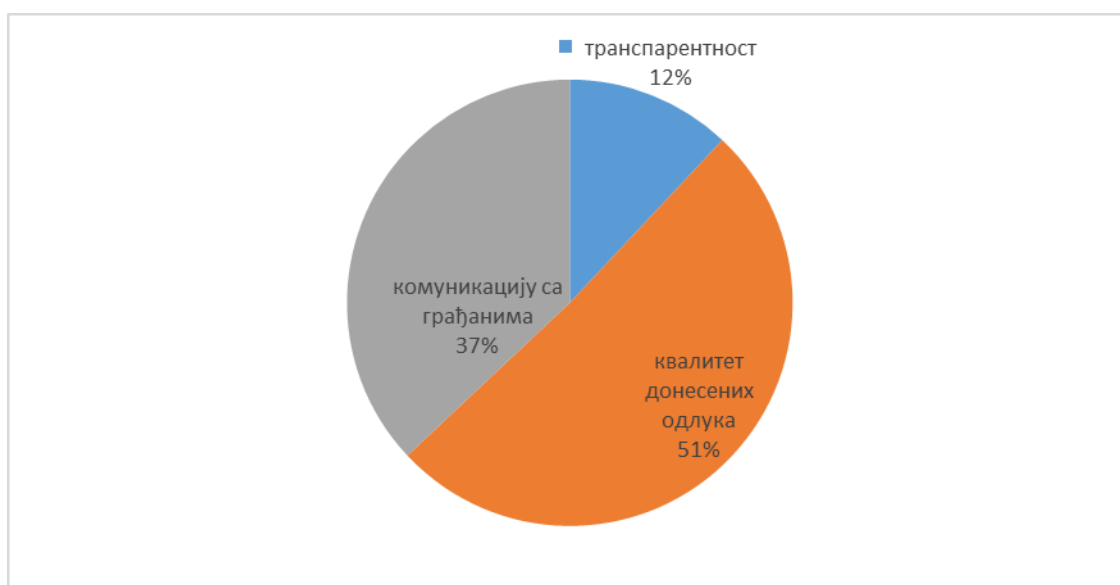
9% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно Како оцјењујете рад Скупштине града - одборника? док је 59% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са Како оцјењујете рад Скупштине града - одборника? су особе које су старости од 56 и више година, које су врло задовољне или задовољне у 15% случајева и особе мушког пола гдје је 11% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са Како оцјењујете рад Скупштине града - одборника? су особе старости од 36-55 година, које су у 71% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе мушког пола, које су у 64% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

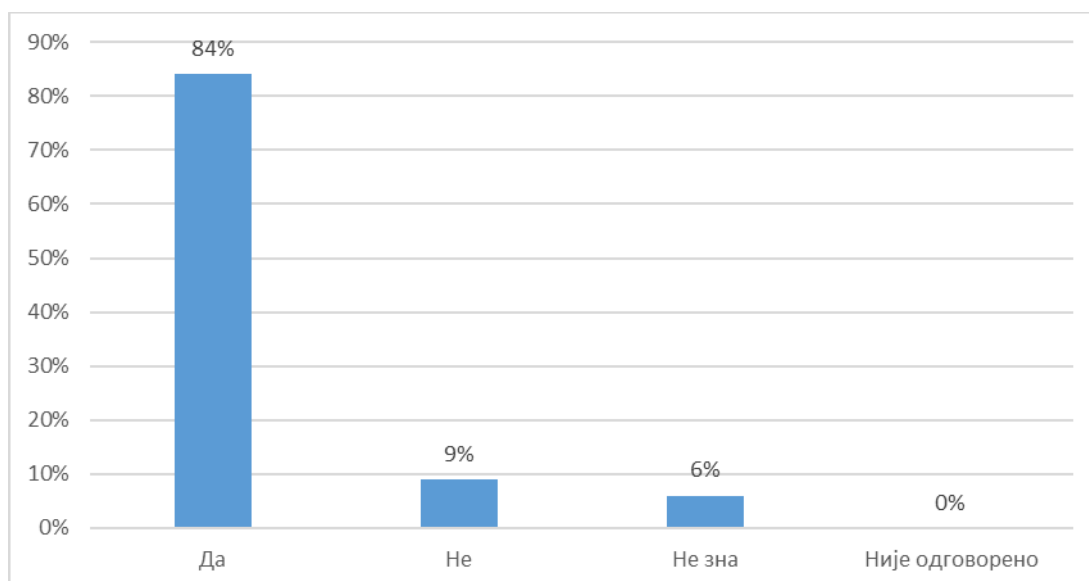
Који сегмент рада Скупштине општине треба унаприједити?

Граф П31.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П31 - Који сегмент рада Скупштине општине треба унаприједити?



Да ли сматрате да се оцјена треба редовно проводити?

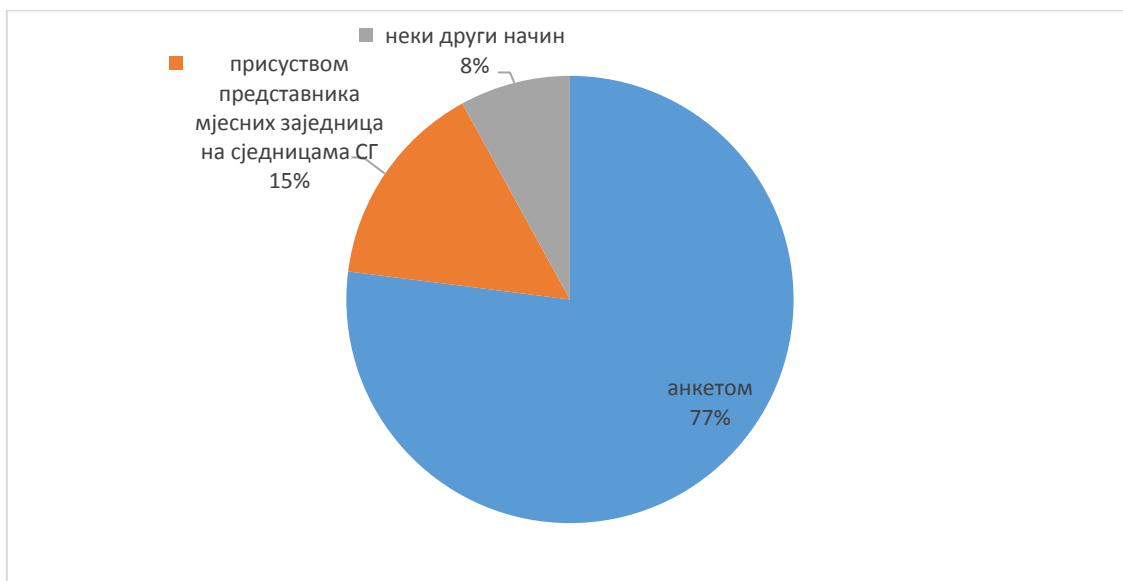
Граф П32.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П32 - Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине општине требала редовно проводити?



На питање Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине требала редовно проводити, 84% испитаника је одговорило потврдно, док је 9% испитаника одговорило одрично. Најчешће су одговорили потврдно на питање Да ли сматрате да би се оцјена требала редовно проводити особе старости од 18-35 година које су потврдно одговориле у 90% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 86% испитаника дало потврдан одговор. Најчешће су одговориле одрично на питање Да ли сматрате да би се оцјена требала редовно проводити особе старости од 36-55 година, које су у 12% случајева дале одричан одговор, као и особе старости преко 55 година, које су такође у 12% случајева дале одричан одговор.

На који начин треба вршити оцјену?

Граф П33.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање
П33 - На који начин треба вршити оцјену?



Кратка анализа анкете (дио јавне услуге без рада Скупштине)

Графички резултати анкете укључују само лица која су се изјаснила као задовољни/незадовољни те збир процената не даје у свакој колони 100% из разлога што је постојала могућност одговора са „не зна“ и неутрални.

Укупан проценат испитаника који су на 24 питања дали одговор задовољни у 2019. години износи 50,04%, док је проценат испитаника који су дали одговор незадовољни износи 34,86%. У 2018. години је 72,21%, а незадовољних 18,87%. У 2017. години овај однос у корист задовољних био је 69% на према 21,75% незадовољних. Пад задовољства испитаника у 2019. години у односу на 2018. годину је 22,17 пп (процентна поена).

Квалитет услуга Општинске управе има пад задовољних испитаника од 23%. Сви остали параметри рада општинске управе брзина (-20%), љубазност (-34%), знање (-30%) и цијене (-27%) имају тренд опадања, те се на основу истраживања мора поради на поправљању стања када су у питању службеници Општинске управе.

Задовољство културним дешавањима има пад од 15 пп док је код спортских дешавања на територији општине смањен проценат задовољства за 26 пп.

Рад цивилне заштите има пад задовољства од чак 38 пп. Рад мјесних заједница је остано на истом новоу у односу на 2018. годину, са процентом од 56% задовољних испитаника.

Када је ријеч о јавним установама стање је сљедеће:

Задовољство радом вртића је у паду од 52% у односу на 2018, при чему је проценат задовољних испитаника био 97%, задовољство радом амбуланти опало је за 32 пп, док је радом Центра за социјални рад исказано мање задовољство за 46 пп.

Када је ријеч о пословима из надлежности ЈКП „Комуналац“ Теслић може се констатовати да је уочен пад задовољства услугама прикупљања отпада и одвоза смећа за 20 пп, док је код задовољства цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа забиљежен пад од 16 пп. Код послова из надлежности **Одјељења за стамбено-комуналне послове**, такође је евидентан пад задовољства код квалитета (23пп) и редовности одржавања лок. путева укључујући зимско одржавања (19пп).

Радом, односно пружањем услуга из надлежности ПКД „Рад“ исказано је благо смањење задовољства испитаника и то: снадбјевање водом за 6 пп, канализацијом за 12 пп, цијеном канализације за 3 пп, и цијеном сабдијевања воде за 6 пп.

Задовољство квалитетом јавних зелених површина мање је за 22 ппа задовољство њиховом распрострањеношћу смањено је за 15 пп.

Квалитет јавне расвјете мањи је за 28 пп, док је задовољство покривеношћу општине расвјетом смањење задовољства за 11 пп.

Анализа резултата анкете указује да је неопходно да Општинска управа преузме активности из своје надлежности које могу да допринесу повећању задовољства

корисника услуга, посебно када је ријеч о питањима гдје су испитаници исказали задовољство мање од 60%. У том смислу дају се сљедеће препоруке:

- Утврдити са надлежном службом ЈКП „Комуналац“ Теслић да ли постоји могућност редовнијег одвоза отпада и смањења цијене прикупљања отпада и одвоза смећа,
- Утврдити са надлежним службама Општинске управе, да ли постоји могућност да се у наредном периоду направи план и припреми документација са проширење постојећих и изградња нових капацитета када су у питању јавне зелене површине,
- Задужити службеника Општинске управе задуженог за рад са мјесним заједницама да се утврде проблеми у функционисању истих и утврде разлози незадовољства грађана са њиховим радом,
- Задужити Одјељење за стамбено комуналне послове да у сарадњу са ЈКП „Коминалац“ дефинишу мјере побољшања квалитета и редовности одржавања локалних путева укључујући и зимску службу,
- Утврдити са ПКД „Рад“, да ли постоји могућност за смањење цијене канализације,
- Везано за рад Цивилне заштите, утврдити тренутно стање, те у сарадњи са надлежним Одјељењем приступити додатној едукацији запослених у Одсјеку цивилне заштите, те приступити набавци додатне опреме,
- Кад јавних установа, чији је оснивач Општина, са руководством установа покушати утврдити разлоге за евидентан пад задовољства грађана пружањем услуга и покушати наћи рјешења која ће у поменутој години довести до побољшања задовољства услугама.