

**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, децембар 2020. године

Садржај

Увод.....	3
Задовољство услугама у ЈЛС у 2019-2020 – упоредни преглед.....	4
РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МЊЕЊА.....	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 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 Општинске управе Теслић, а у циљу процјене степена задовољства грађана квалитетом пружања јавних услуга, радом Општинске управе, јавних предузећа, јавних установа и радом Скупштине општине Теслић.

Испитивање задовољства грађана пружањем јавних услуга спроведено је у периоду од 09.12.2020. до 25.12.2020. 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:

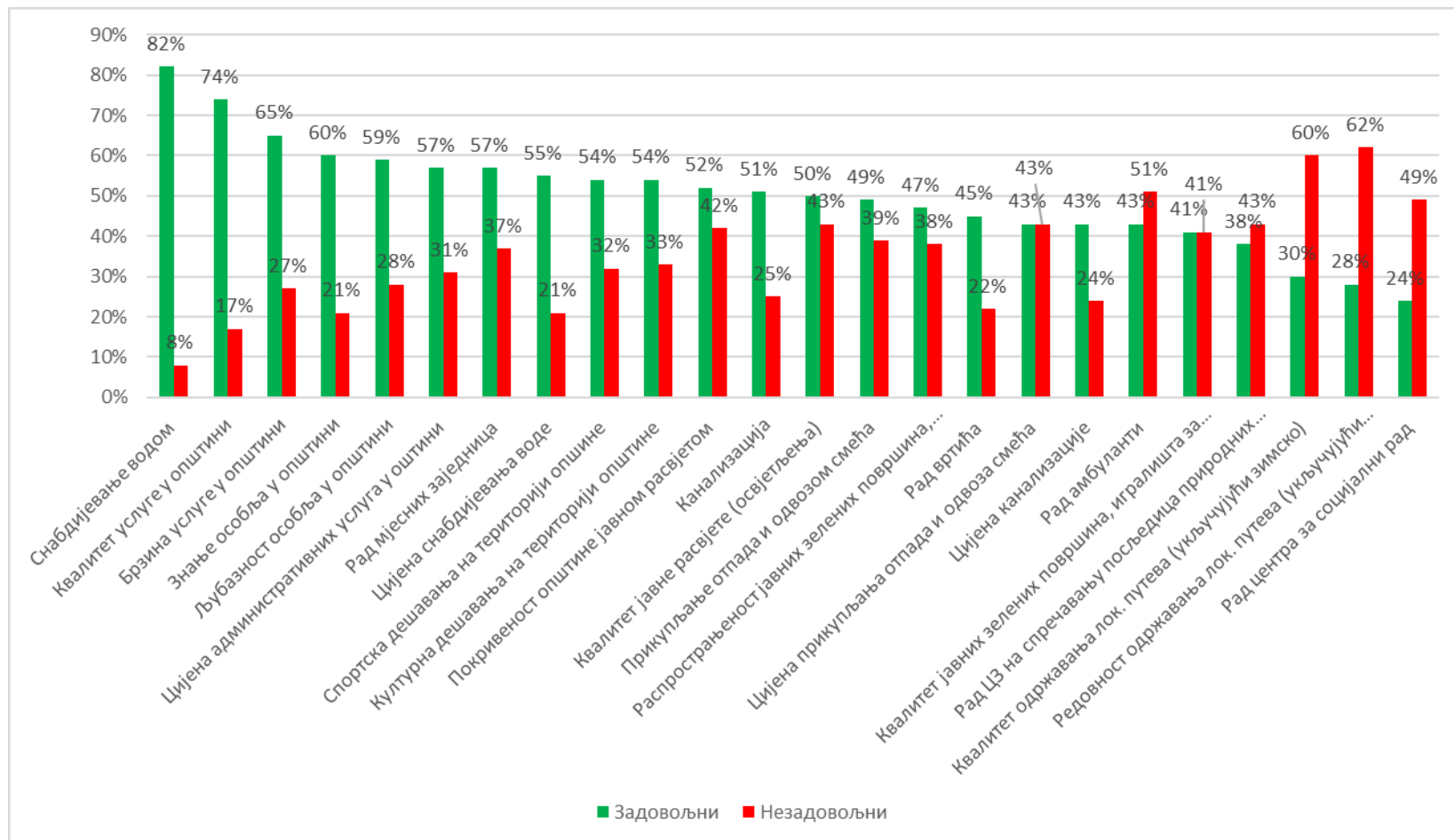
Збир задовољних и незадовољних испитаника/ца не износи увијек 100% јер се један дио испитаника/ца изјаснио да је или неутралан или да не зна.

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

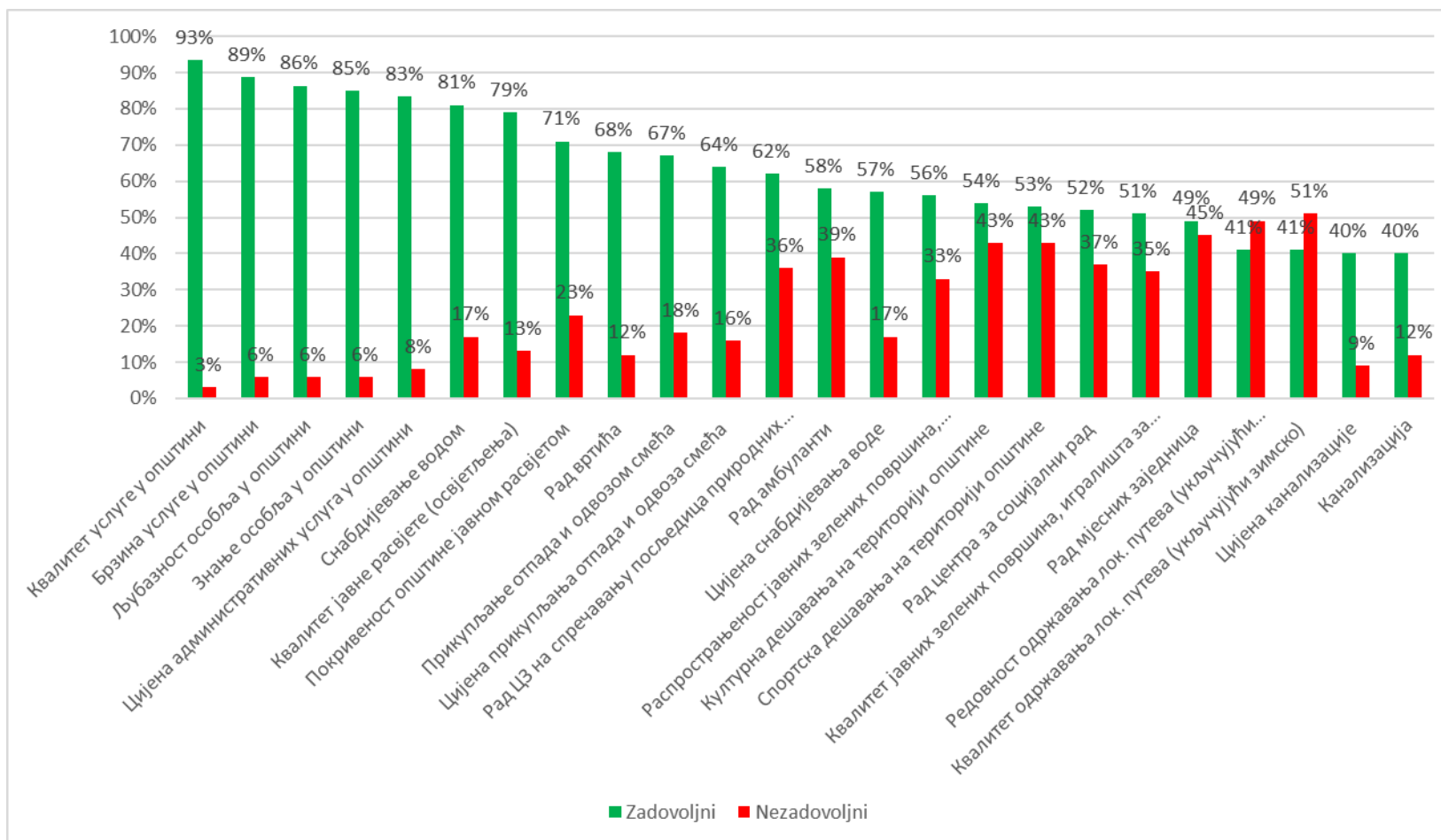
Због заокруживања подаци у графовима и у текстуалном опису графова могу се разликовати +/- 1%

Задовољство услугама у ЈЛС у 2019 и 2020 – упоредни преглед

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



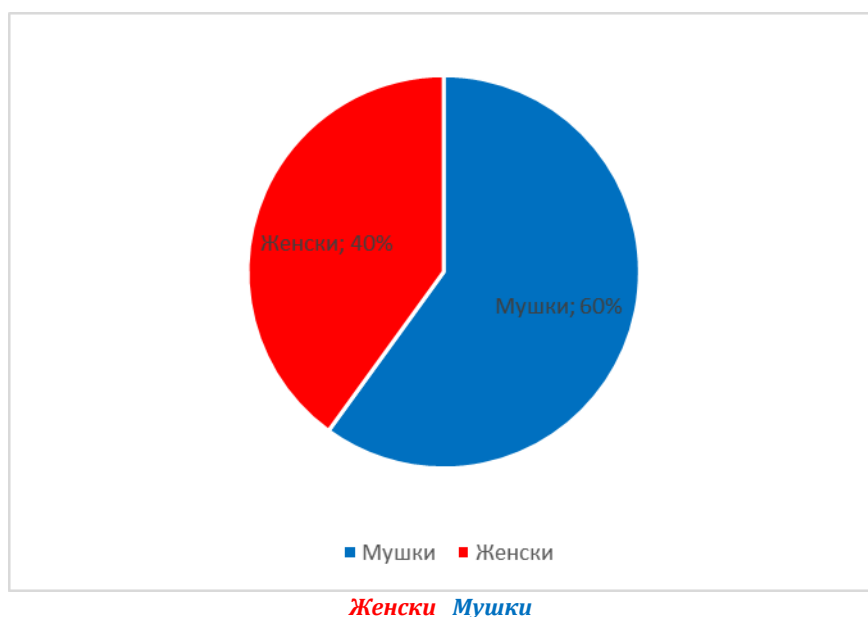
Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2020 године



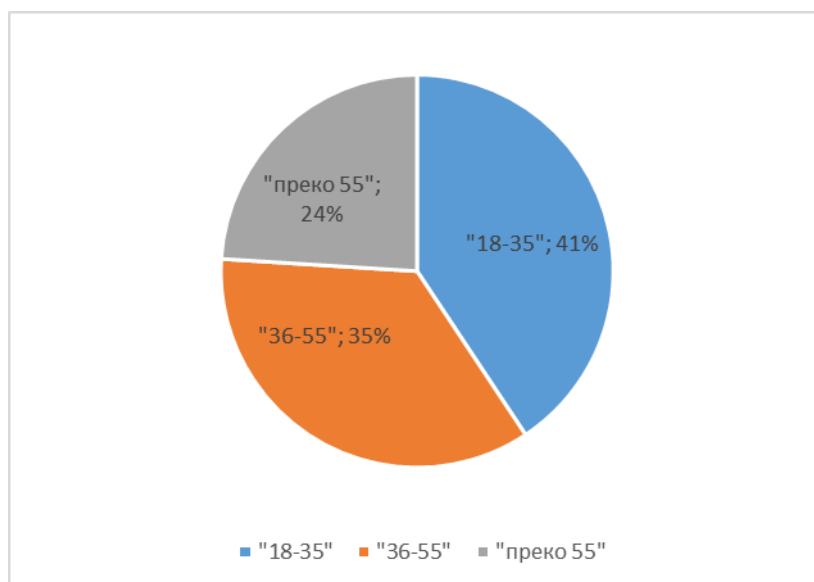
РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МЊЕЊА¹

Карактеристике узорка

Графикон ДЕМО1. Процентуална структура испитаника/ца према полу

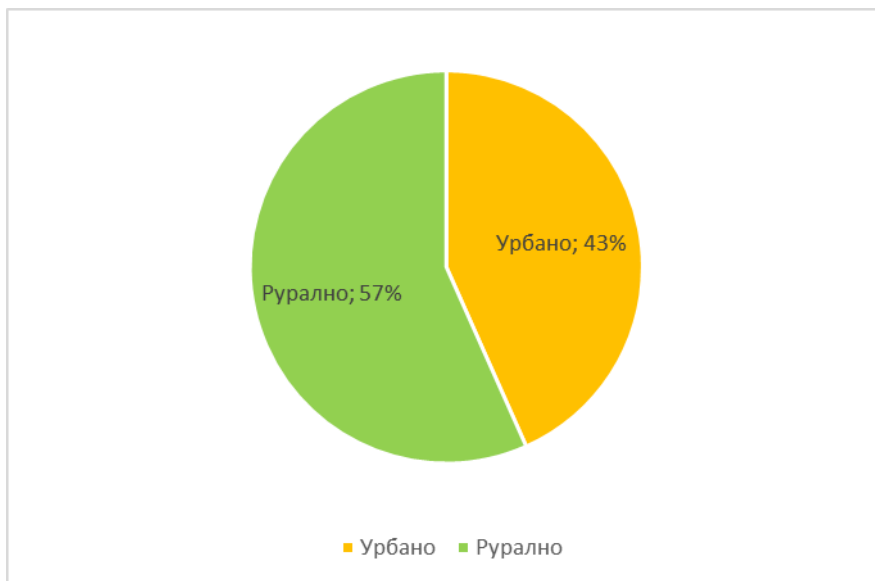


Графикон ДЕМО2. Процентуална структура испитаника/ца по старости



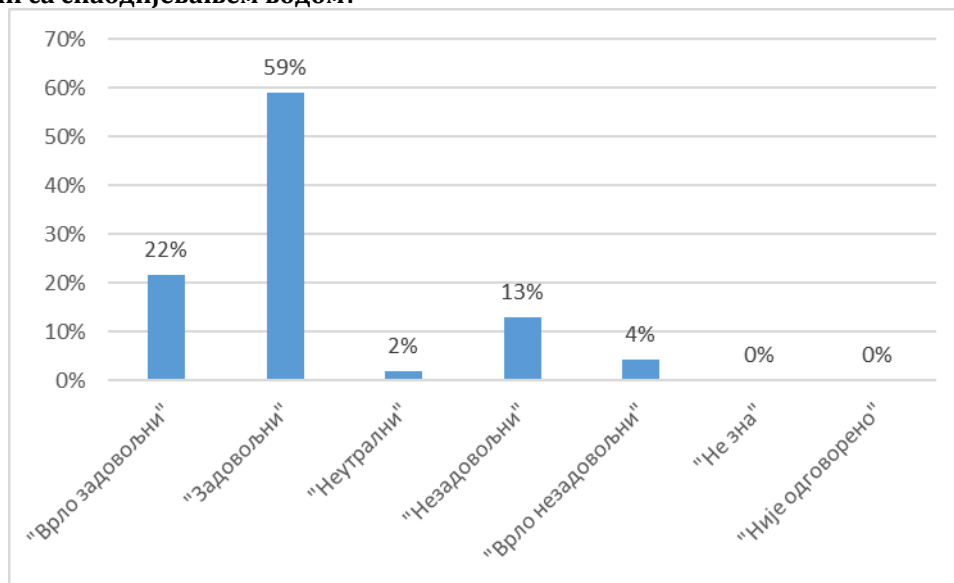
¹ Због заокруживања подаци у графовима и у текстуалном опису графова могу се разликовати +/- 1%

Графикон ДЕМО3. Процентуална структура испитаника/ца по географској припадности



Снабдијевање водом

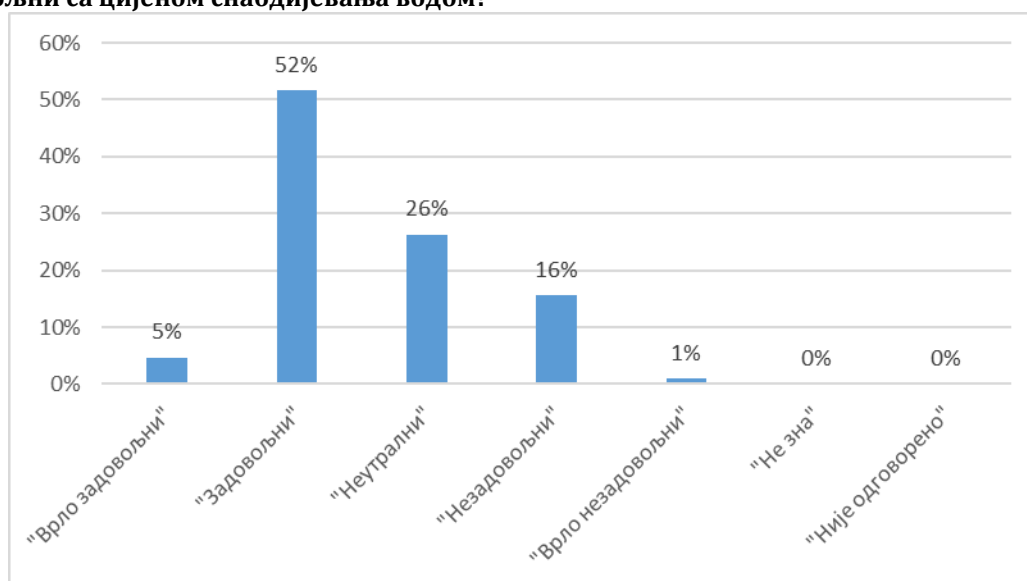
Графикон П1.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П1 - Колико сте задовољни са снабдијевањем водом?



81% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно снабдијевањем водом док је 17% 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 95% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је 84% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са снабдијевањем водом су особе насељене у руралним подручјима које су у 29% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 55 и више година које су у 28% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена снабдијевања водом

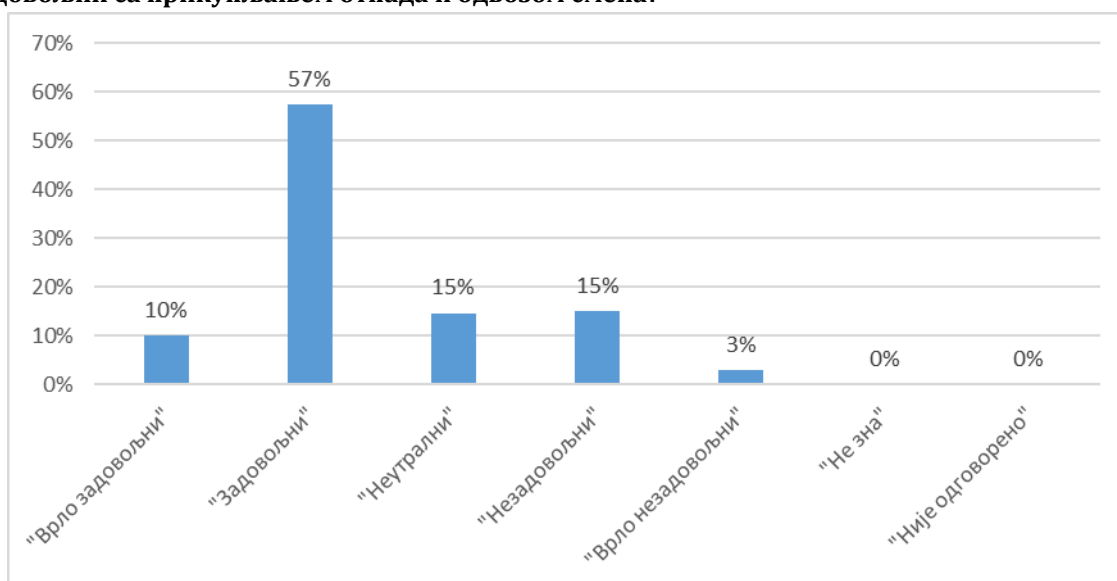
Графикон П2.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П2 - Колико сте задовољни са цијеном снабдијевања водом?



57% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном снабдијевања водом док је 17% 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 74% случајева и особе старости од 18-35 година гдје је 63% испитаника изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе које су социјално угрожене, које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости преко 55 година 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?

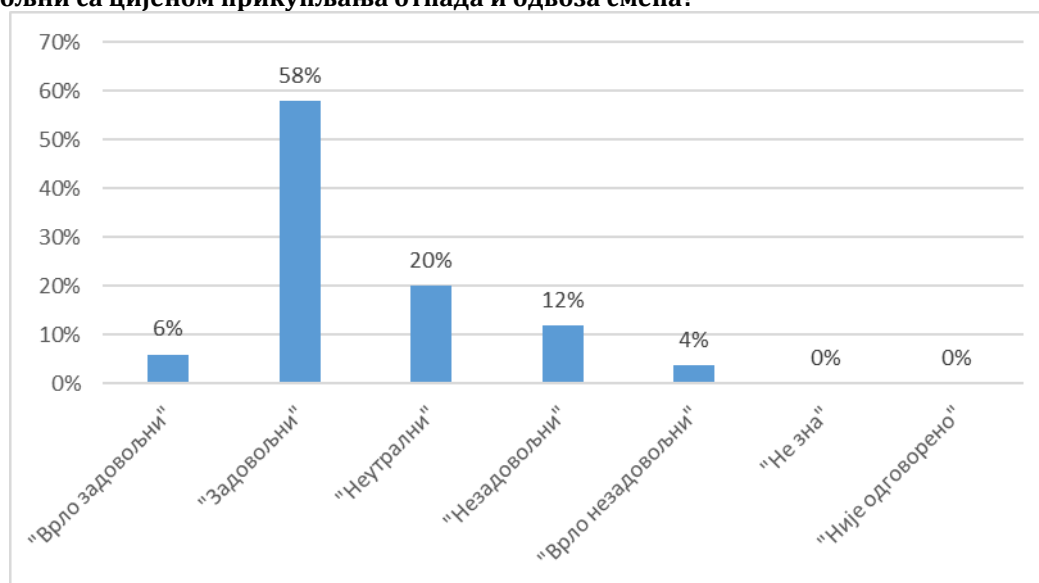


67% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно прикупљањем отпада и одвозом смећа док је 18% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе насељене у урбаном подручју, које су врло задовољне или задовољне у 76% случајева и особе старости од 36 до 55 године, гдје је 69% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе које су социјално угрожене, које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година, које су у 21% 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?



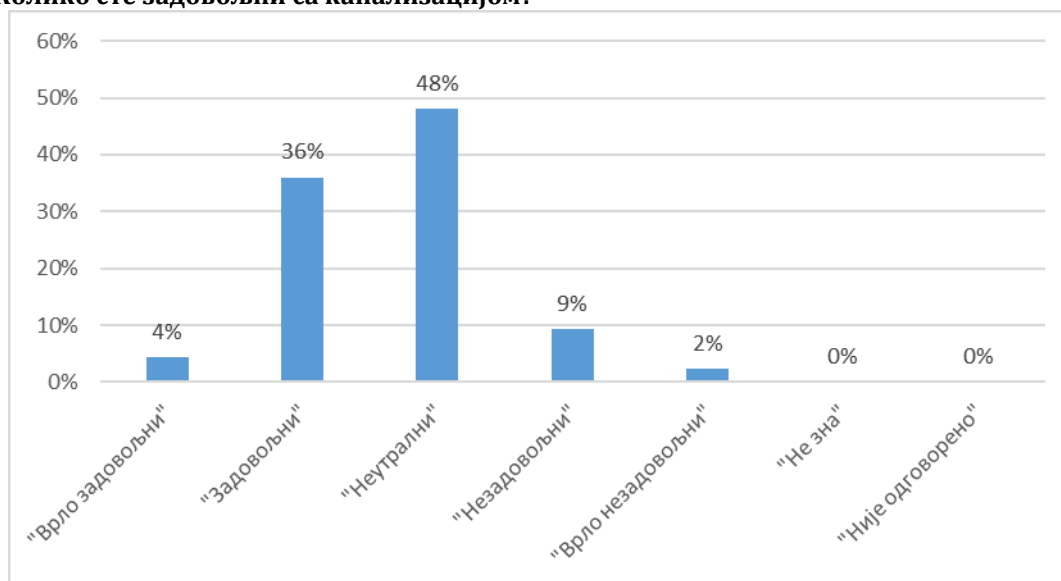
64% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа док је 16% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 75% случајева и особе мушког пола гдје је 68% 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 45% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 22% 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?



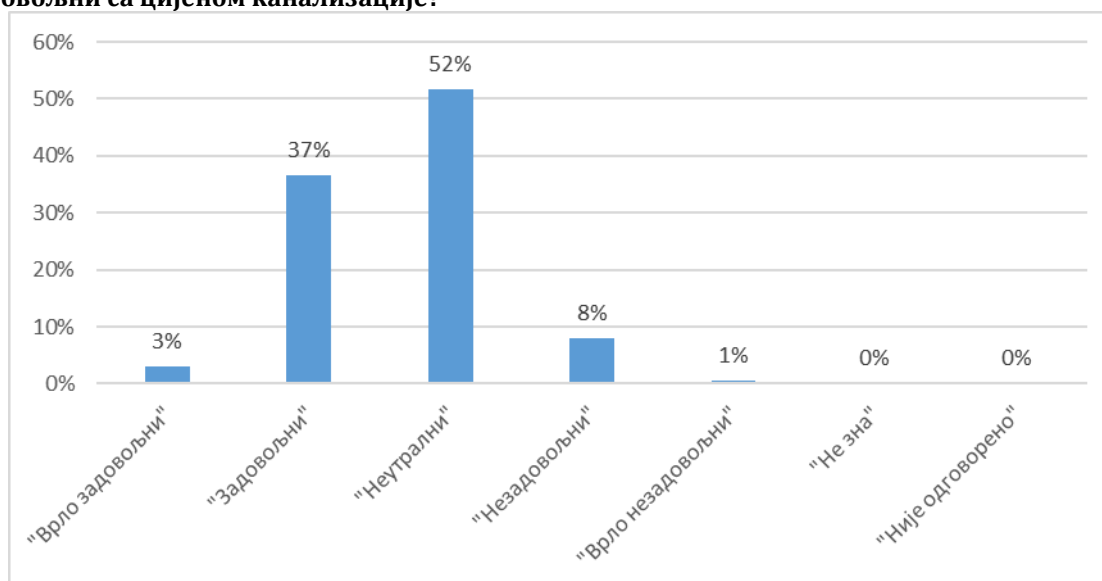
40% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно канализацијом док је 12% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

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 47% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са канализацијом су особе насељене у урбаним подручјима, које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости преко 55 година, које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена канализације

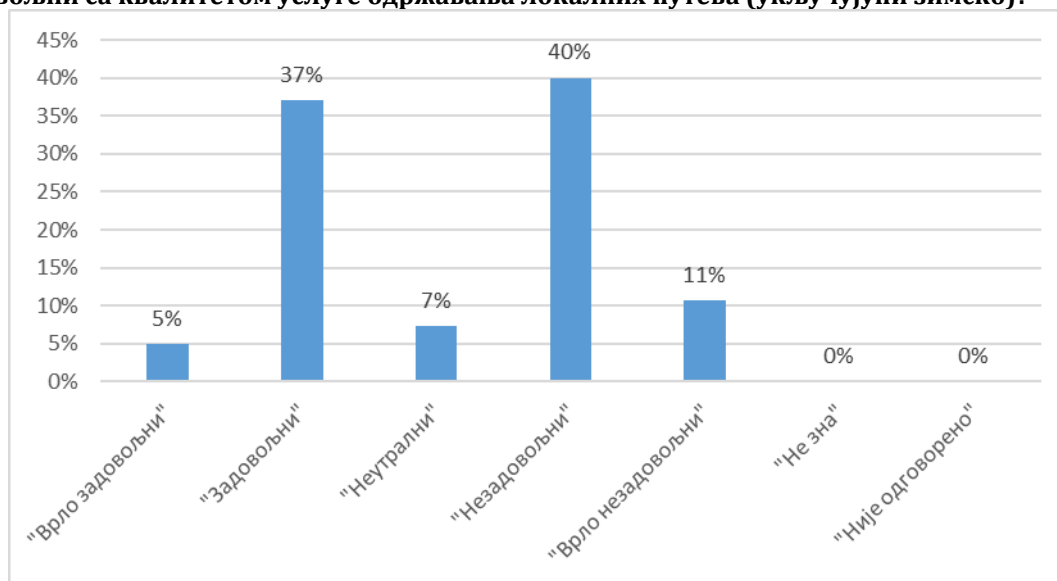
Графикон П6.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П6 - Колико сте задовољни са цијеном канализације?



40% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном канализације док је 9% 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 72% случајева и особе мушког пола гдје је 55% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном канализације су особе које су насељене у урбаним подручјима које су у 15% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости преко 55 година које су у 13% 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)?



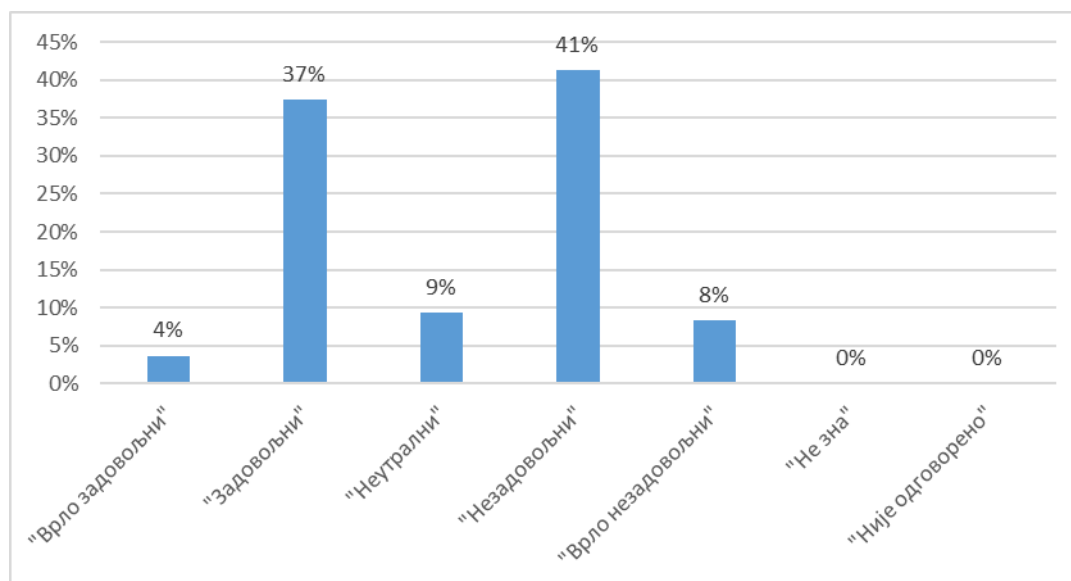
41% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 51% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе насељене у рурални подручјима, које су врло задовољне или задовољне у 55% случајева и особе мушког пола, гдје је 49% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе које су насељене у урбаном подручју, које су у 56% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18-35 година које су у 66% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

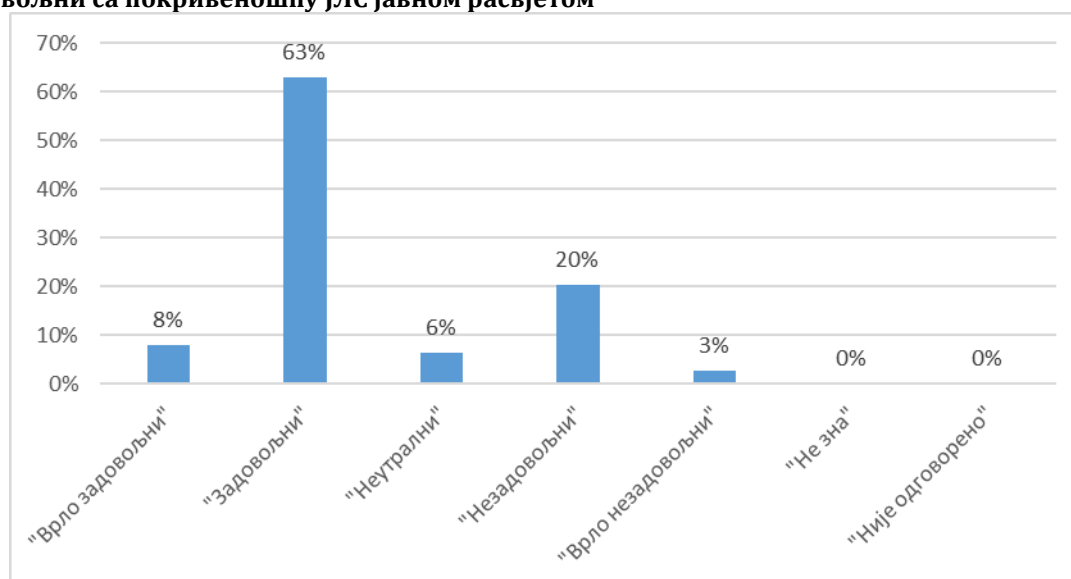
Графикон П8.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П8 Колико сте задовољни са редовношћу услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?



41% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 49% 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 55% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 46% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе старости преко 55 година, које су у 53% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе мушког пола, које су у 51% 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

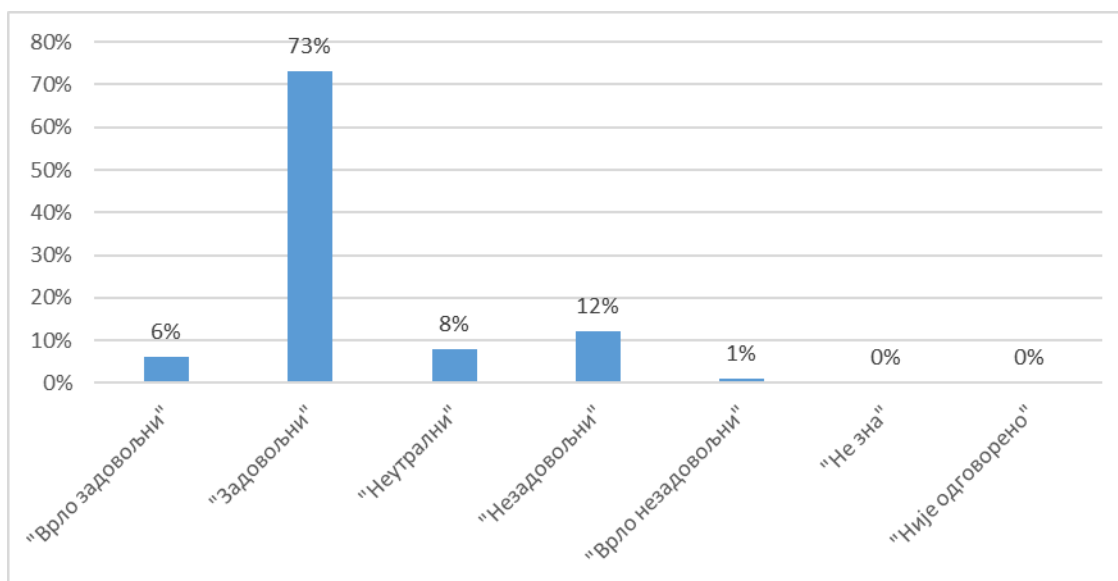


71% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом док је 23% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом су особе мушког пола, које су врло задовољне или задовољне у 82% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 73% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом су особе старости од 18 до 35 година које су у 59% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 27% 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)?

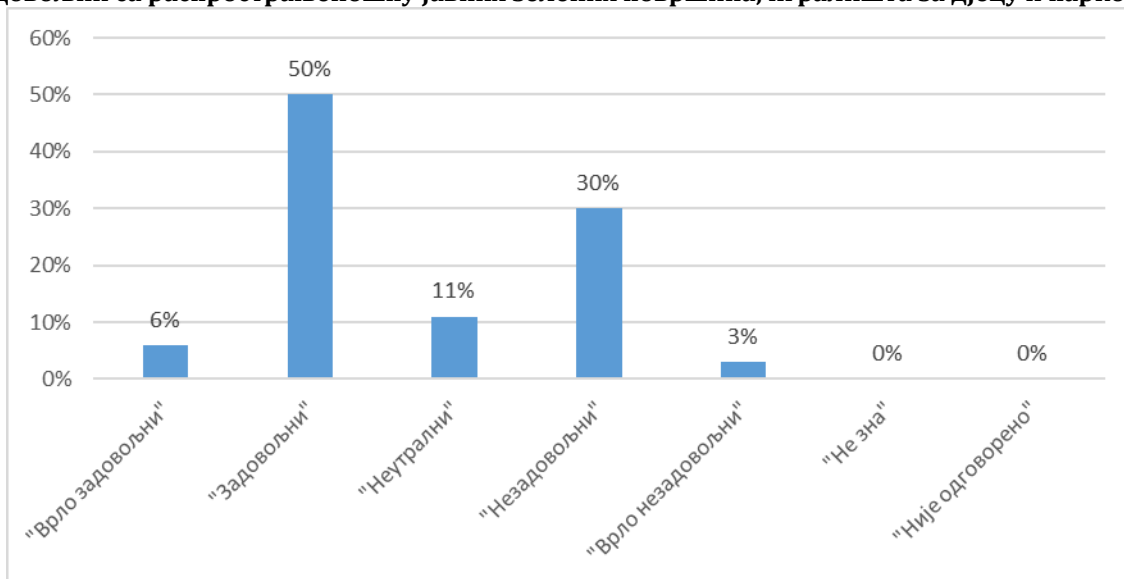


79% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавне расвјете (освјетљења) док је 13% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом јавне расвјете (освјетљења) су особе старости од 18-35 година које су врло задовољне или задовољне у 85% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 82% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са квалитетом јавне расвјете (освјетљења) су особе старости од 36-55 година, које су у 19% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 15% 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?

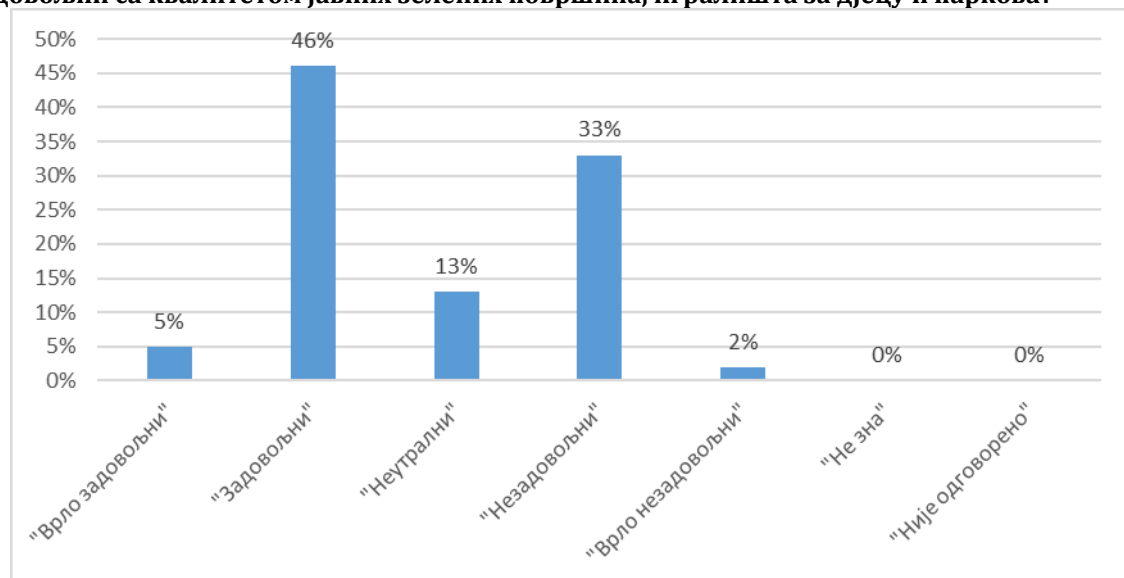


56% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 33% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе преко 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 65% случајева и особе мушког пола, гдје је 64% 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 40% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима, које су у 39% 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?

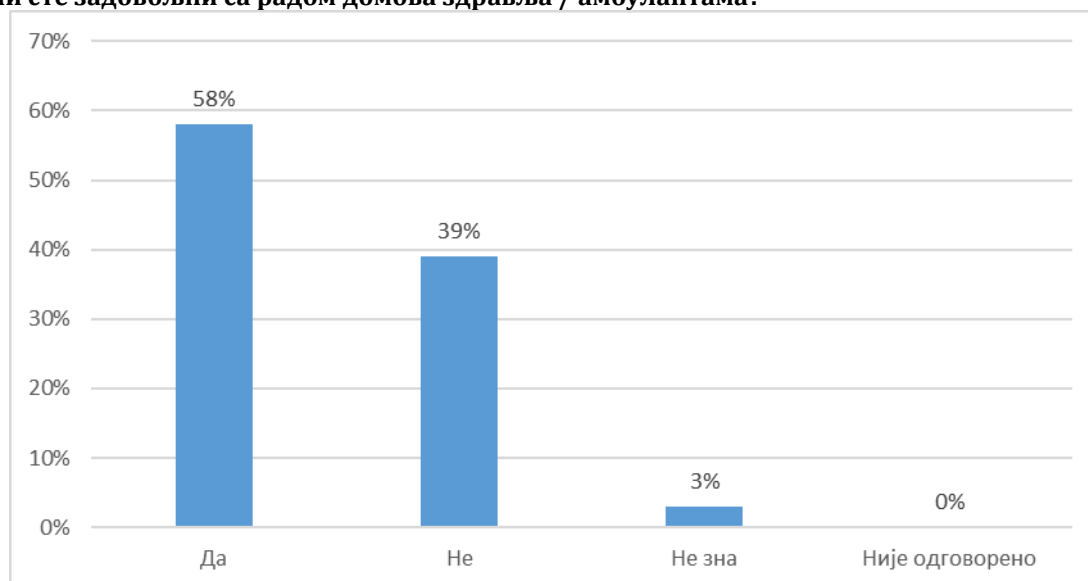


51% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 35% испитаника/ца одговорило да је **незадовољно** или **врло** **незадовољно**. Најзадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе старости преко 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 64% случајева и особе мушког пола гдје је 48% 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 45% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаном подручју, које су у 39% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Рад домова здравља / амбуланти

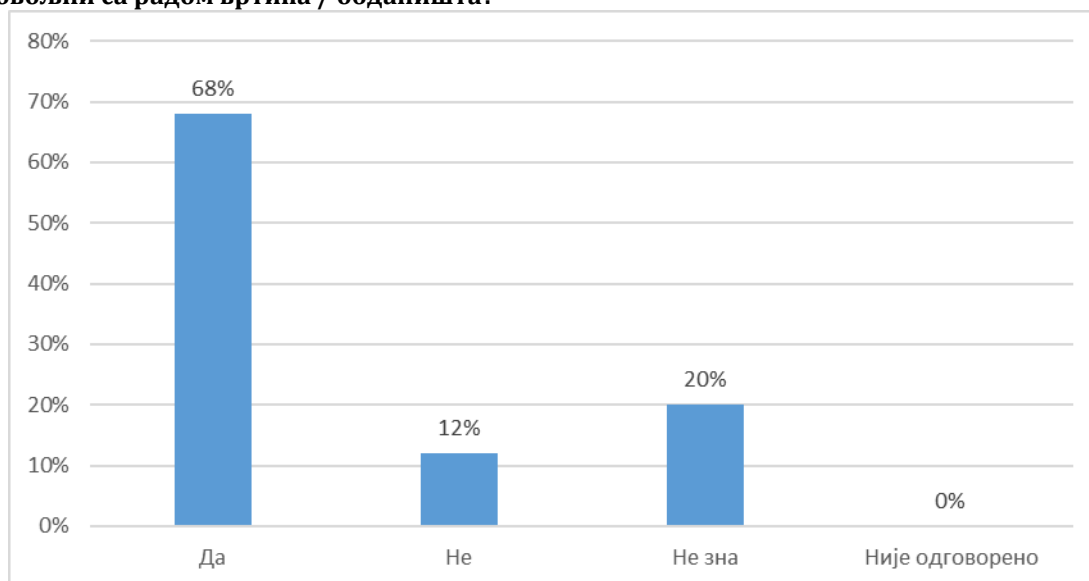
Графикон П13.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П13
Да ли сте задовољни са радом домова здравља / амбулантама?



58% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом домова здравља / амбуланти док је 39% испитаника/ца одговорило да је **незадовољно**. Најзадовољнији са радом домова здравља / амбуланти су особе које су социјално угрожене, које су задовољне у 82% случајева и особе старости преко 55 година, гдје је 72% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољнији са радом домова здравља / амбуланти су особе старости од 18-35 година које су у 46% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 42% 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?



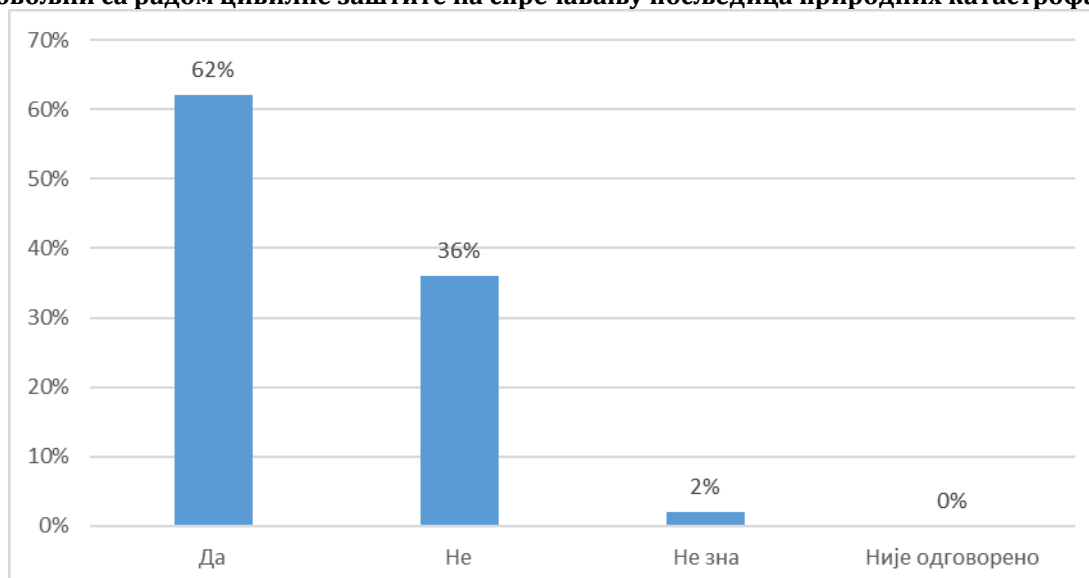
68% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом вртића / обданишта док је 12% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом вртића / обданишта су особе насељене у урбаним подручјима, које су задовољне у 77% случајева и особе женског пола, гдје је 72% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом вртића / обданишта су особе насељене у руралним подручјима, које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости 36-55 година, које су у 16% 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?



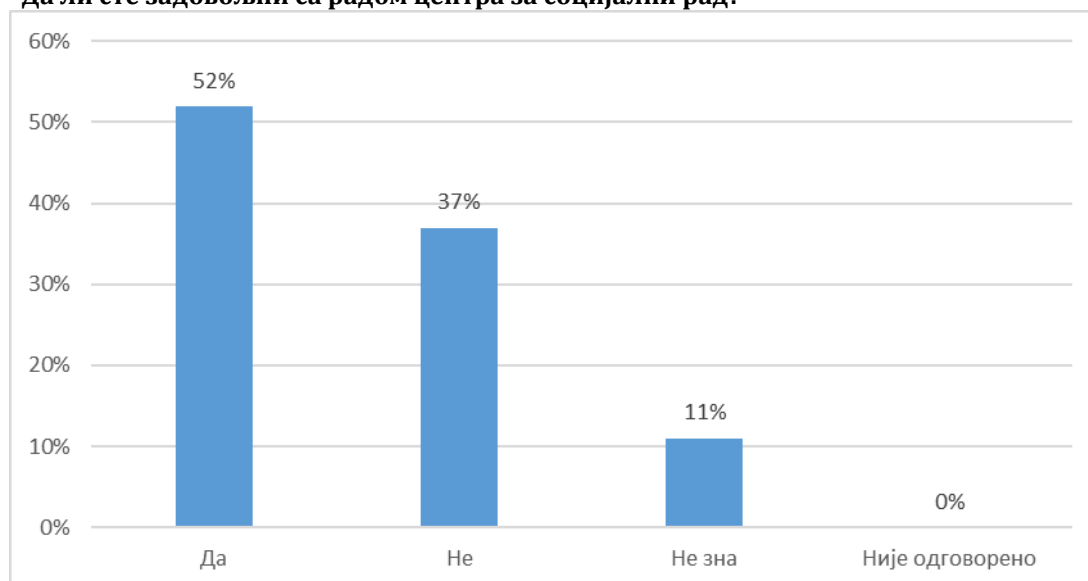
62% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа док је 36% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе насељене у урбаним подручјима, које су задовољне у 73% случајева и особе мушког пола, гдје је 66% 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 40% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе мушког пола које су у 39% 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?



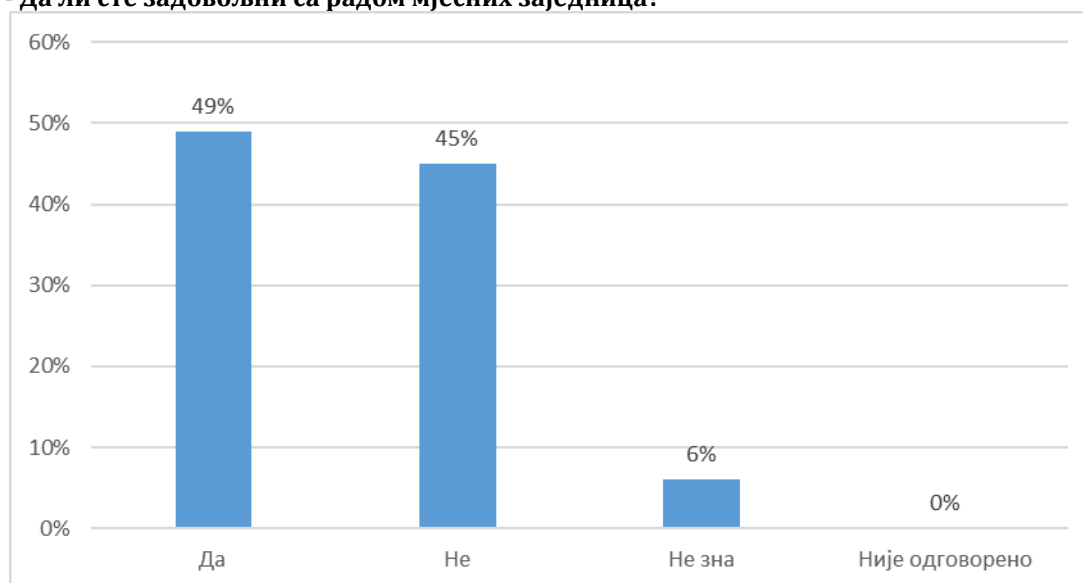
52% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом центра за социјални рад док је 37% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом центра за социјални рад су особе старости од 56 и више година које су задовољне у 76% случајева и особе мушког пола гдје је 63% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом центра за социјални рад су особе старости од 36-55 година, које су у 81% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе које су социјално угрожене, 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?



49% 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 старости од 18 до 35 година, које су задовољне у 58% случајева и особе које насељене у урбаним подручјима, гдје је 53% испитаника/ца изјавило да је задовољно.

Најнезадовољнији са радом мјесних заједница су особе старости преко 55 година које су у 58% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе које су социјално угрожене, које су у 55% случајева изјавиле да су незадовољне.

Културна дешавања на територији ЈЛС?

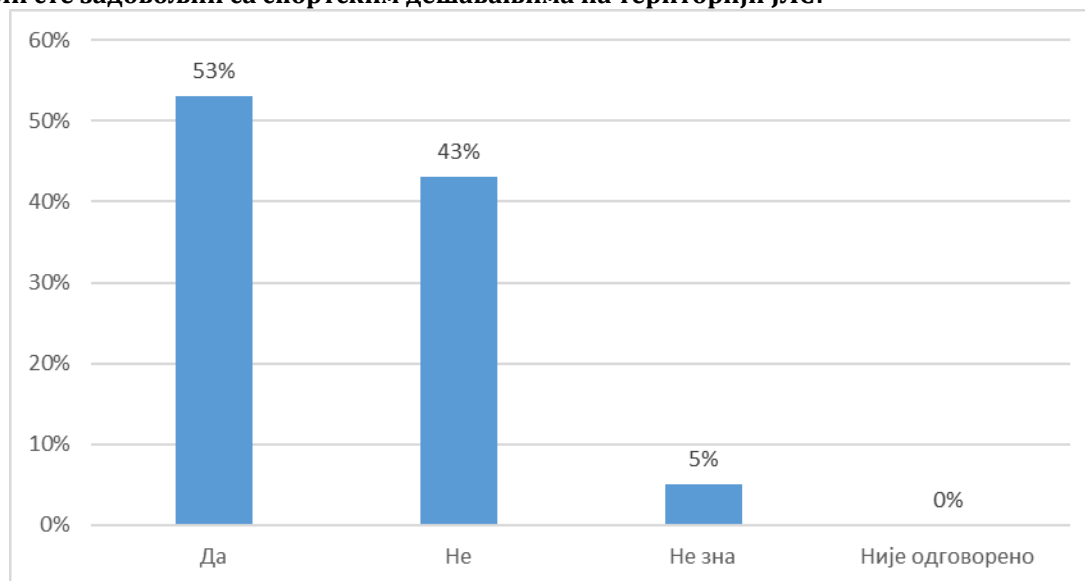
Графикон П18.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П18 - Да ли сте задовољни са културним дешавањима на територији ЈЛС?



54% испитаника/ца је изјавило да је задовољно културним дешавањима на територији ЈЛС док је 43% испитаника/ца одговорило да је незадовољно. Најзадовољнији са културним дешавањима на територији ЈЛС су особе насељене у урбаним подручјима које су задовољне у 82% 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 51% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 45% случајева изјавиле да су незадовољне.

Спортска дешавања на територији ЈЛС

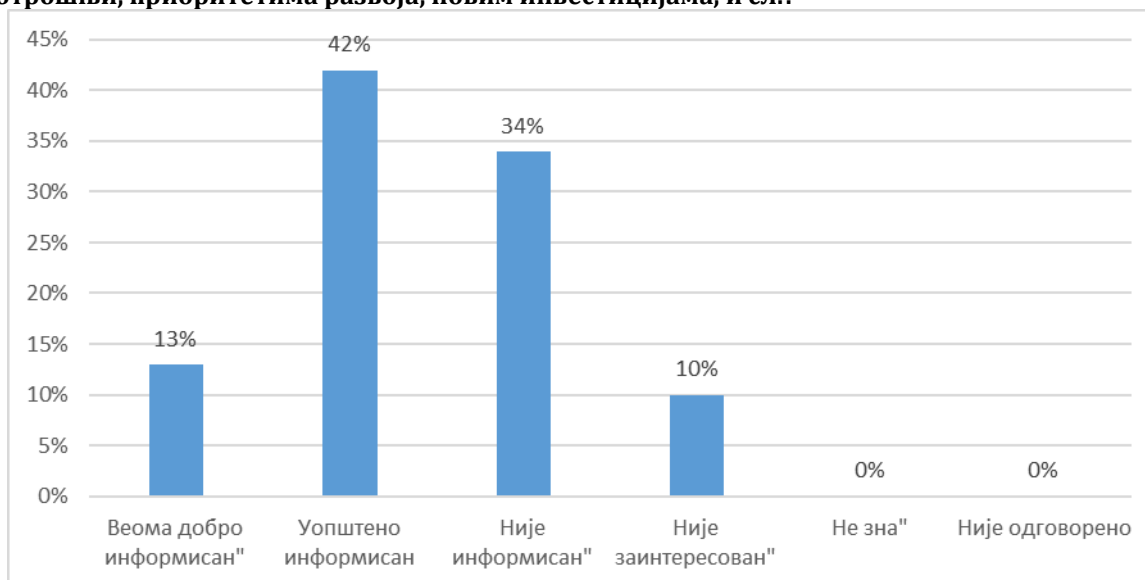
Графикон П19.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П19
Да ли сте задовољни са спортским дешавањима на територији ЈЛС?



53% испитаника/ца је изјавило да је задовољно спортским дешавањима на територији ЈЛС док је 43% испитаника/ца одговорило да је незадовољно. Најзадовољнији са спортским дешавањима на територији ЈЛС су особе старости преко 55 година, које су задовољне у 65% случајева и особе мушког пола, гдје је 64% испитаника/ца изјавило да је задовољно. Најнезадовољнији са спортским дешавањима на територији ЈЛС су особе старости од 18 до 35 година, које су у 49% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година, које су у 46% 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.?



55% 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 34% испитаника/ца одговорило да није информисано.

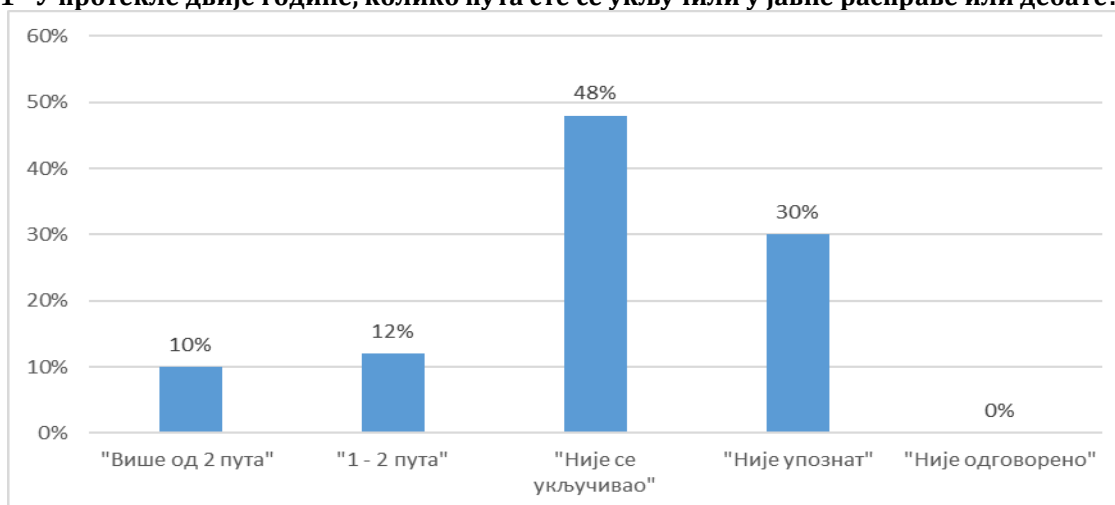
Најинформисанији када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. су особе насељене у урбаним подручјима које су веома добро информисане или уопштено информисане у 64% случајева и особе старости од 36 до 55 година гдје је 58% 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 које су социјално угрожене које су у 64% случајева изјавиле да нису информисане, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 40% случајева изјавиле да нису информисане.

Укљученост у јавне расправе и дебате

Графикон П21.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање

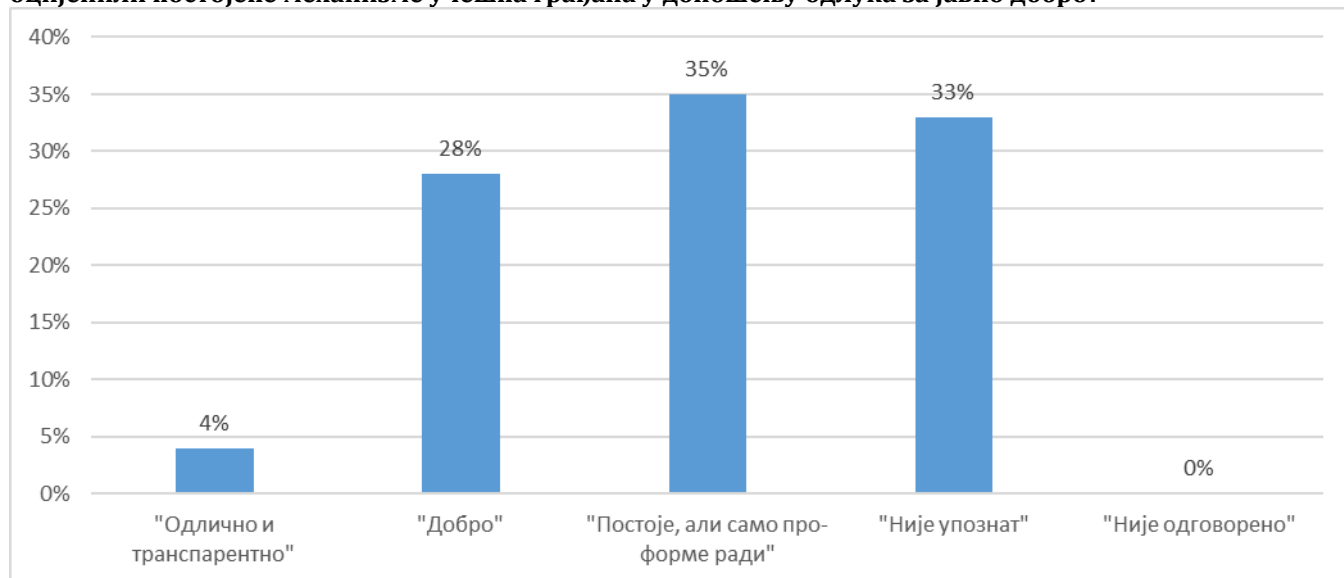
П21 - У протекле двије године, колико пута сте се укључили у јавне расправе или дебате?



22% испитаника/ца је изјавило да се укључивало у протекле двије године, у јавне расправе или дебате док је 48% 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 31% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је такође 31% 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 58% случајева изјавиле да се нису укључивале, те особе старости преко 55 година, које се у 53% случајева нису укључивале.

Оцјена постојећих механизма учешћа грађана

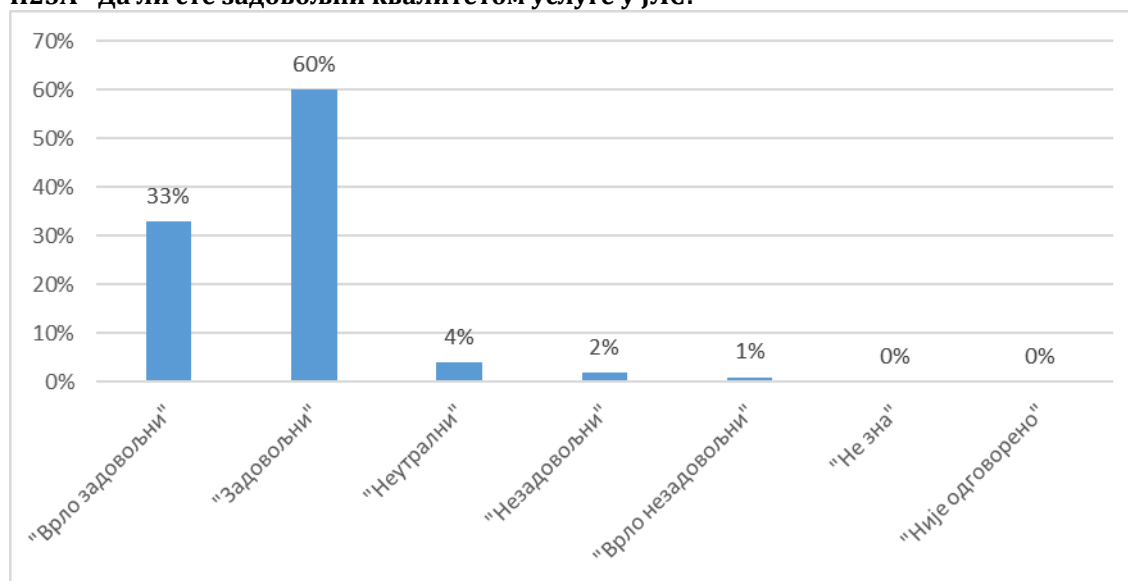
Графикон П22.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П22 - Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?



32% испитаника/ца је оцијенило добрим или одличним и транспарентним постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро док је 35% испитаника/ца одговорило да они постоје само про-форме ради. Набоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе старости од 18 до 35 година, које су у их оцијенили добрим или одличним и транспарентним у 39% случајева и особе мушког пола, гдје је 38% испитаника/ца механизме оцијенило добрим или одличним и транспарентним. Најлошије су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе старости од 56 и више година, које су у 44% случајева изјавиле да механизми постоје про-форме ради, те особе женског пола, које су у 40% случајева изјавиле исто.

Квалитет административних услуга у ЈЛС

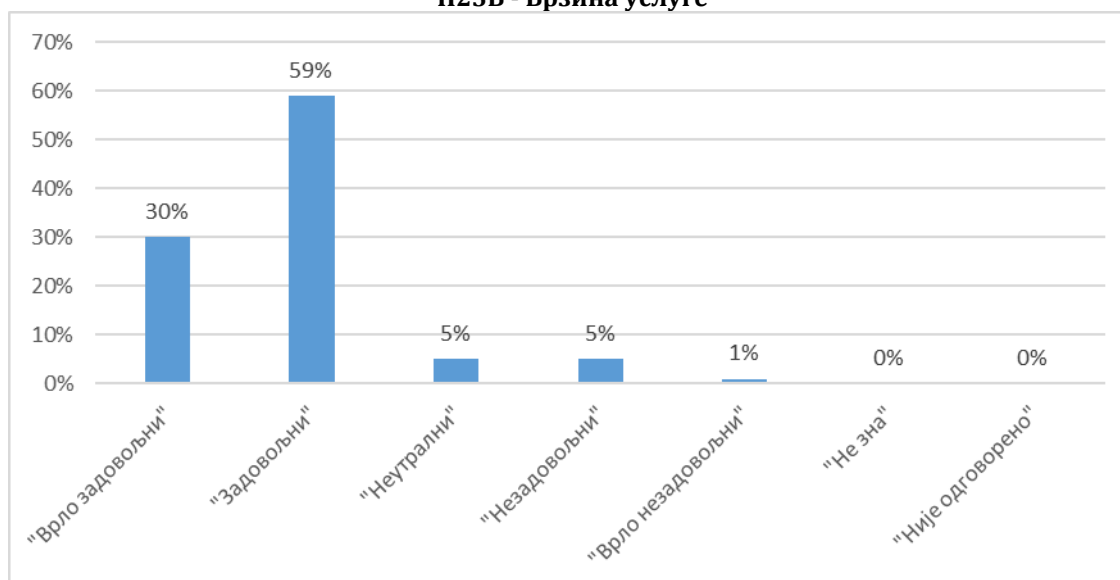
Графикон П23А.1 Фреквенција испитаника према одговору на питање
П23А - Да ли сте задовољни квалитетом услуге у ЈЛС?



93% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом услуге ЈЛС док је 3% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са квалитетом услуге ЈЛС су особе старости од 36 до 55 година које су врло задовољне или задовољне у 97% случајева и особе које су насељене у урбаним подручјима, гдје је 95% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са квалитетом услуге ЈЛС су особе које су социјално угрожене, које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18-35 година, које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Брзина административних услуга у ЈЛС

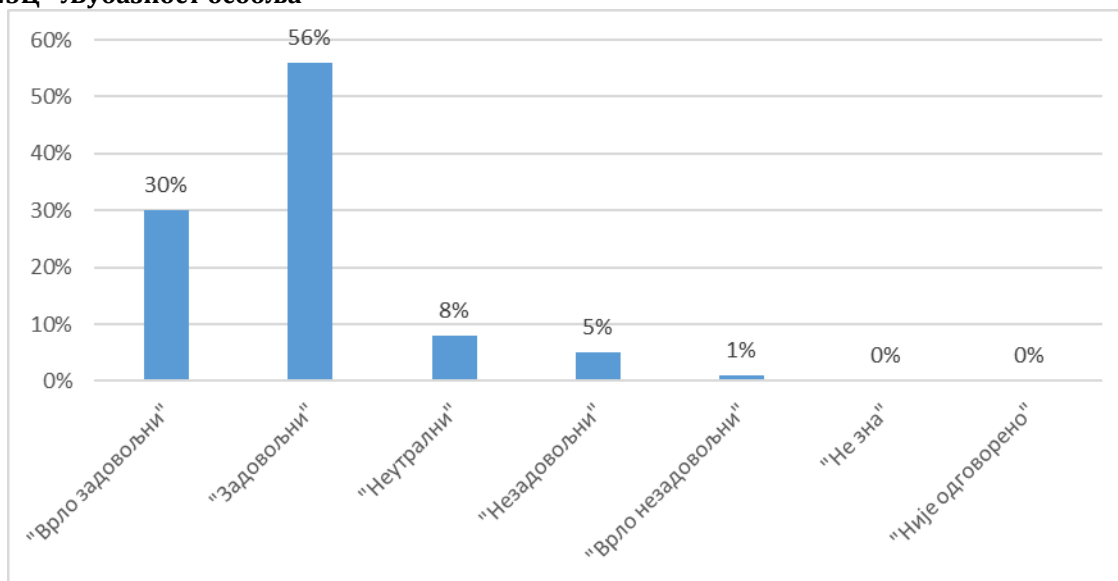
Графикон П23Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П23Б - Брзина услуге



89% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно брзином услуге ЈЛС док је 6% 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 96% случајева и особе насељене у урбаном подручју гдје је 91% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са брзином услуге ЈЛС су социјално угрожене особе, које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 18 до 35 година које су у 8% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Љубазност особља у ЈЛС

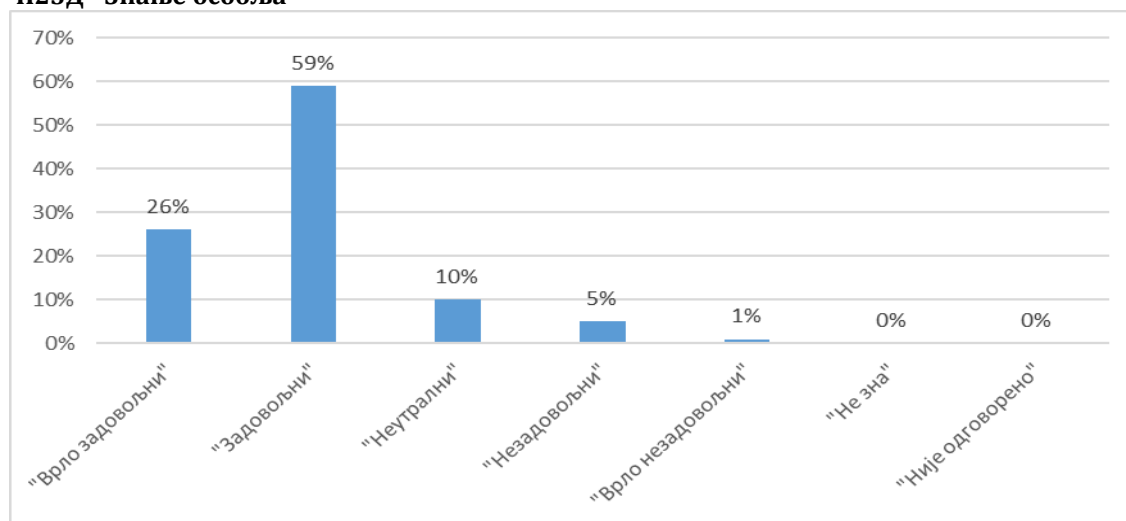
Графикон П23Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Ц - Љубазност особља



86% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно љубазношћу особља ЈЛС док је 6% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са љубазношћу особља ЈЛС су особе старости од 36 до 55 година, које су врло задовољне или задовољне у 91% случајева и особе старости преко 55 година, гдје је 90% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са љубазношћу особља ЈЛС су социјално угрожене особе, које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола, које су у 8% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Знање особља у ЈЛС

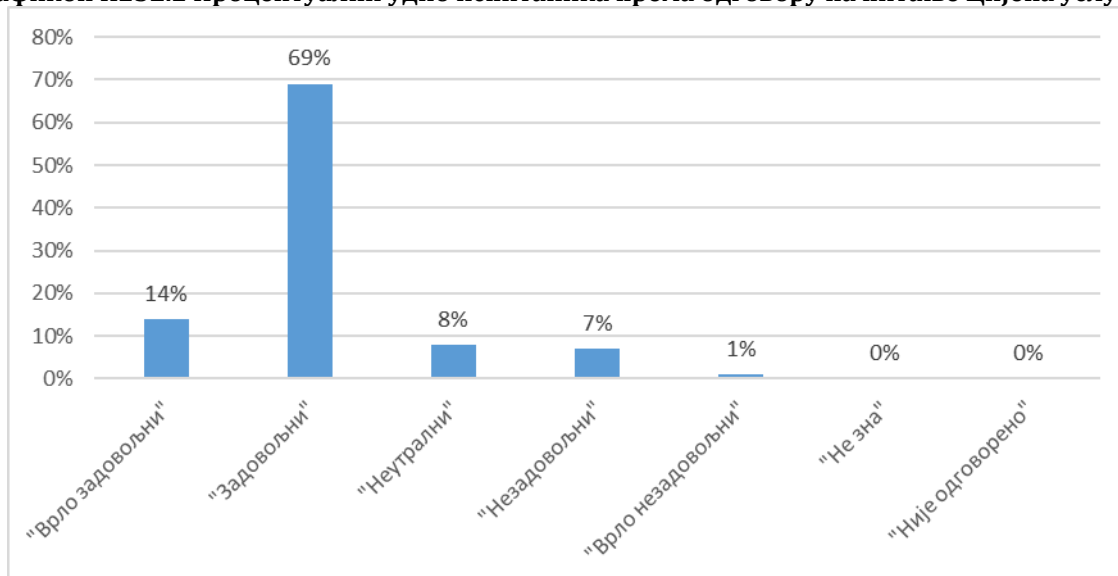
Графикон П23Д.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Д - Знање особља



85% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно знањем особља ЈЛС док је 6% 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 91% случајева и особе старости од 56 и више година гдје је 90% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са знањем особља ЈЛС су особе које су социјално угрожене, које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаном подручју, које су у 8% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијене административних услуга у ЈЛС

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



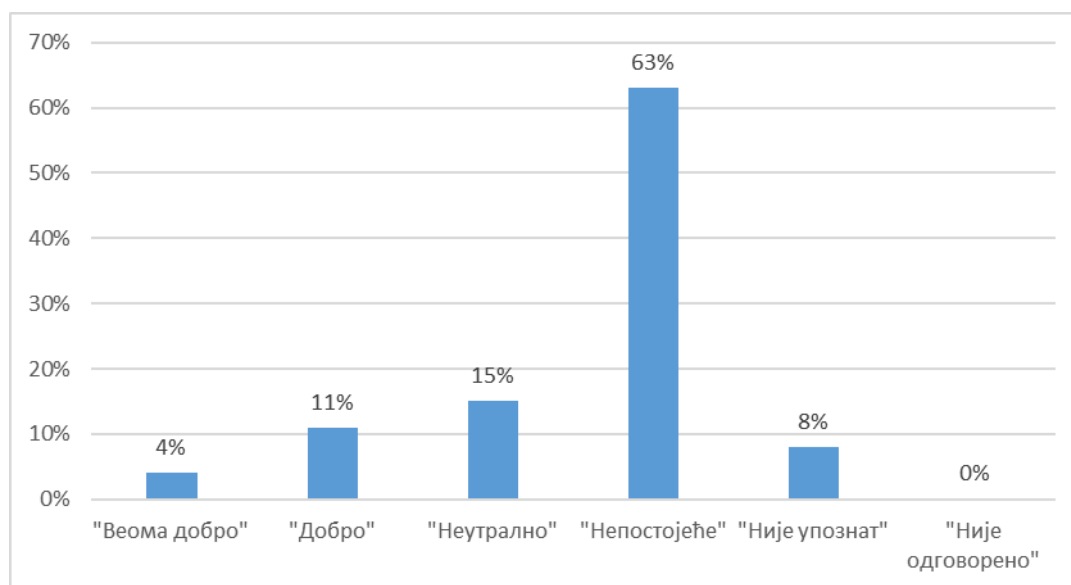
83% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном услуге ЈЛС док је 8% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са цијеном услуге ЈЛС су особе насељене у руралном подручју, које су врло задовољне или задовољне у 85% случајева и особе мушког пола, гдје је 85% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са цијеном услуге ЈЛС су особе које су социјално угрожене, које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе преко 55 година, које су у 11% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

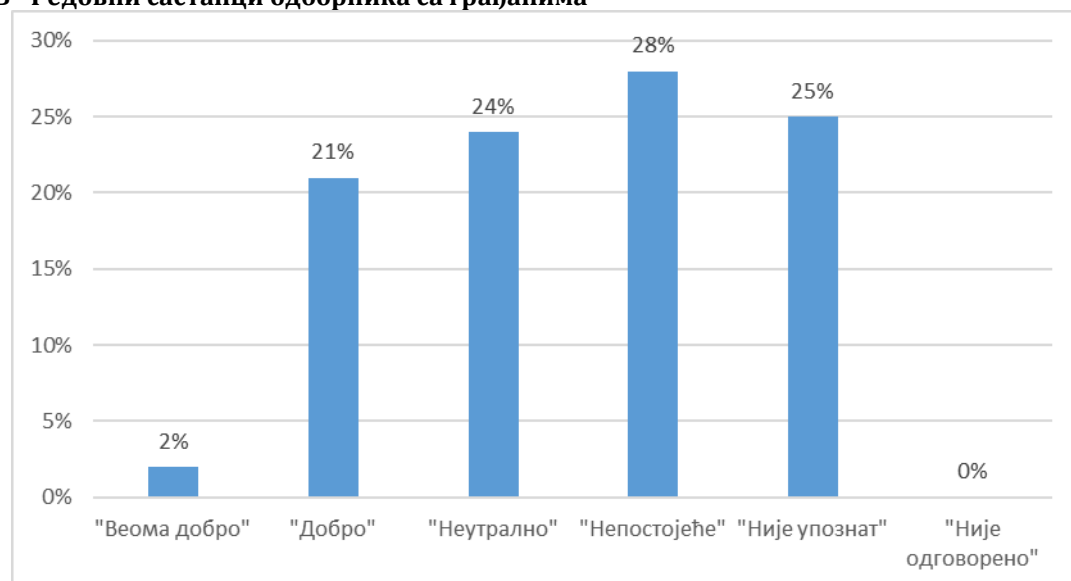
Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица

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



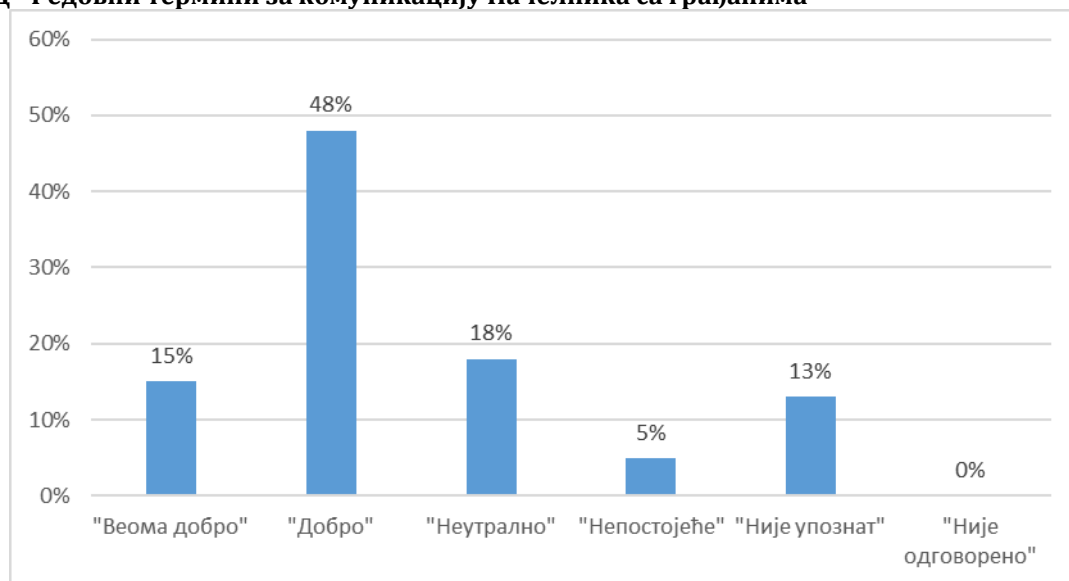
23% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне састанке одборника са грађанима док је 53% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијенили редовне састанке одборника са грађанима особе старости од 18 до 35 година, које су их оцијенили добрим или веома добрим у 29% случајева и особе које нису социјално угрожене, гдје је 24% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијенили редовне састанке одборника са грађанима особе старости од преко 55 година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 60% случајева, те особе старости од 36 до 55 година 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

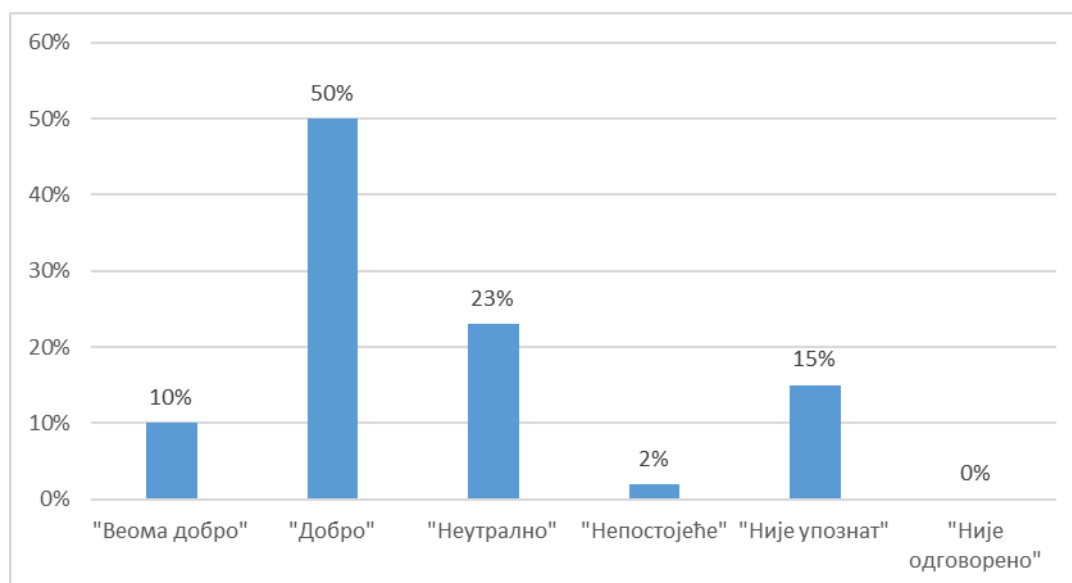
П24Ц - Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима



63% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне термине за комуникацију начелника са грађанима док је 18% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима. Најбоље су оцијенили редовне термине за комуникацију начелника са грађанима особе старости преко 55 година, које су их оцијенили добрим или веома добрим у 75% случајева и особе које су социјално угрожене, гдје је 73% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијенили редовне термине за комуникацију начелника са грађанима особе женског пола, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 21% случајева, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 20% случајева дале истоимену 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

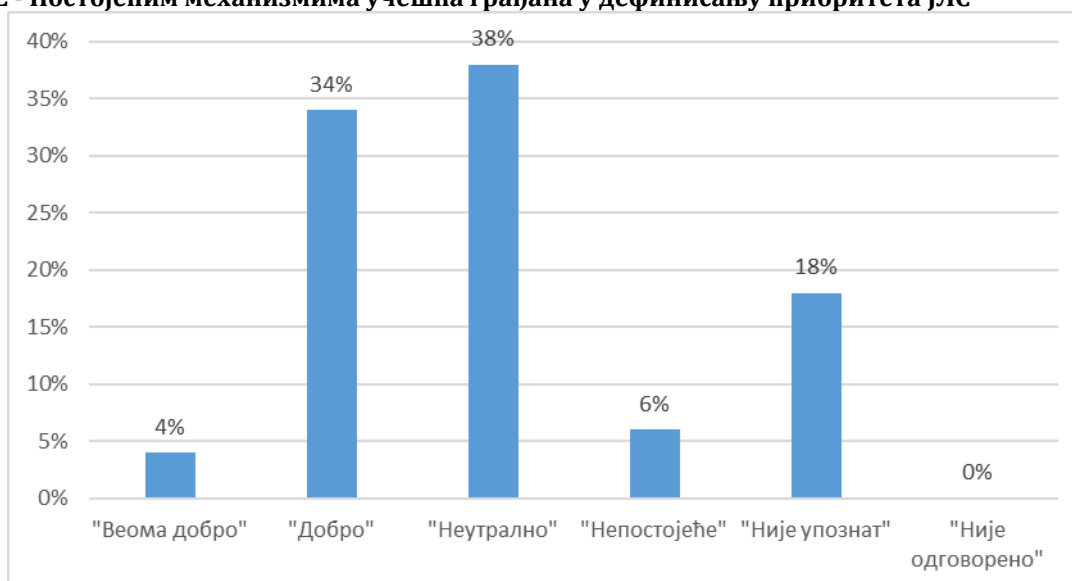


60% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС док је 17% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

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 65% случајева и особе женског пола, гдје је 64% 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 32% случајева, те особе насељене у руралним подручјима, које су у 21% случајева дале истоимену оцјену.

Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС

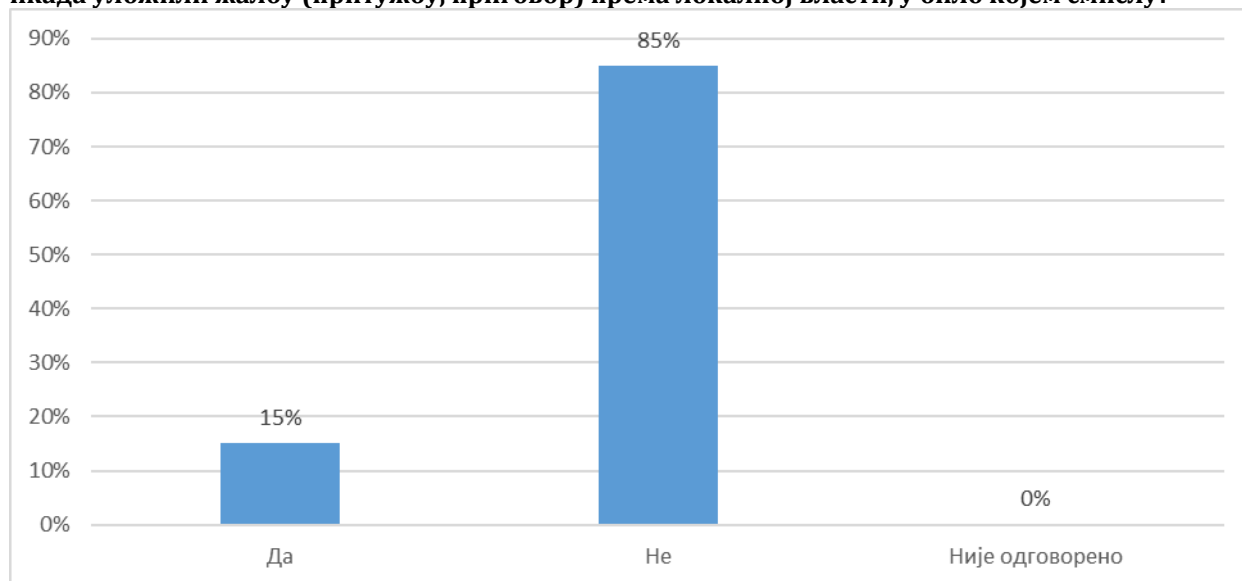
Графикон П24Е.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање
П24Е - Постојећим механизмима учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС



38% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС док је 24% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима. Најбоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС особе које су социјално угрожене, које су их оцијенили добрим или веома добрим у 45% случајева и особе мушког пола, гдје је 44% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС особе старости преко 55 година, које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 31% случајева, те особе насељене у руралном подручју, које су у 75% случајева дале истоимену оцјену.

Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти

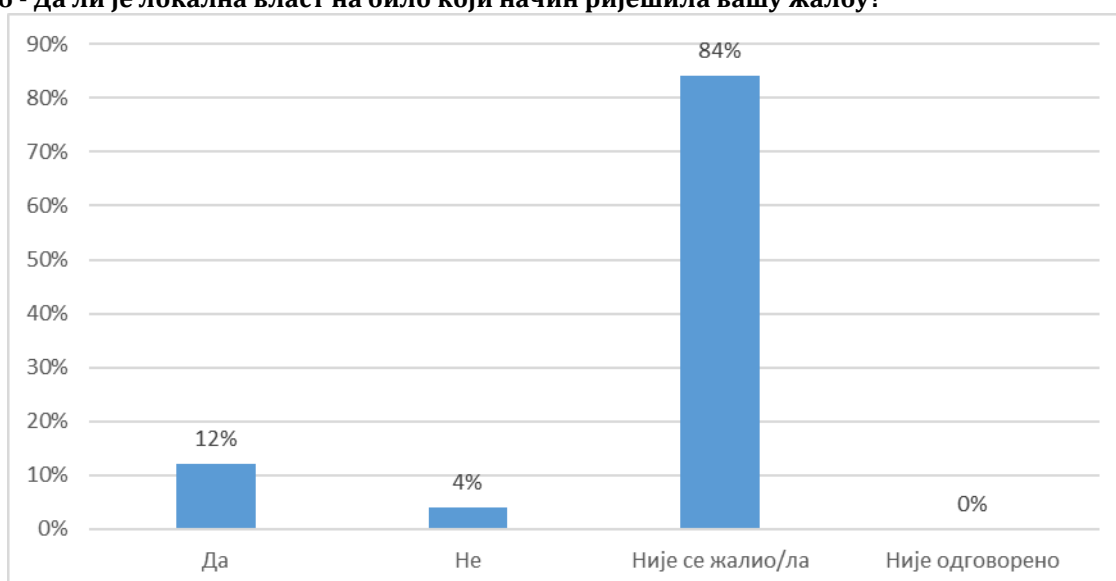
Графикон П25.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П25 - Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?



15% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?" док је 85% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су улагали жалбе особе настањене у урбаном подручју, које су у 22% случајева изјавили да су уложили жалбу и особе које су социјално угрожене, гдје је 18% испитаника/ца изјавило да је улагало жалбе. Најрјеђе су улагале жалбу особе настањене у руралном подручју, које су у 89% случајева изјавиле да нису улагале жалбу, те особе старости од 18-35 година, које су у 89% случајева изјавиле да нису улагале жалбу.

Рјешавање жалби

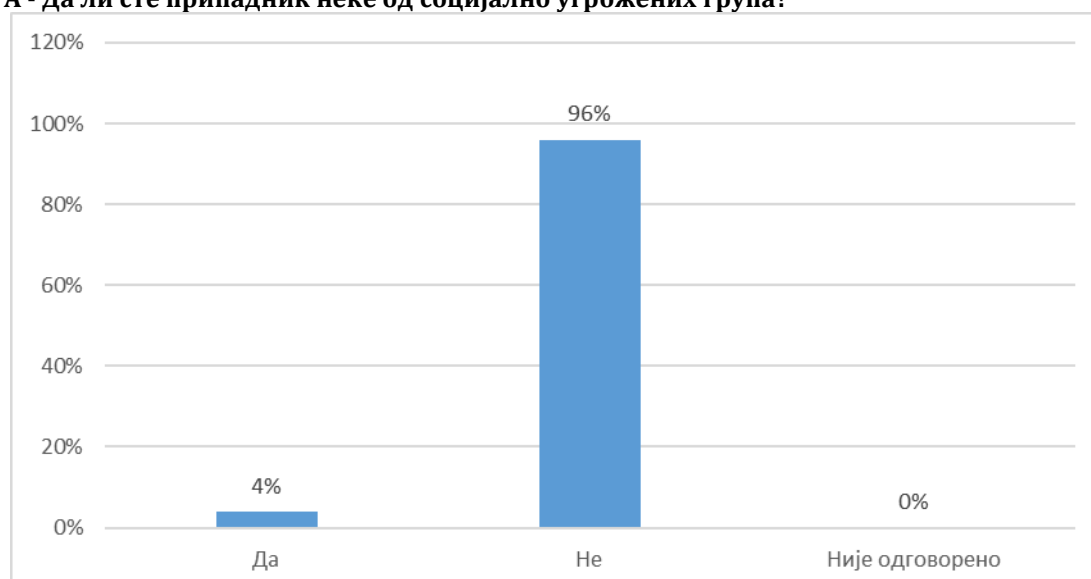
Графикон П26.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П26 - Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?



12% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?" док је 4% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће рјешење на жалбе су добијале особе насељене у урбаном подручју, 18% случајева и особе старости од 36 до 55 година, гдје је 14% испитаника/ца изјавило да је локална власт ријешила жалбу. Најрјеђе рјешење на жалбе су добијале особе које су социјално угрожене које су у 9% случајева изјавиле да им није ријешена жалба, те особе старости од 56 и више година које су у 7% случајева изјавиле да њихове жалбе нису ријешене.

Припадност социјално угроженим групама

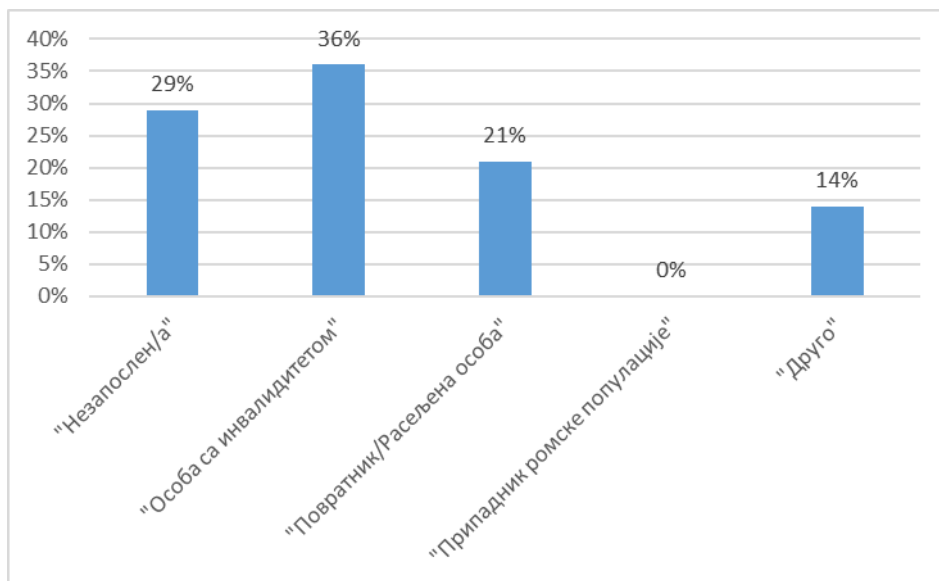
Графикон П27А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27А - Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?



4% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?" док је 96% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су социјално угрожене особе старости од 56 и више година у 7% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 6% испитаника/ца изјавило да је угрожено. Најрјеђе су изјављивали да су социјално угрожени особе старости од 18 до 35 година које су у 99% случајева изјавиле да нису угрожене, те особе насељене у урбаним подручјима, које су у 98% случајева изјавиле да нису угрожене.

Структура социјално угрожених испитаника у анкети

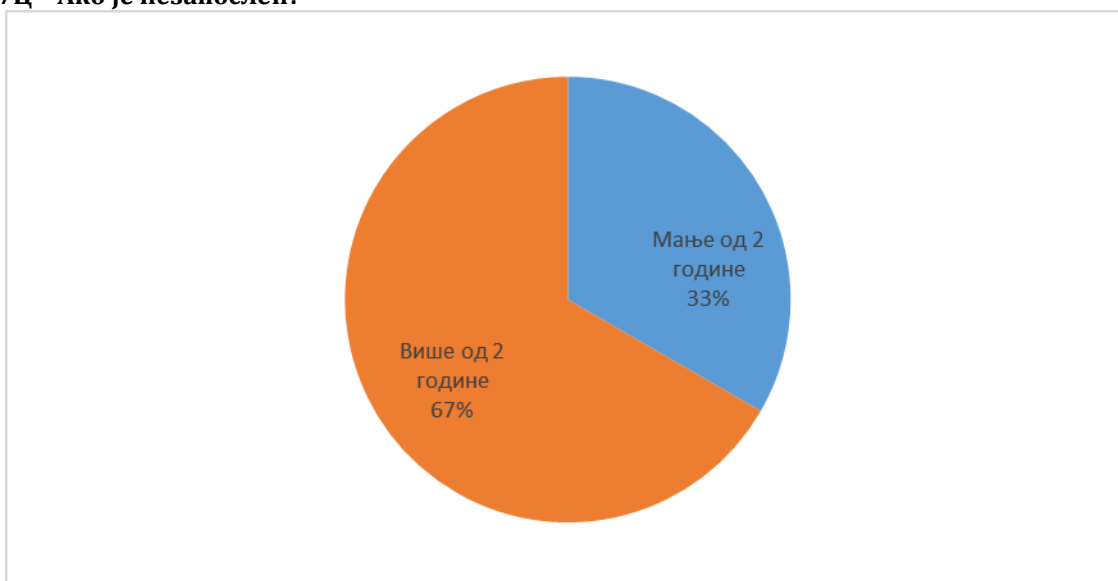
Графикон П27Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27Б - Којој социјално угроженој групи припадате?



У 29% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су незапослени. Социјално угрожене особе старости 18-35, имају највећи удио незапослених особа од 95%. док особе женског пола имају други по величини удио незапослених особа од 50%. У 36% 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 50%. У 21% 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 40%. Социјално угрожене особе насељене у руралном подручју имају други по величини удио повратника/расељених особа од 27%. Напомена: дио испитаника припада двема или више група социјално угрожених (нпр. незапослен и особа са инвалидитетом, повратник/расељена особа.

Структура незапослених особа које су учествовале у анкети

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

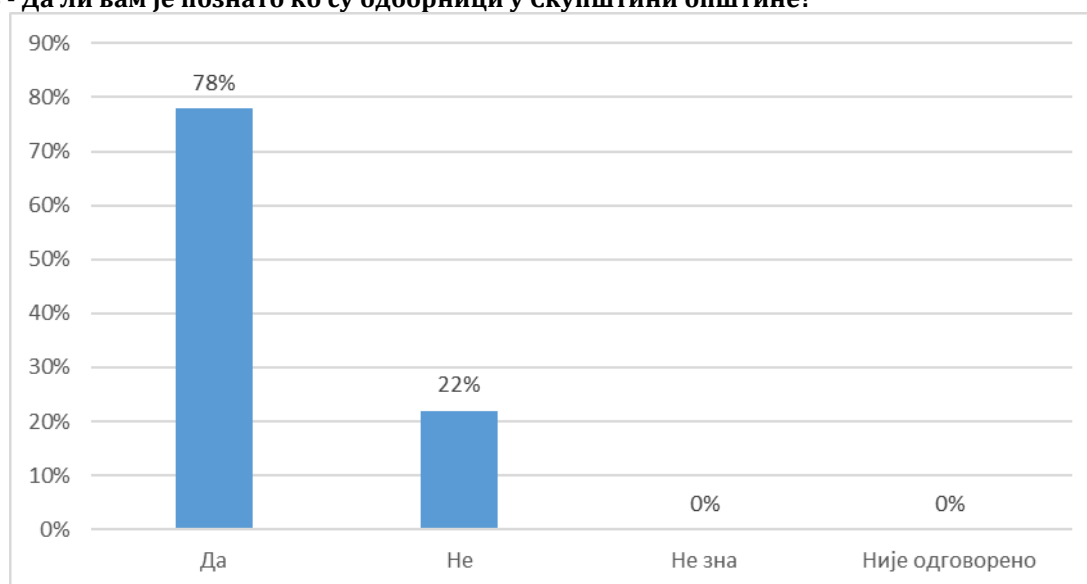


Додатна питања

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?

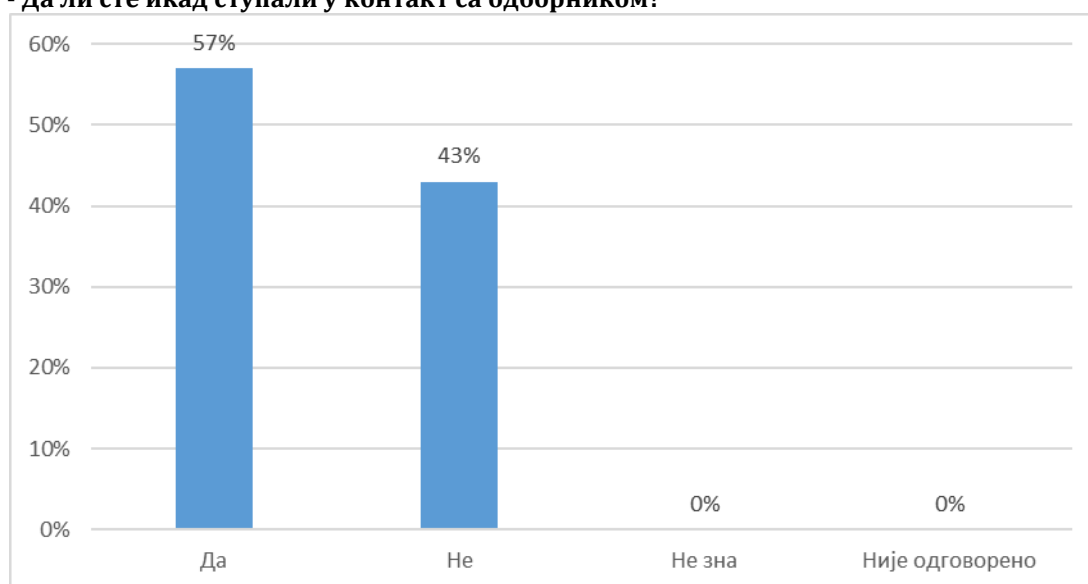


78% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?" док је 22% испитаника/ца одговорило одрично. Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине?" особе мушког пола које су потврдно одговориле у 83% случајева и особе насељене у урбаним подручјима, година гдје је 82% 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 45% случајева дале одричан одговор, те особе старости преко 55 година, су у 26% случајева дале одричан одговор.

Да ли сте икад ступили у контакт са одборником?

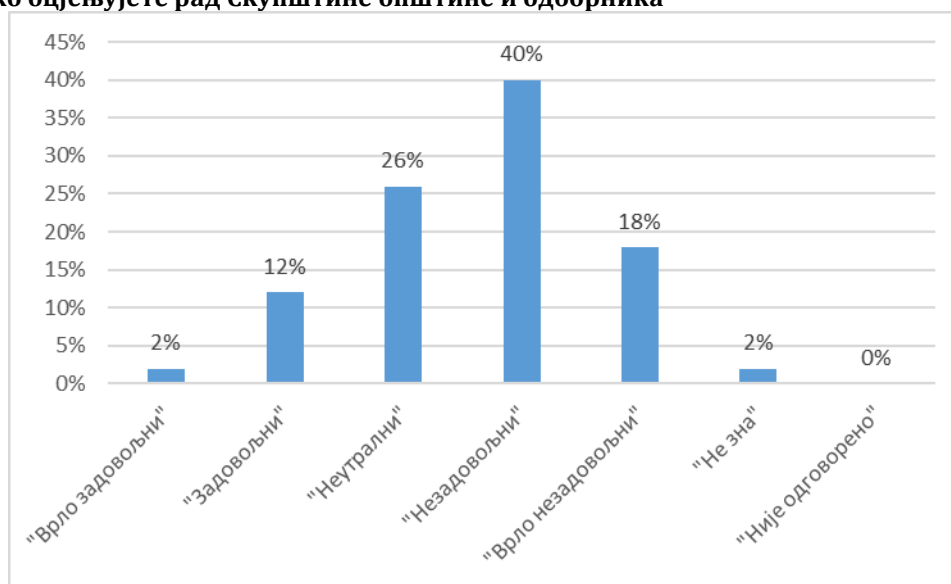
Граф П29.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање
П29 - Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?



57% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" док је 43% испитаника/ца одговорило одрично. Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" особе старости од 36-55 година, које су потврдно одговориле у 68% случајева и особе мушког пола гдје је 61% 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 73% случајева дале одричан одговор, те особе старости преко 55 година, које су у 51% случајева дале одричан одговор.

Како оцјењујете рад Скупштине општине и општине и одборника?

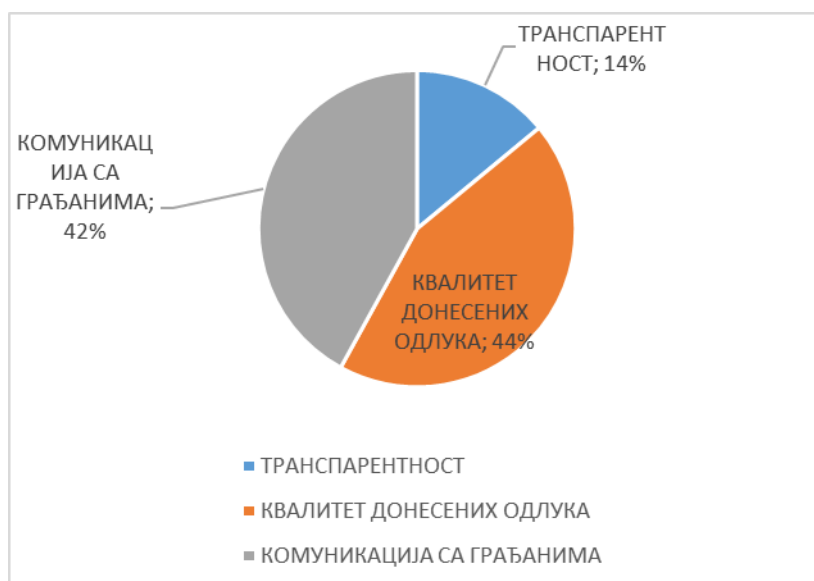
Граф П30.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање
П30 - Како оцјењујете рад Скупштине општине и одборника



14% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно на питање „Како оцјењујете рад Скупштине општине – одборника“ при чему је 58% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са Како оцјењујете рад Скупштине града - одборника? су особе старости од 18 до 35 година, које су врло задовољне или задовољне у 20% случајева и особе женског пола гдје је 19% испитаница 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 67% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе мушког пола, које су у 63% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

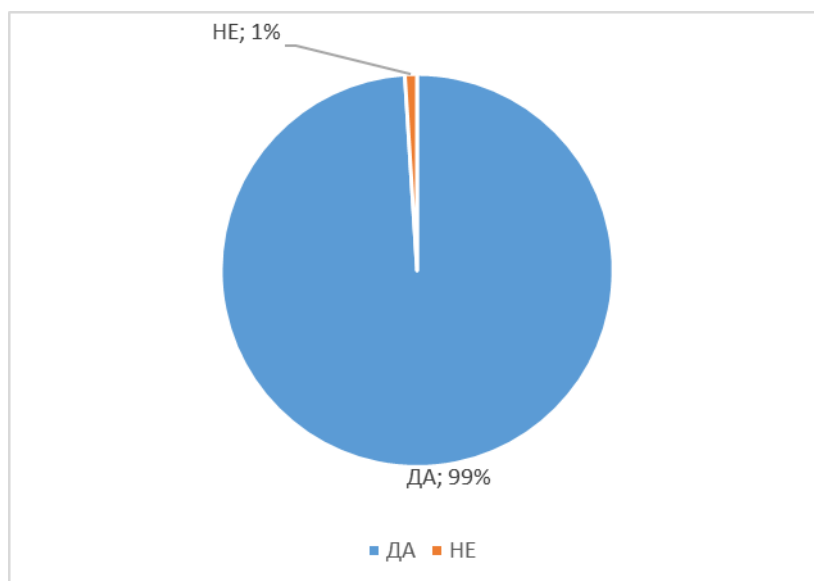
Који сегмент рада Скупштине општине треба унаприједити?

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



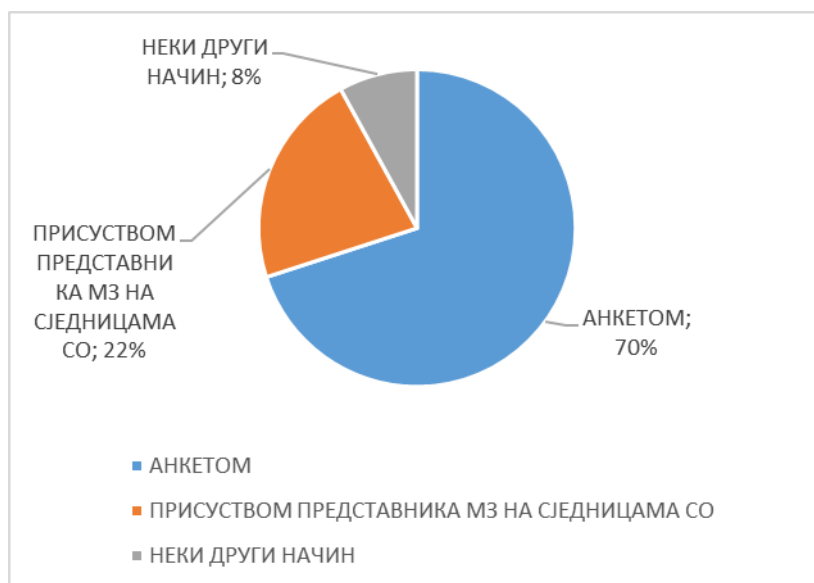
Да ли сматрате да се оцјена треба редовно проводити?

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 који начин треба вршити оцјену?

Граф ПЗЗ.2 Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање ПЗЗ - 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, односно 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 2020. години на 24 питања дали одговор задовољни износи 63,33%, док је проценат испитаника који су на 24 питања дали одговор незадовољни 24,04%. С обзирном на то да је у 2019. години проценат задовољних износио 50,04% видљив је укупан раст задовољства од 13,29%, при чему је евидентно смањење процента незадовољних испитаника од 10,82% (проценат незадовољних у 2019. је износио 34,86, док је проценат незадовољних у 2020. години 24,04%. У

Сви параметри везани та услуге Општинске управе у односу на 2019. годину имају раст и то: Квалитет услуге (+19%), брзина услуге (+24%), љубазност особља (+27%), знање особља (+25%) и цијена услуге (+26%).

Задовољство културним дешавањима има исти проценат задовољних испитаника од 54%, с тим да је евидента пораст процента незадовољних испитаника од 10%. Код спортских дешавања на територији општине имамо смањење задовољства за 1%, док је проценат испитаника који су на поменуто питање одговорили да су незадовољни или врло незадовољни повећан за 11%. Посљедица ових резултата јесу мјере које су донесене, а којима је онемогућено одржавање културних и спортских дешавања на територији општине Теслић, везано пандемијом COVID-19.

Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа у односу на 2019. годину има повећање процента задовољних испитаника од 24%, што се може посматрати као реакција на сталне дезинфекције које је Служба ЦЗ са волонтерима проводила од почетка пандемије. Рад мјесних заједница има пад од 8% у односу на 2019. годину и износи 49%.

Када је ријеч о јавним установама задовољство радом вртића је у порасту од 23%% у односу на 2019. годину, задовољство радом амбуланти ја у порасту за 15%, док је радом Центра за социјални рад исказано повећање задовољства за 28%.

Када је ријеч о пословима из надлежности ЈКП „Комуналац“ Теслић може се констатовати да је уочен раст задовољства услугама прикупљања отпада и одвоза смећа за 18%, док је код задовољства цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа изражено повећање од 21%. Код послова из надлежности **Одјељења за стамбено-комуналне послове**, евидентан раст задовољства код квалитета (11%) и редовности одржавања лок. путева укључујући зимско одржавање (13%), с тим да је у коначници још увијек већи проценат незадовољних испитаника од задовољних. Радом, односно пружањем услуга из надлежности **ПКД „Рад“** исказано је благо смањење задовољства испитаника и то: снабдјевање водом за 1%, канализацијом за 3% цијеном канализације за 3% и благо повећање задовољства цијеном снабдијевања воде од 2%.

Задовољство **квалитетом јавних зелених површина** мање је за 22%, док је задовољство њиховом распрострањеношћу смањено је за 15 %.

Квалитет јавне расвјете има повећање од 29%, док је задовољство покривеношћу општине расвјетом повећано за 19%.

Анализа резултата анкете указује на то да је забиљежен општи пораст задовољства испитаника у односу на 2019. годину, с тим да је неопходно да Општинска управа преузме активности из своје надлежности које могу да допринесу даљем повећању задовољства корисника услуга, посебно када је ријеч о питањима гдје су испитаници исказали задовољство мање од 60%, те се у том смислу дају сљедеће **ПРЕПОРУКЕ:**

- Када је у питању задовољство радом амбуланти, односно дома здравља, примјетно је повећање задовољства од 15% у односу на 2019. годину. Имајући у виду да је и поред пораста броја задовољних грађана коначна оцјена испод 60% задовољних испитаника, те се на основу тога даје препорука ЈЗУ дом здравља „Свети Сава“, да покуша пронаћи модел за унапређење пословања, тј. побољшање услуге примарне здравствене заштите како би се тренд пораста задовољства услугама повећао и у наредном периоду.

- Када је у питању рад Центра за социјални рад, такође је видљив пораст задовољних испитаника пружањем услуга за 28% у односу на 2019. годину, с тим да је неопходно приступити проналажењу рјешења за што брже и ефикасније рјешавање проблема, посебно раду са социјално угроженим категоријама становништва, како не би дошло до пада задовољства грађана услугама Центра.

- Када су у питању послови из надлежности ПКД „Рад“ а.д. при чему су параметри цијена снабдијевања водом, задовољство са канализацијом и цијеном канализације у односу на прошлогодишње испитивање у паду, неопходно је наредном периоду заједничким дјеловањем служби Општинске управе и руководства предузећа покушати утврдити да ли постоји могућност за смањење цијене испоруке воде, тј. направити процјену и израдити „тарифни модел“, након чега би се утврдило стварна могућност смањења цијене снабдијевања воде. Поред горенаведеног, неопходно је да се изradi План проширења канализационе мреже на територији Општине, при чему би се урадила и анализа да ли постоји могућност за смањење цијене појединачног прикључка по домаћинству на канализациону мрежу.

- Када је ријеч о квалитету и распрострањености јавних зелених површина и игралишта за дјецу, неопходно је да Одјељење за стамбено-комуналне послове и Одјељење за просторно уређење у наредном периоду израде план и да се припреми просторно-планска документација за изградњу, уређење или ревитализацију постојећих површина, а све у складу са новим Урбанистичким планом који је у изради.

- Задужити Одјељење за Општу управу са службом за правну провну помоћ, односно службеника за рад са мјесним заједница да у сарадњи са предсједницима/савјетима МЗ организује додатне едукације и да се кроз заједничке састанке утврде разлози незадовољства грађана радом мјесних заједница.

- Задужити Одјељење за стабмено-комуналне послове да у наредном периоду интензивира активности на побољшању и редовношћу одржавања локалних путева како у лјетном тако и у зимском периоду.

- Када су у питању културна и спортска дешавања, посљедица пада задовољства је евидента због појаве рестриктивних мјера у виду организовања спортских и културних дешавања усљед пандемије корона вируса. С тим у вези, задужити Центар за културу да за 2021 годину, зависно од епидемиолошке ситуације направи план културних манифестација како би се задовољство истим поправило. Када су у питању спортске манифестације, задужити Одјељење за друштво дјелатности да формира тим за праћење стања у спортским клубовима и да у сарадњи са Стручним савјетом за спорт ревидира програм развоја спорта на подручју Општине како би се генерално побољшало стање у спорту.

- Унаприједити процес јавних консултација са грађанима приликом доношења значајних докумената промоцијом у медијима и редовним одржавањем јавних расправа.