

**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](http://www.opstinaleslic.com)

## **ИЗВЈЕШТАЈ**

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

**Теслић, јануар 2024. године**

## Садржај

Увод.....	4
Задовољство услугама у ЈЛС у 2022 и 2023 – упоредни преглед.....	5
РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МЊЕЊА .....	8
Карактеристике узорка.....	8
Снабдијевање водом .....	9
Цијена снабдијевања водом.....	10
Прикупљање отпада и одвоз смећа .....	10
Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа.....	11
Канализација .....	11
Цијена канализације.....	12
Квалитета услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) .....	12
Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско).....	13
Покривеност ЈЛС јавном расвјетом.....	13
Квалитет јавне расвјете (освјетљења).....	14
Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова.....	14
Квалитет јавних зелених површина, игралишта и паркова .....	15
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.....	17
Културна дешавања на територији ЈЛС? .....	18
Спортска дешавања на територији ЈЛС.....	18
Пристап информацијама .....	19
Укљученост у јавне расправе и дебате .....	19
Оцјена постојећих механизма учешћа грађана.....	20
Квалитет административних услуга у ЈЛС.....	20
Брзина административних услуга у ЈЛС.....	21
Љубазност особља у ЈЛС .....	21
Знање особља у ЈЛС .....	22
Цијене административних услуга у ЈЛС.....	22
Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица.....	23
Редовни састанци одборника са грађанима .....	23

Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима? .....	24
Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС.....	24
Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС.....	25
Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти.....	25
Рјешавање жалби.....	26
Припадност осјетљивим категоријама.....	26
Структура социјално угрожених испитаника у анкети.....	27
Структура незапослених особа које су учествовале у анкети.....	27
Кратка анализа анкете .....	28

**Error! Bookmark not defined.**

## 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 29.12.2023. до 15.01.2024. 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 три стотине и двадесет седам (327).

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

### Напомена:

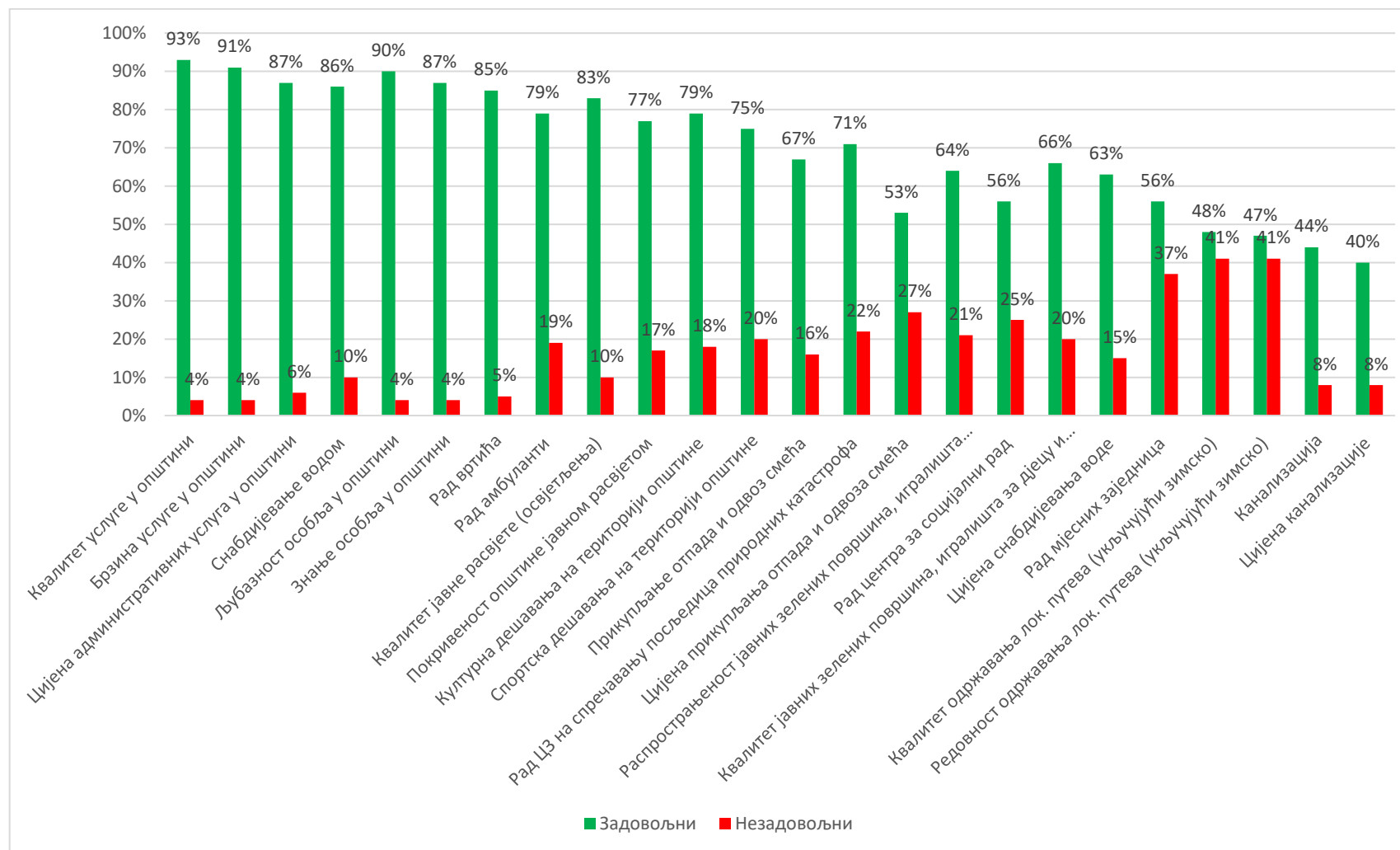
Збир задовољних и незадовољних испитаника/ца не износи увијек 100% јер се један дио испитаника/ца изјаснио да је или неутралан или да не зна.

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

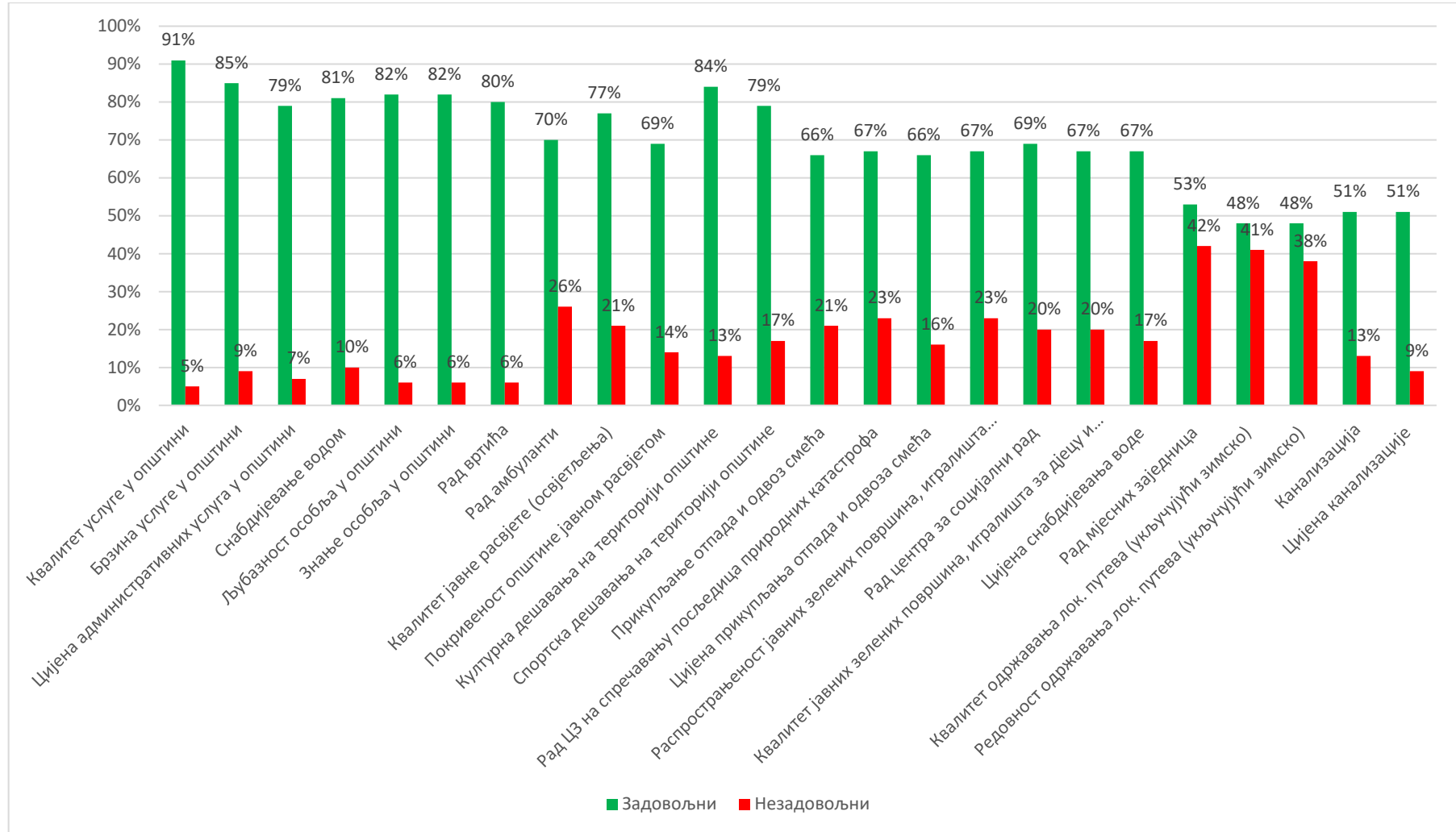
Због заокруживања подаци у графовима и у текстуалном опису графова могу се разликовати +/- 1%

## Задовољство услугама у ЈЛС у 2022 и 2023 – упоредни преглед

Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2022 године



Графикон УП1: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у ЈЛС 2023 године

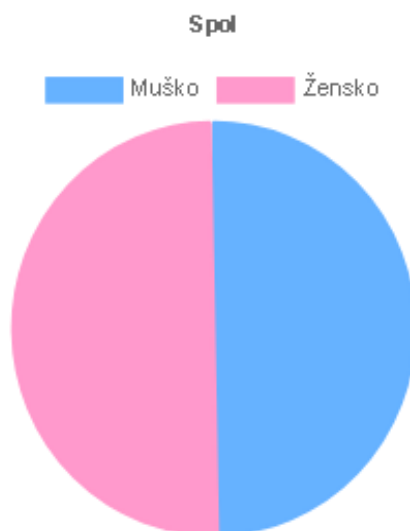




# РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЈАВНОГ МЊЕЊА<sup>1</sup>

## Карактеристике узорка

Графикон ДЕМО1. Процентуална структура испитаника/ца према полу



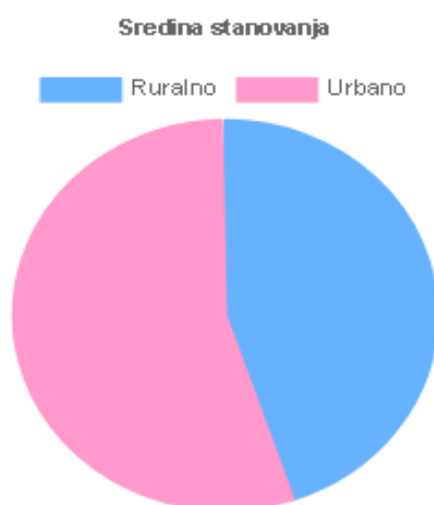
Графикон ДЕМО2. Процентуална структура испитаника/ца по старости



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

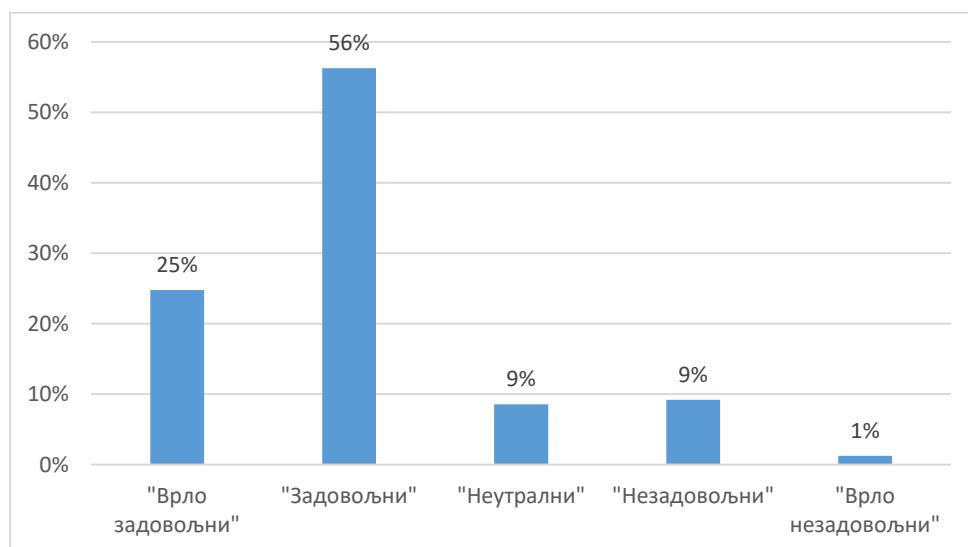


Графикон ДЕМО3. Процентуална структура испитаника/ца по географској припадности



## Снабдијевање водом

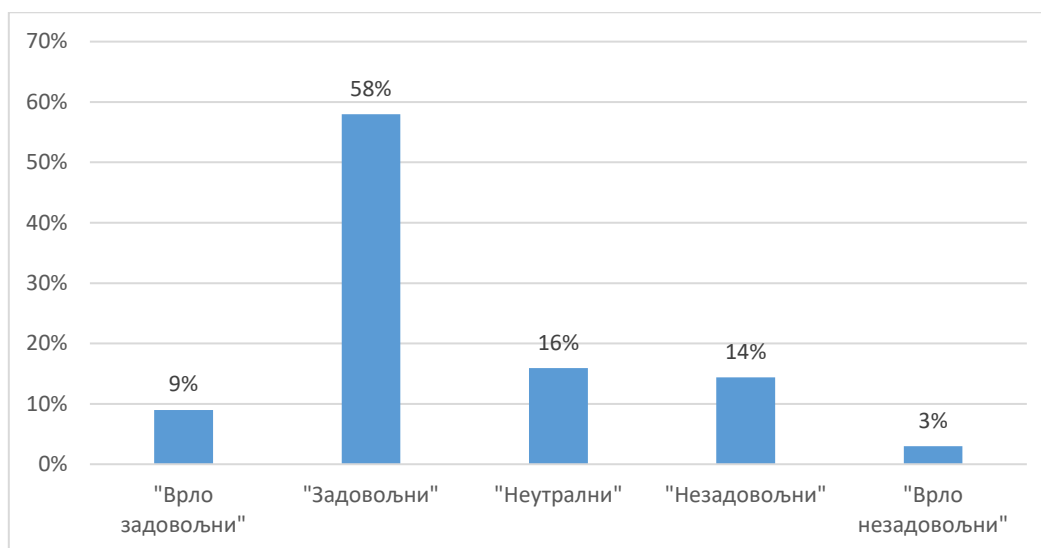
Графикон П1.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П1 - Колико сте задовољни са снабдијевањем водом?



81% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно снабдијевањем водом док је 10% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Цијена снабдијевања водом

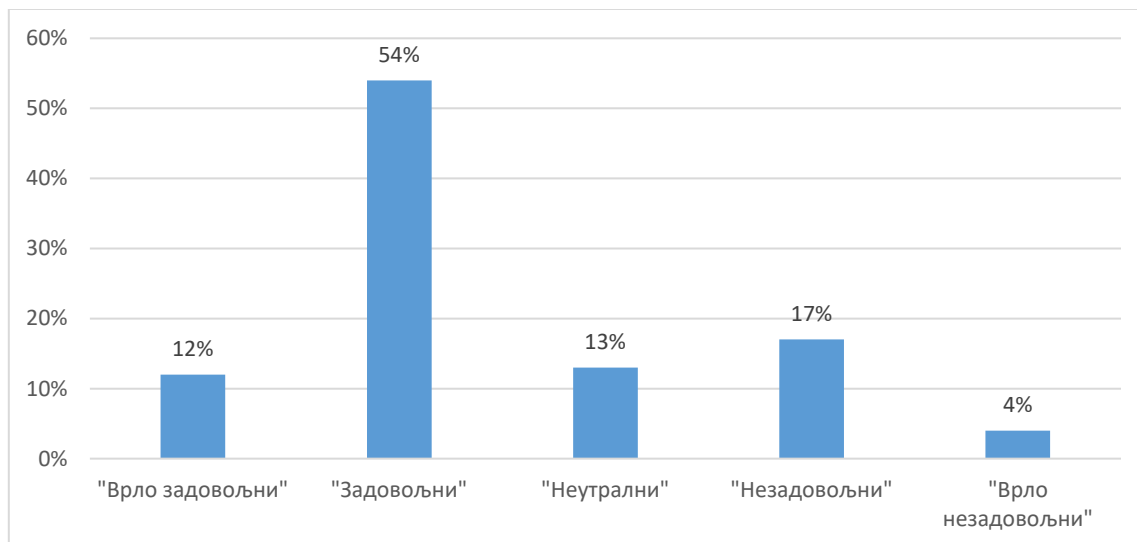
Графикон П2.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П2 - Колико сте задовољни са цијеном снабдијевања водом?



67% 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.

## Прикупљање отпада и одвоз смећа

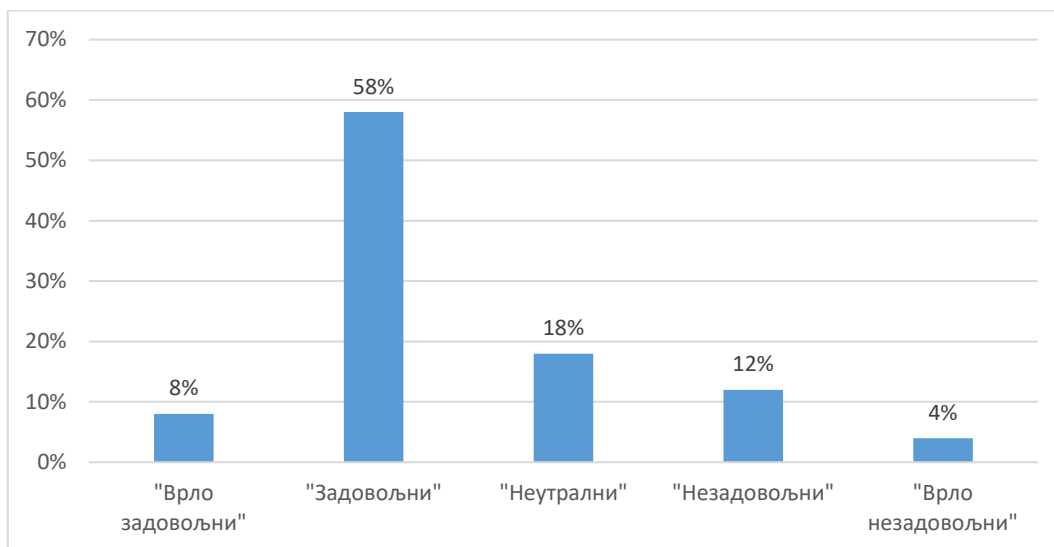
Графикон П3.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П3 - Колико сте задовољни са прикупљањем отпада и одвозом смећа?



66% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно прикупљањем отпада и одвозом смећа док је 21% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа

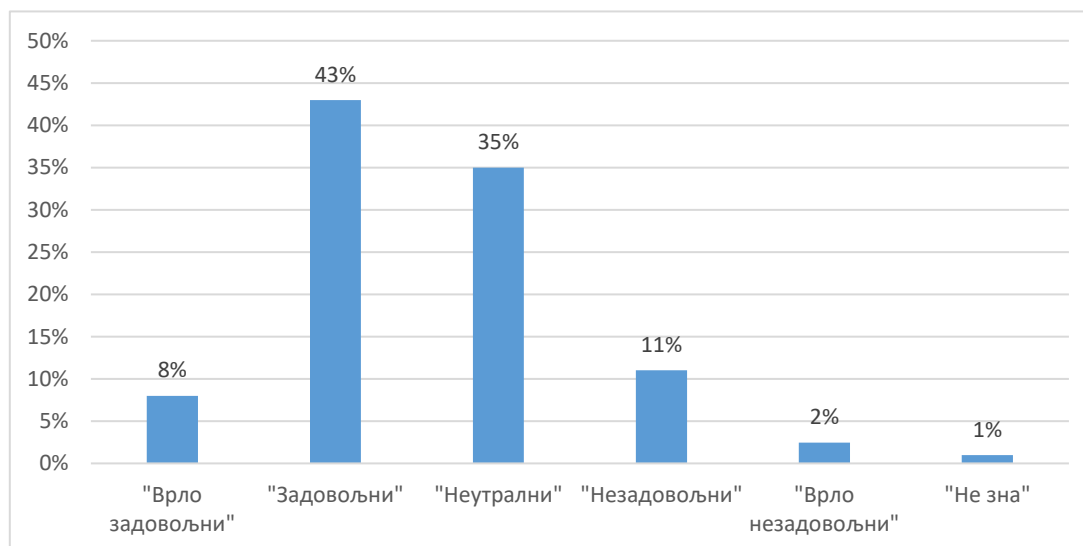
Графикон П4.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П4 - Колико сте задовољни са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа?



66% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном прикупљања отпада и одвозом смећа док је 16% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Канализација

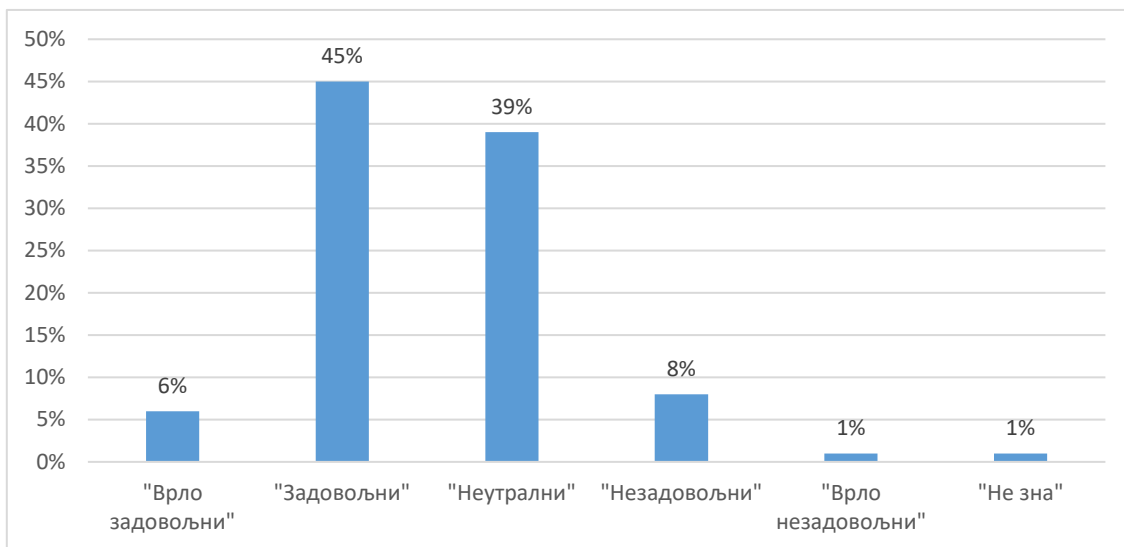
Графикон П5.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П5 - Колико сте задовољни са канализацијом?



51% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно канализацијом док је 13% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Цијена канализације

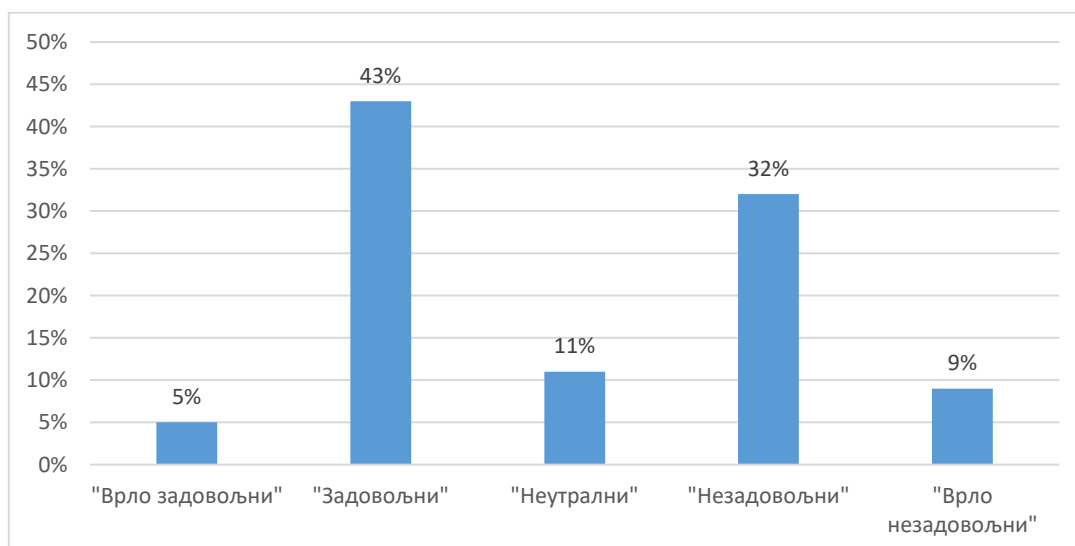
Графикон П6.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П6 - Колико сте задовољни са цијеном канализације?



51% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном канализације док је 9% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Квалитета услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

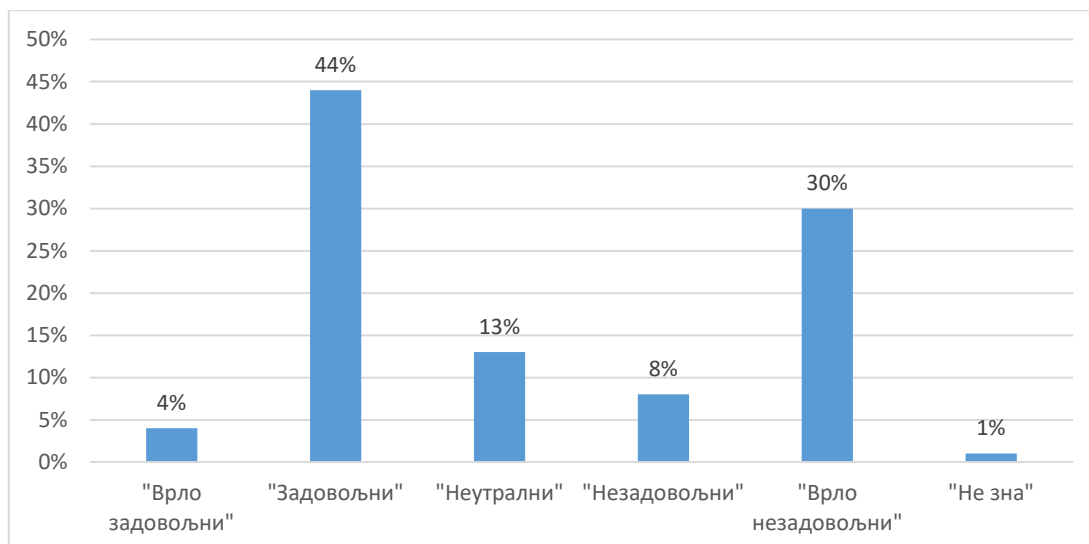
Графикон П7.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П7 - Колико сте задовољни са квалитетом услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?



48% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно услугом одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 41% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

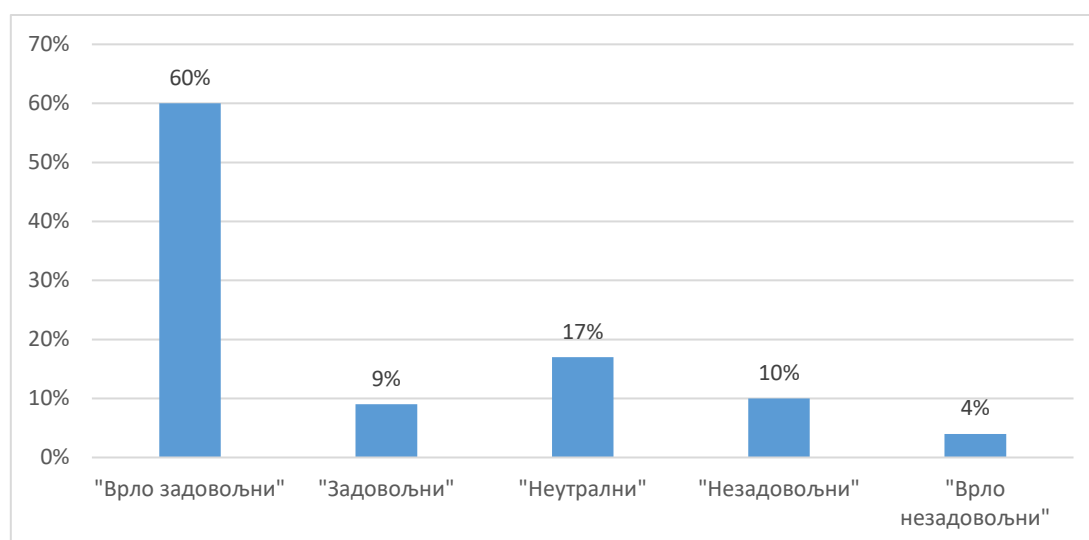
Графикон П8.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П8 Колико сте задовољни са редовношћу услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?



48% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 38% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Покривеност ЈЛС јавном расвјетом

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



69% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно покривеношћу ЈЛС јавном расвјетом док је 14% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Квалитет јавне расвјете (освјетљења)

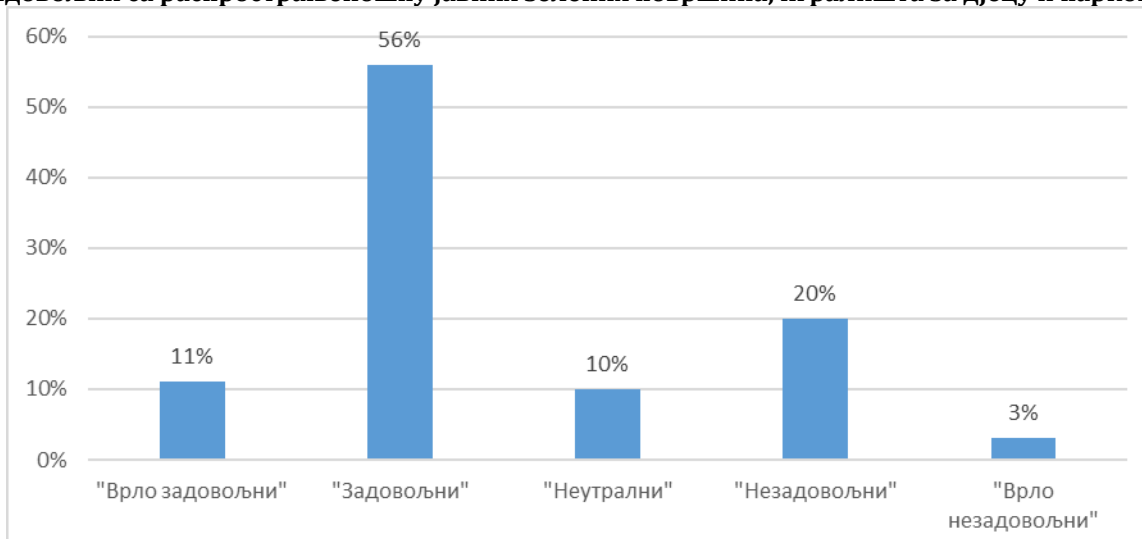
Графикон П10.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П1 - Колико сте задовољни са квалитетом јавне расвјете (освјетљења)?



77% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавне расвјете (освјетљења) док је 21% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

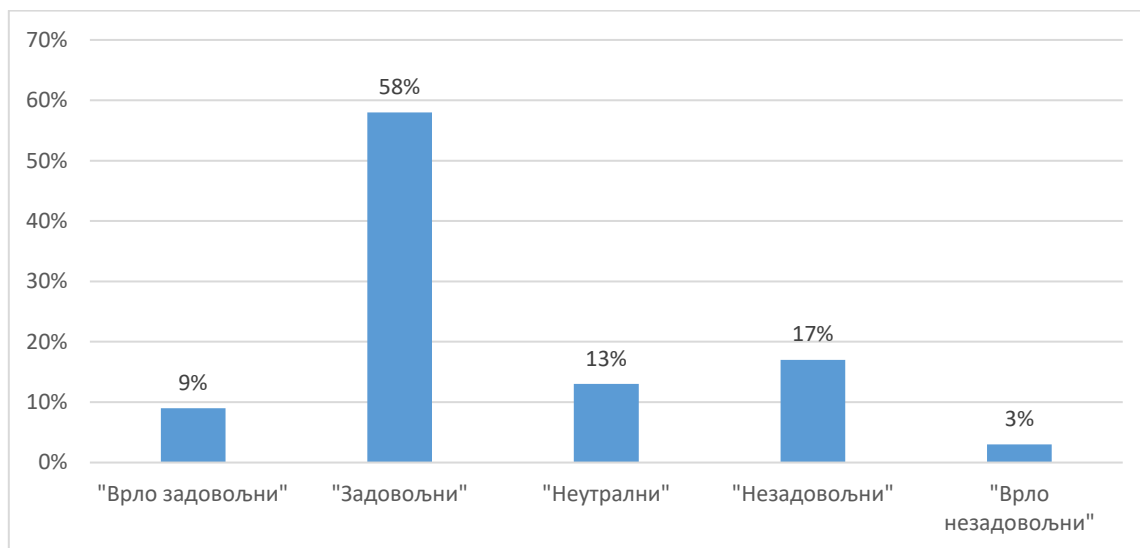
Графикон П11.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П11 - Колико сте задовољни са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?



67% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 23% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## 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?

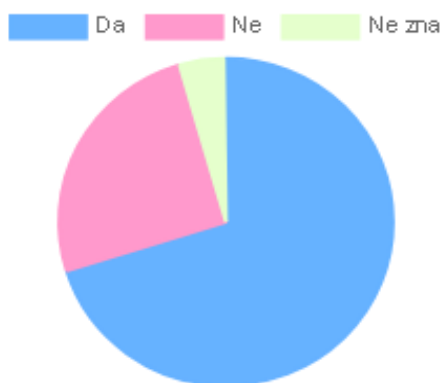


67% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 20% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Рад домова здравља / амбуланти

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

Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulancama?



70% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом домова здравља / амбуланти док је 26% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

## Рад вртића / обданишта

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

Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?



80% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом вртића / обданишта док је 6% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

## 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?

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



67% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа док је 23% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.



## 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?

Da li ste zadovoljni radom centra za socijalni rad?



69% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом центра за социјални рад док је 20% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

## Рад мјесних заједница

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

Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?



53% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом мјесних заједница док је 42% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

## 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?

Da li ste zadovoljni kulturnim dešavanjima na teritoriji općine?



84% испитаника/ца је изјавило да је задовољно културним дешавањима на територији ЈЛС док је 13% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

## 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?

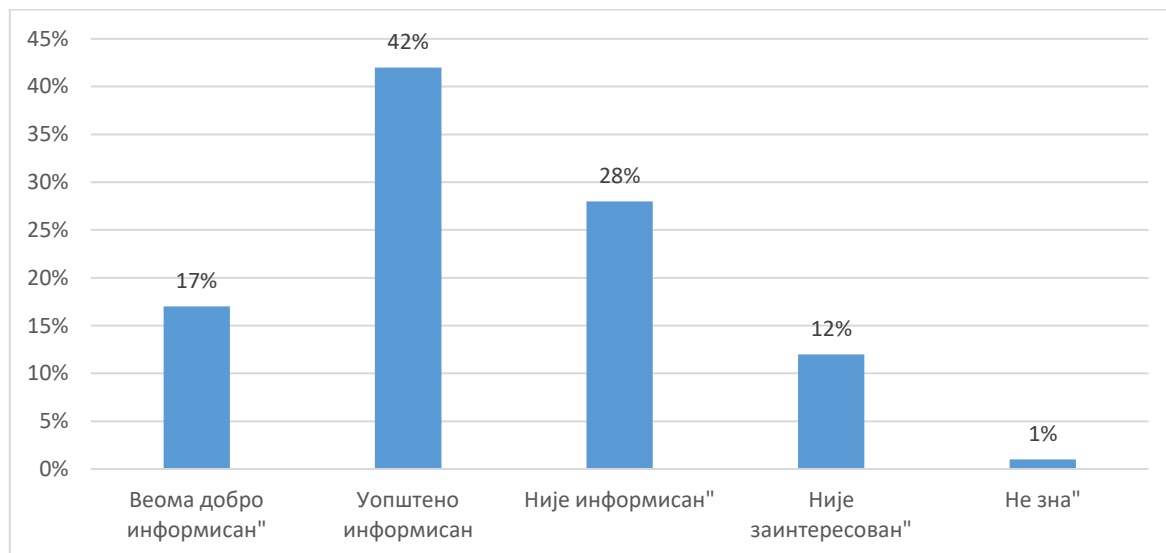
Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji općine/opštine?



79% испитаника/ца је изјавило да је задовољно спортским дешавањима на територији ЈЛС док је 17% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

## 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.?



59% 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 28% испитаника/ца одговорило да није информисано.

## 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?

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

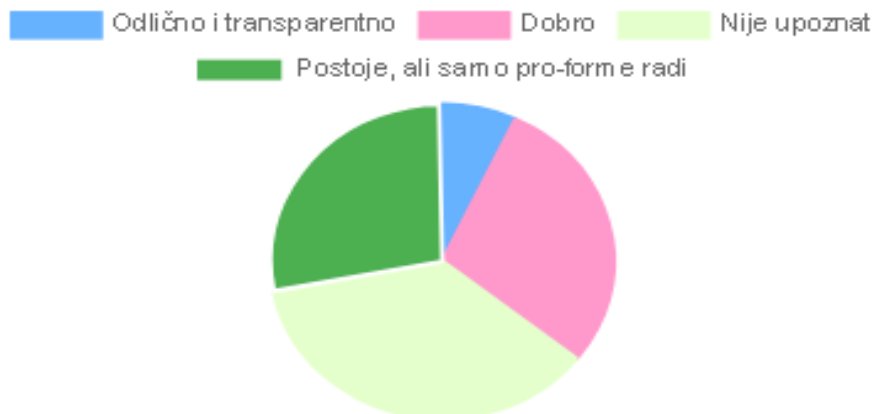


19% испитаника/ца је изјавило да се укључивало у протекле двије године, у јавне расправе или дебате док је 63% испитаника/ца одговорило да се није укључивало.

## 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?

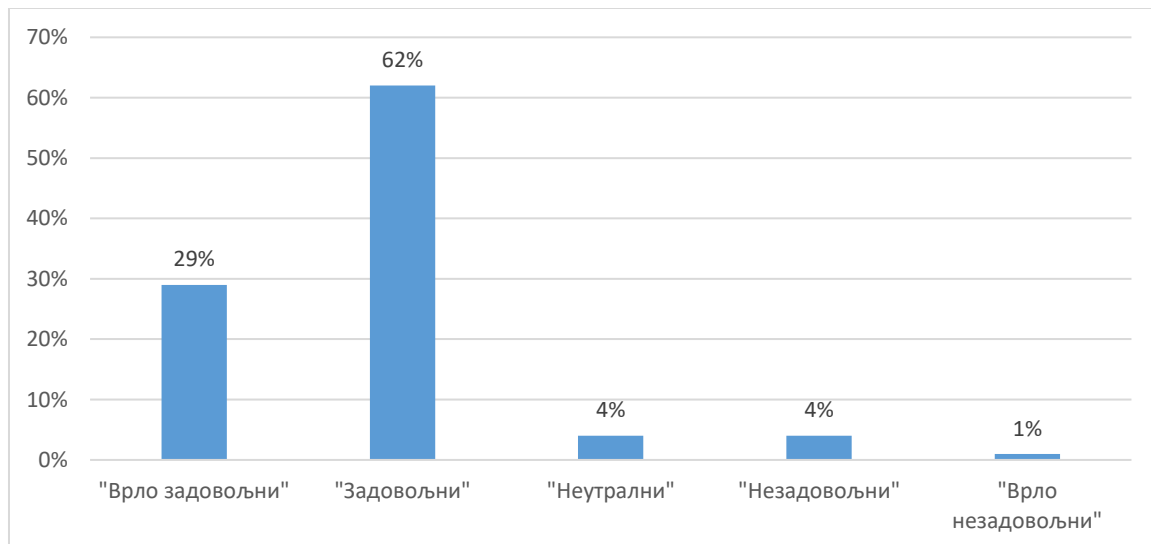
Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?



36% испитаника/ца је оцијенило добрим или одличним и транспарентним постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро док је 28% испитаника/ца одговорило да они постоје само про-форме ради. 36% се изјаснило да није упознато.

## Квалитет административних услуга у ЈЛС

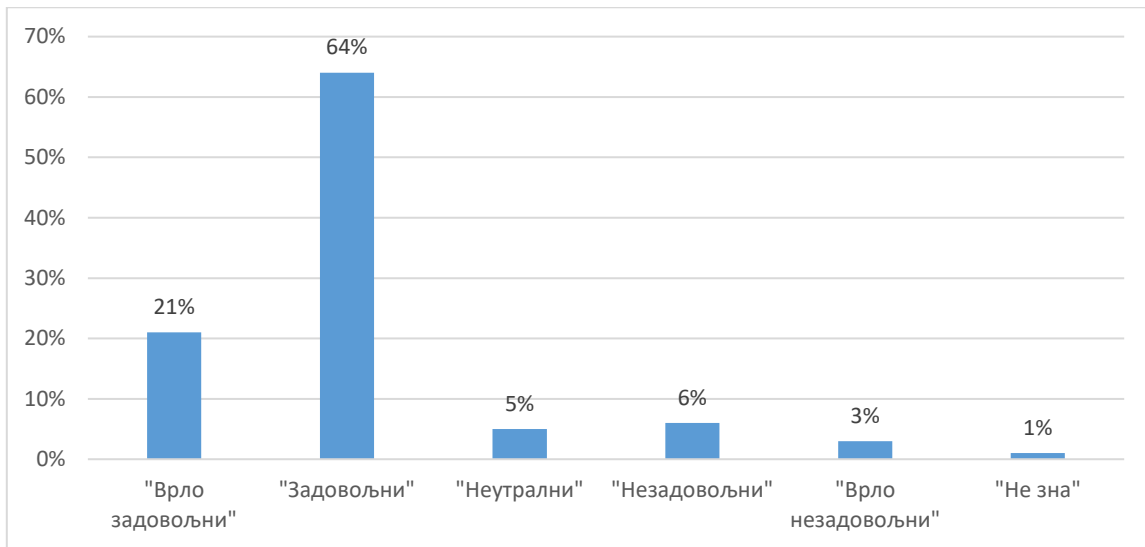
Графикон П23А.1 Фреквенција испитаника према одговору на питање П23А - Да ли сте задовољни квалитетом услуге у ЈЛС?



91% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом услуге ЈЛС док је 5% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Брзина административних услуга у ЈЛС

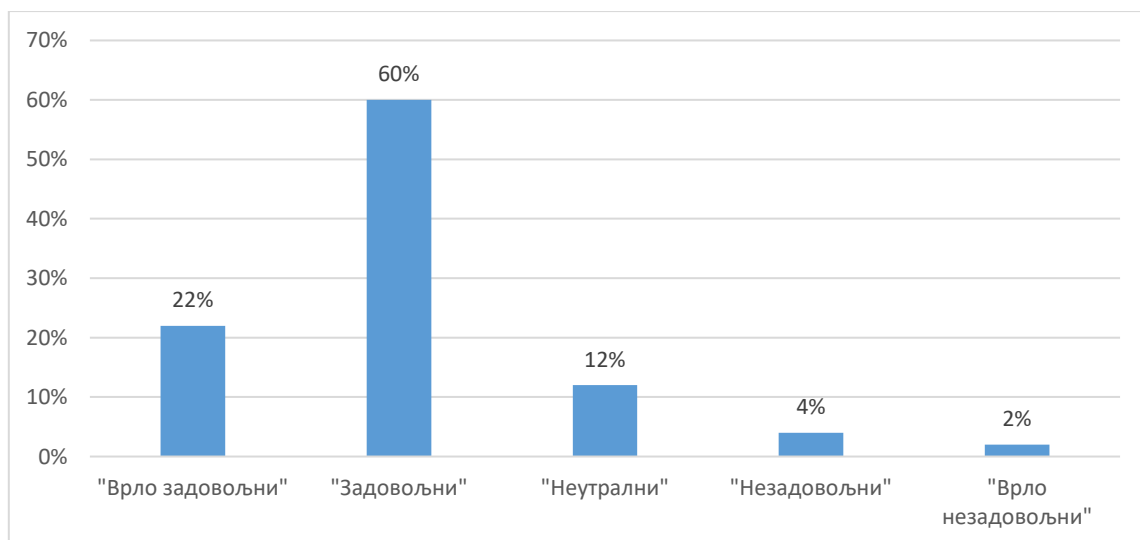
Графикон П23Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Б - Брзина услуге



85% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно брзином услуге ЈЛС док је 9% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Љубазност особља у ЈЛС

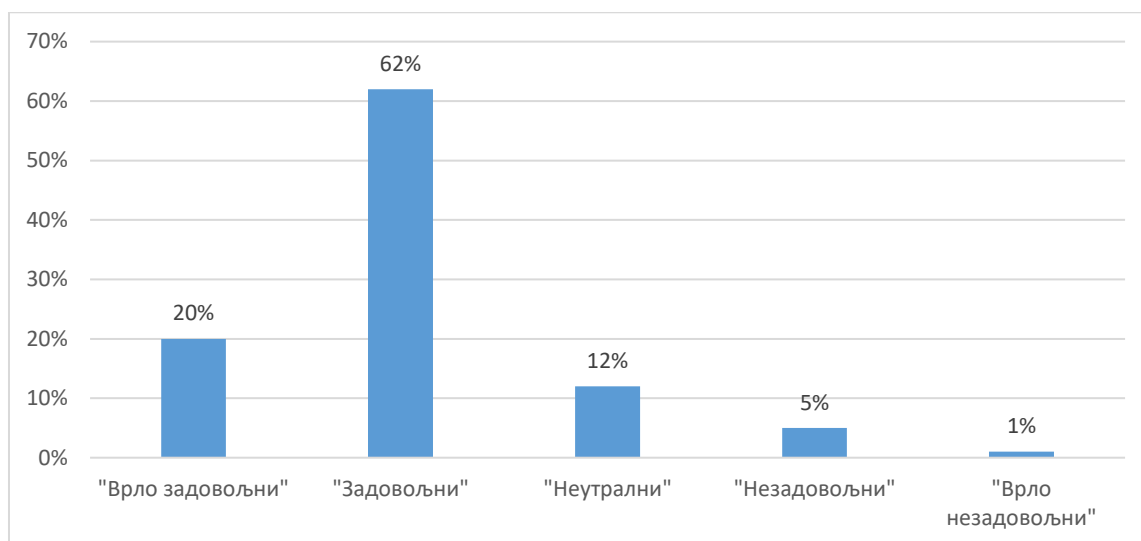
Графикон П23Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Ц - Љубазност особља



82% 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.

## Знање особља у ЈЛС

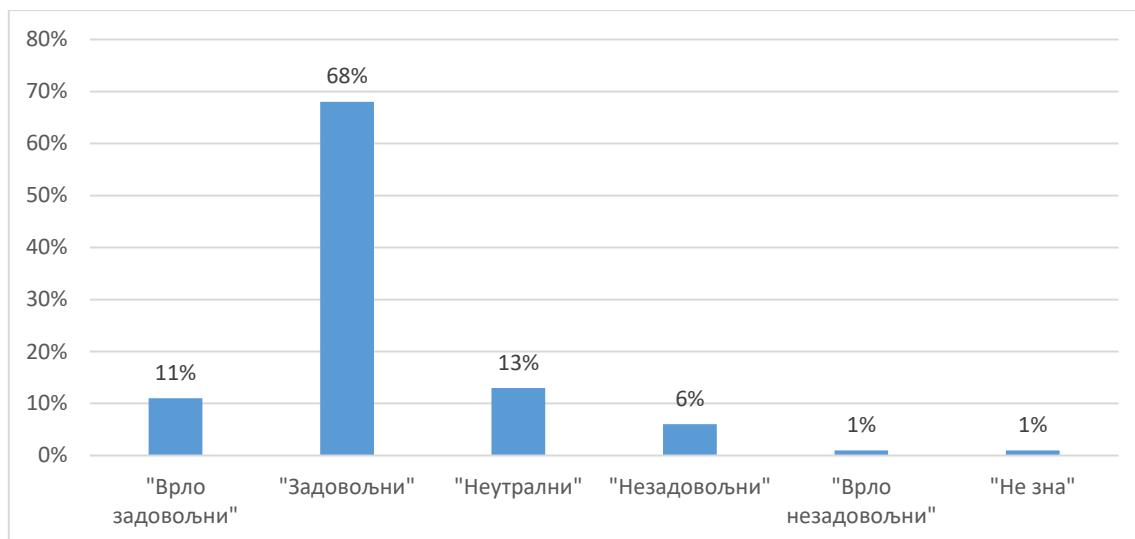
Графикон П23Д.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П23Д - Знање особља



82% 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.

## Цијене административних услуга у ЈЛС

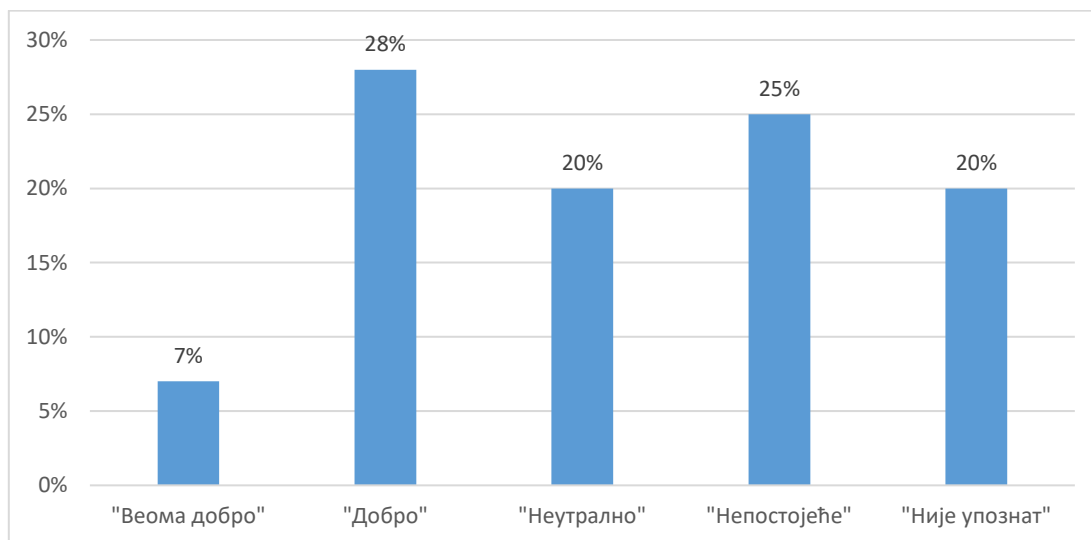
Графикон П23Е.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање Цијена услуге



79% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном услуге ЈЛС док је 7% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

## Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица

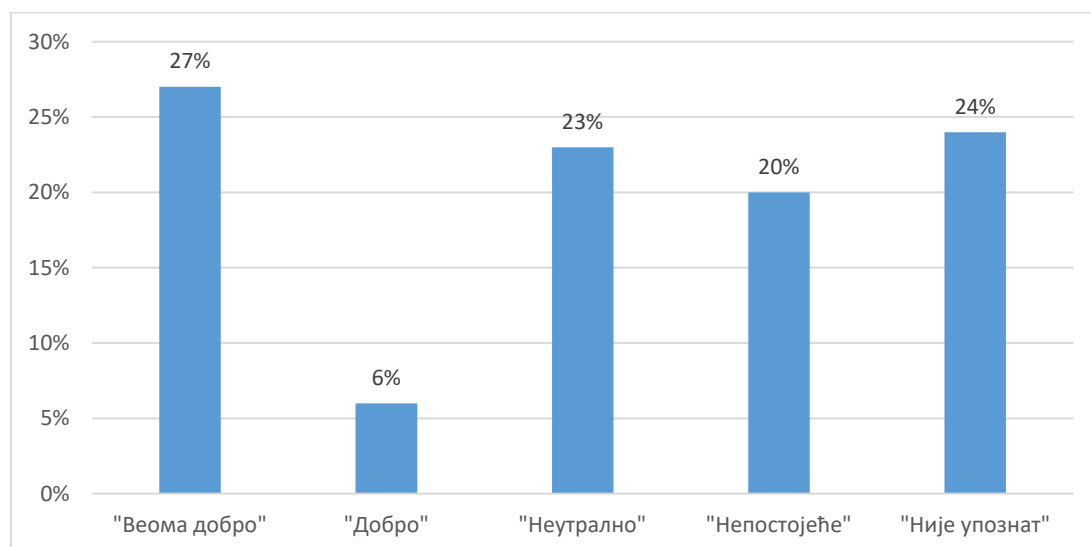
Графикон П24А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24А - Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица



35% испитаника је оцијенило добрим или веома добрим директне преносе сједница СО, док је 45% испитаника оцијенило непостојећим или да нису упознати са њима.

## Редовни састанци одборника са грађанима

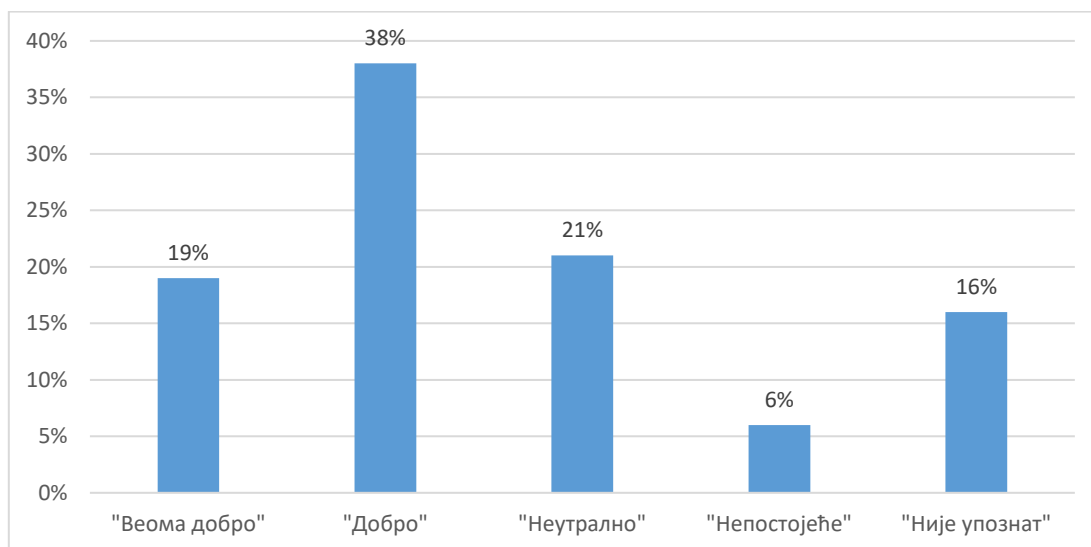
Графикон П24Б.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Б - Редовни састанци одборника са грађанима



33% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне састанке одборника са грађанима док је 44% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

## Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима?

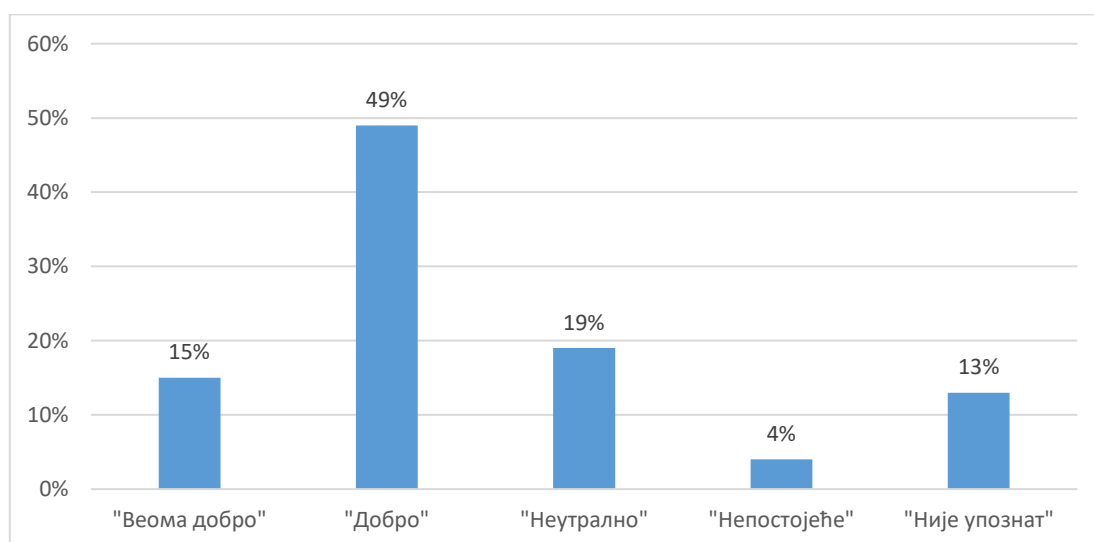
Графикон П24Ц.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П24Ц - Редовни термини за комуникацију Начелника са грађанима



57% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне термине за комуникацију начелника са грађанима док је 22% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

## 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

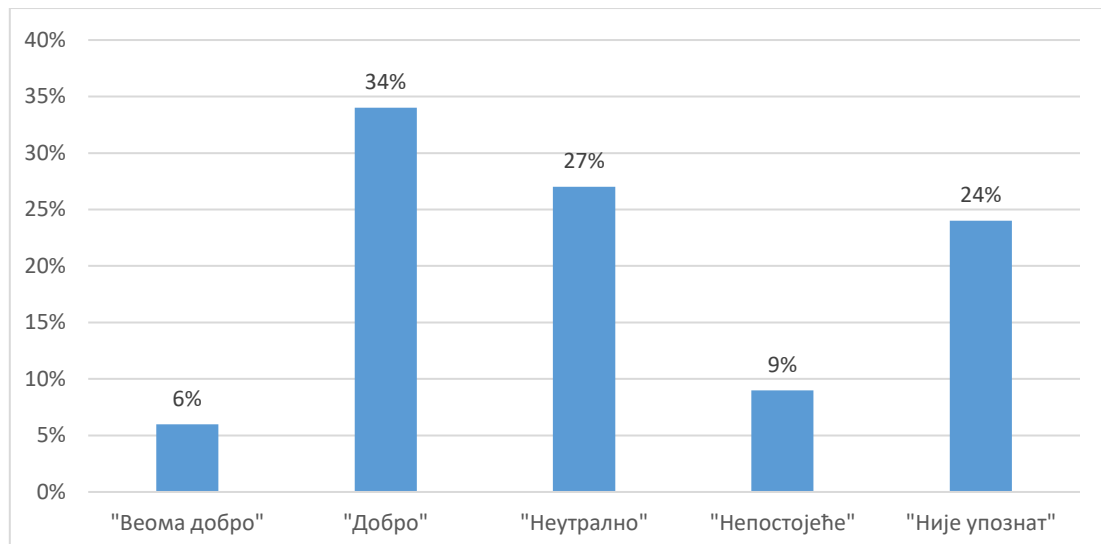


64% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим интернет комуникације између грађана и служби ЈЛС док је 17% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.



## 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



40% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС док је 33% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

## 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?

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



17% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?" док је 83% испитаника/ца одговорило негативно.

## 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?

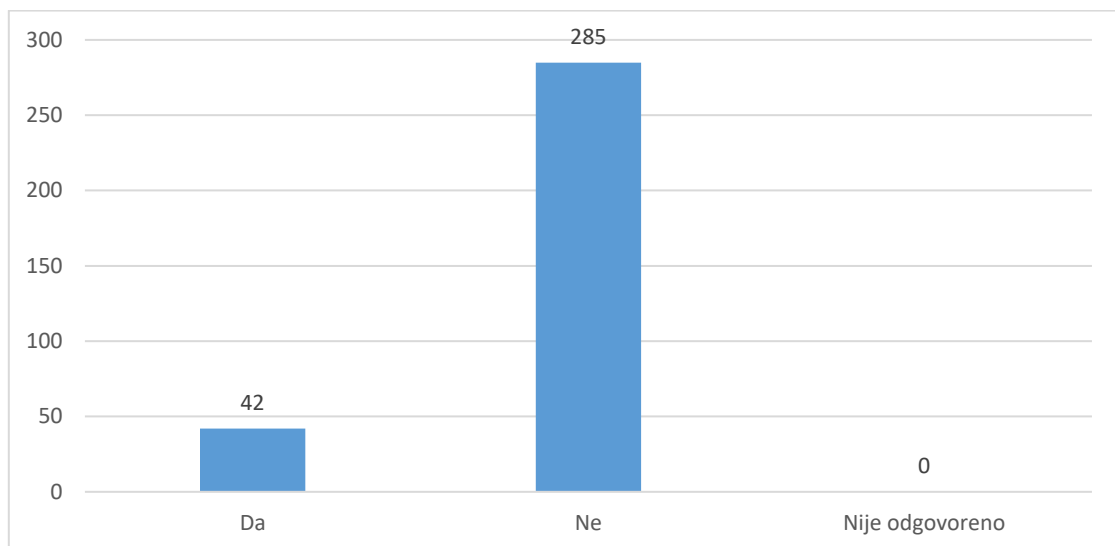
Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?



10% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?" док је 9% испитаника/ца одговорило негативно. 81% се изјаснило да се никада нису жалили.

## Припадност осјетљивим категоријама

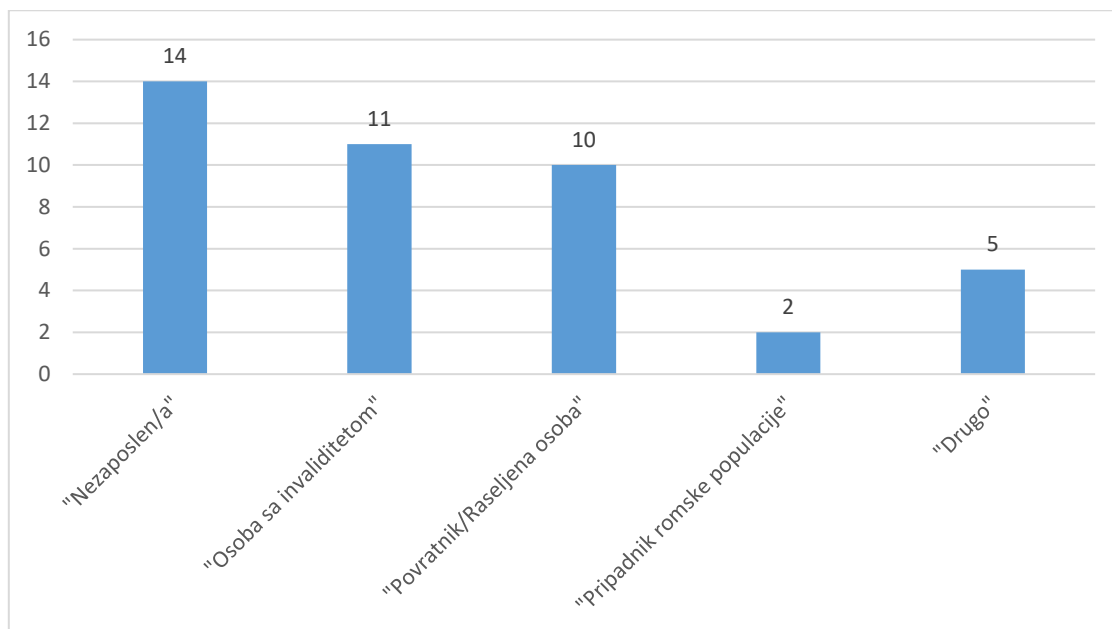
Графикон П27А.2 Процентуални удио испитаника према одговору на питање П27А - Да ли сте припадник неке од осјетљивих категорија?



13% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте припадник неке од осјетљивих категорија?" док је 87% испитаника/ца одговорило негативно.

## Структура социјално угрожених испитаника у анкети

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



Од 327 испитаника, у 14 случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су незапослени.

У 11 случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су особе са инвалидитетом док се 10 особа изјаснило као повратник/расељена особа. 2 испитаника су били ромске националности док се 5 испитаника изјаснило као "Друго".

## Структура незапослених особа које су учествовале у анкети

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



Од 14 испитаника који су изјавили да су незапослени, 6 испитаника је изјавило да су незапослени до 2 године док је 8 испитаника изјавило да су незапослени преко 2 године.

## Кратка анализа анкете

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 2023. години на 24 питања дали одговор задовољни износи 70%, док је проценат испитаника који су на 24 питања дали одговор незадовољни 18%. У 2022. години проценат задовољних износио је такође 70,1% док је проценат незадовољних био 17,37% из чега је видљив минималан раст незадовољних од 1 %.**

Параметри везани за услуге Општинске управе у односу на 2022. годину су сљедећи:  
- **Квалитет услуге** (број задовољних испитаника у 2022 години је износио 93%, док је у 2023. години смањен за 2% и износи 91%, док је проценат незадовољних испитаника већи за 1% и износи 5% укупног броја испитаника у односу на 4% из 2022. године).

- **Брзина услуге** (број задовољних испитаника у 2022 години је износио 91%, док је у 2023. години смањен за 6% и износи 85%, док је проценат незадовољних испитаника већи за 5% и износи 9% укупног броја испитаника у односу на 4% из 2022. године).

- **Цијена административних услуга у општини** (број задовољних испитаника у 2022. години је износио 87% док је у 2023. години смањен за 8% и износи 79%, док је проценат незадовољних испитаника повећан за 1% и износи 7% укупног броја испитаника.

- **Љубазност особља** (број задовољних испитаника у 2022. години је износио 90%, док је у 2023. години смањен за 8% и износи 82%, док је проценат незадовољних испитаника остао непромјењен и износи 10%.

- **Знање особља** (број задовољних испитаника у 2022. години је износио 87%, док је у 2023. години смањен за 5% и износи 82%, док је проценат незадовољних испитаника повећан за 2% и износи 6% у односу на 2022. годину када је био 4%.

**Задовољство културним дешавањима** има раст процената задовољних испитаника од 5%, и износи 84% у односу на 79% из 2022. године, с тим да је евидентно и смањење процента незадовољних испитаника од 5%, и износи 13% у односу на 18% незадовољних испитаника из 2022. године.

**Код спортских дешавања на територији општине** такође имамо повећање задовољства за 4%, и износи 79% у односу на 75% у 2022. године, с тим да је евидентно и смањење процента незадовољних испитаника од 3%, и износи 17% у односу на 20% незадовољних испитаника из 2022. године.

**Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа** у односу на 2022. годину је забиљежио смањење задовољства од 4 % и износи 67% у односу на 71% у 2022. години, док је проценат незадовољних испитаника радом ЦЗ повећан за 1% и износи 23% у односу на 2022. годину када је био 22%.

**Рад мјесних заједница** такође има смањење задовољства за 3% у односу на 2022. годину и износи 53%, у односу на 56% задовољних испитаника у 2022 години, док је проценат незадовољних испитаника радом мјесних заједница порастао за 5% и износи 42%, у односу на 37% незадовољних испитаника у 2022. години.

**Када је ријеч о јавним установама, задовољство радом вртића** је у паду за 5% и износи 80% у односу на 85% задовољних испитаника у 2022. години, док је забиљежен минималан раст незадовољних испитаника радом вртића за 1% и износи 6% у односу на 5% незадовољних испитаника из 2022. године.

**Задовољство радом амбуланти** је у паду за 9% и износи 70% задовољних испитаника у односу на 79% задовољних испитаника у 2022. години, с тим да је проценат незадовољних испитаника порастао за 7% и износи 26%.

**Рад Центра за социјални рад** је по питању задовољних повећан за 13% у односу на 2022. годину (56%) и износи 69% док је проценат незадовољних смањен за 5% у 2023. години (20 %) с обзиром да је у 2022. години износио 25%.

**Када је ријеч о пословима из надлежности ЈКП „Комуналац“ Теслић** може се констатовати да је уочен минималан пад задовољства услугама прикупљања отпада и одвоза смећа за 1% који износи 66% у односу на 67% из 2022. године, и пораст незадовољних испитаника од 5% који износи 21% у односу на 16% из 2022. године, док је код **задовољства цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа** дошло до повећања од 13% и износи 66% у односу на 53% из 2022. године, док је проценат незадовољних испитаника смањен за 11% и износи 16% у односу на 27% из 2022. године.

Код послова из надлежности **Одјељења за стамбено-комуналне послове**, забиљежен је исти степен задовољства код **квалитета одржавања локалних путева** и износи 48% задовољних у 2022. и 2023. години, што је такође и случај и код незадовољних испитаника и износи 41% за обе године, док је код **редовности одржавања лок. путева укључујући зимско одржавање** забиљежено повећање од 1% које износи 48% у односу на 47% задовољних испитаника у 2022. години, док је проценат незадовољних испитаника смањен за 3% и износи 38% у односу на 41% у 2022. години.

**Квалитет јавне расвјете** има смањење за 6% и износи 77% задовољних испитаника у односу на 83% из 2022. године, док је проценат незадовољних испитаника повећан за 11% и износи 21% у односу на 10% из 2022. године. Код задовољства **покривеношћу општине расвјетом** такође је забиљежено смањење за 8% и износи 69% у односу на 77% задовољних испитаника у 2022. години, док је код процента незадовољних испитаника уочено смањење од 3% и износи 14% у односу на 17% из 2022. године.

**Квалитет јавних зелених површина** има повећан постотак задовољних испитаника за 1% и износи 67% у односу на 66% задовољних испитаника из 2022. године, док је проценат незадовољних испитаника квалитетом јавних зелених површина остао непромјењен и износи 20%. Када је ријеч о задовољству испитаника **распрострањеношћу јавних зелених површина**, забиљежен је пораст од 3% задовољних испитаника и износи 67% у односу на 64% у 2022. години, с тим да је забиљежено повећање незадовољних испитаника од 2% и износи 23% у односу на 21% у 2022. години.

Радом, односно пружањем услуга из надлежности **ПКД „Рад“**, **задовољство снабдијевањем водом** је смањено за 5% у односу на 2022. годину и износи 81% док је 2022. године износило 86%, док је стање по питању незадовољних испитаника остало непромјењено и износи 10%. Када је ријеч о **цијени снабдијевања водом**, забиљежен је пораст од 4% задовољних испитаника и износи 67% у односу на 63% задовољних испитаника у 2022. години, док је број незадовољних испитаника повећан за 2% и износи 17%.

Када је у питању **канализација**, задовољство испитаника канализацијом има раст од 7% и износи 51% у односу на 44% задовољних испитаника у 2022. години, док је број незадовољних испитаника порастао за 5% и износи 13% у односу на 8% незадовољних испитаника у 2022. години. Код задовољства **цијеном канализације**, задовољство испитаника има раст од 11% и износи 51% у односу на

40% задовољних испитаника у 2022. години. Процент незадовољних је увећан за 1% па је 2023. години 9%.

Анализа резултата анкете указује на то да је свеукупно задовољство испитаника у односу на 2022. годину исто, с тим да је неопходно да Општинска управа предузме активности из своје надлежности које могу да допринесу даљем повећању задовољства корисника услуга, посебно када је ријеч о питањима гдје је уочено веће смањење задовољства испитаника и гдје су испитаници исказали задовољство мање од 60% те се у том смислу дају сљедеће

#### **ПРЕПОРУКЕ:**

- Што се тиче квалитета и редовности одржавања локалних путева (укључујући и зимско), забиљежено је смањење незадовољства у односу на 2022. годину док је степен задовољства остао исти и још увијек је испод 60% (48%). Самим тим, као и у анализи за 2022. годину, препорука је да Одјељење за стамбено-комуналне послове у наредном периоду интензивира активности на побољшању и редовношћу одржавања локалних путева како у љетном тако и у зимском периоду и да се поклати већа пажња контроли квалитета извођења радова.

- Када је у питању рад општинске администрације, уочен је пад задовољства по свим питањима (квалитет услуге, брзина услуге, цијена, љубазност, знање особља) у односу на 2022. годину, те се препоручује општинској управи да се приступи проналажењу рјешења за заустављање овог негативног тренда.

-Највећи степен незадовољства је забиљежен по питању рада мјесних заједница па се препоручује општинској управи да се спроведу активности које ће унаприједити њихов рад.

-Највећи пад задовољних је примјећен по питању рада амбуланти па се препоручује управи Дома здравља „Свети Сава“ да спроведу активности којима ће идентификовати и уклонити ове недостатке.