



REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Grad Široki Brijeg

Ožujak 2022

Uvod

Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost JLS, a u cilju procjene stupnja zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama u jedinici lokalne samouprave. Anketa je provedena metodom slučajnog uzorka.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u veljači i ožujku 2022 i to na uzorku od 314 građana i građanki.

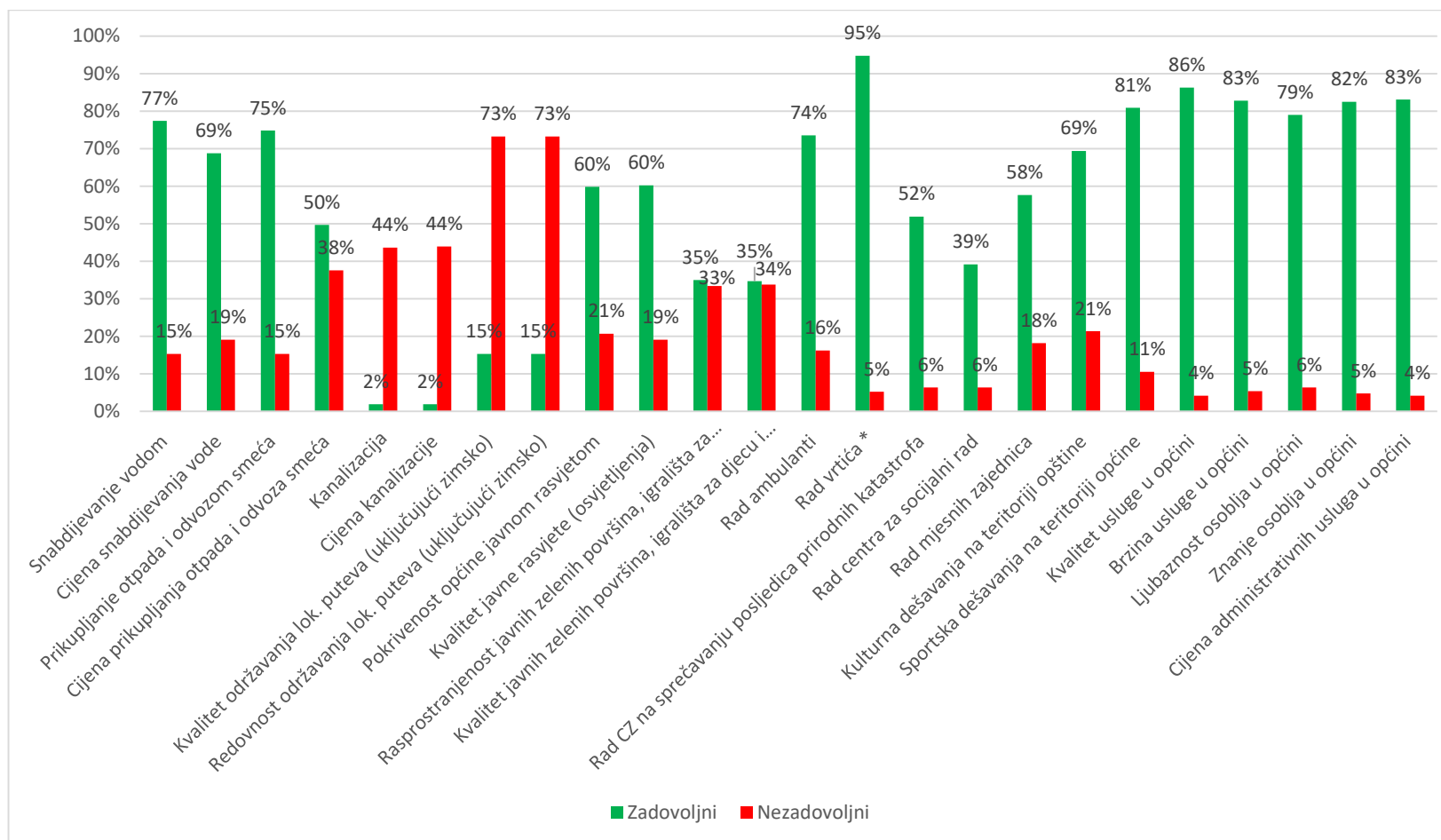
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

Analizirani su odgovori kojim ispitanici izjavljuju da su zadovoljni ili nezadovoljni uslugama te su dati postotci ispitanika/ca.

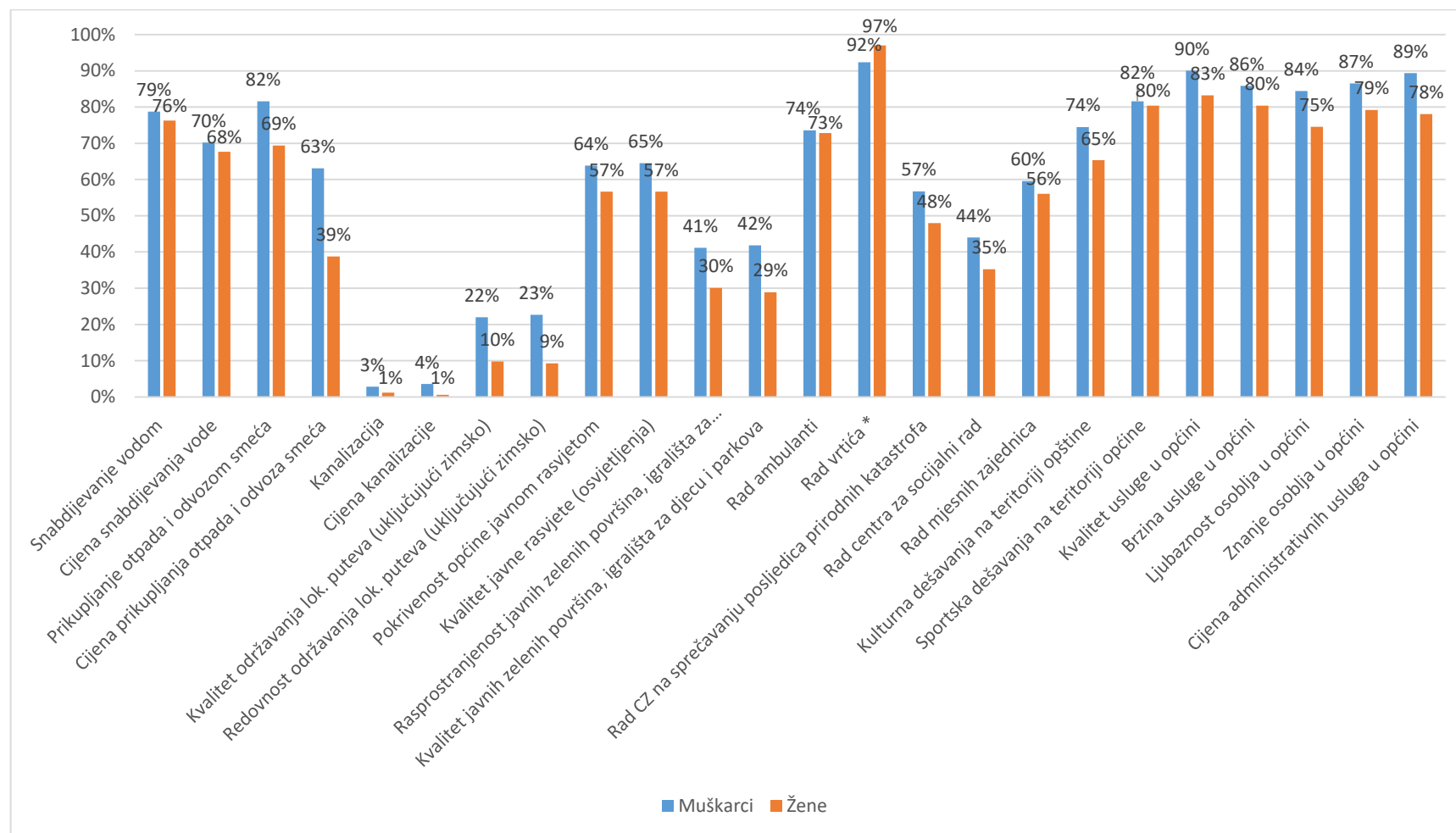
Zbroj zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2022 – usporedni pregled

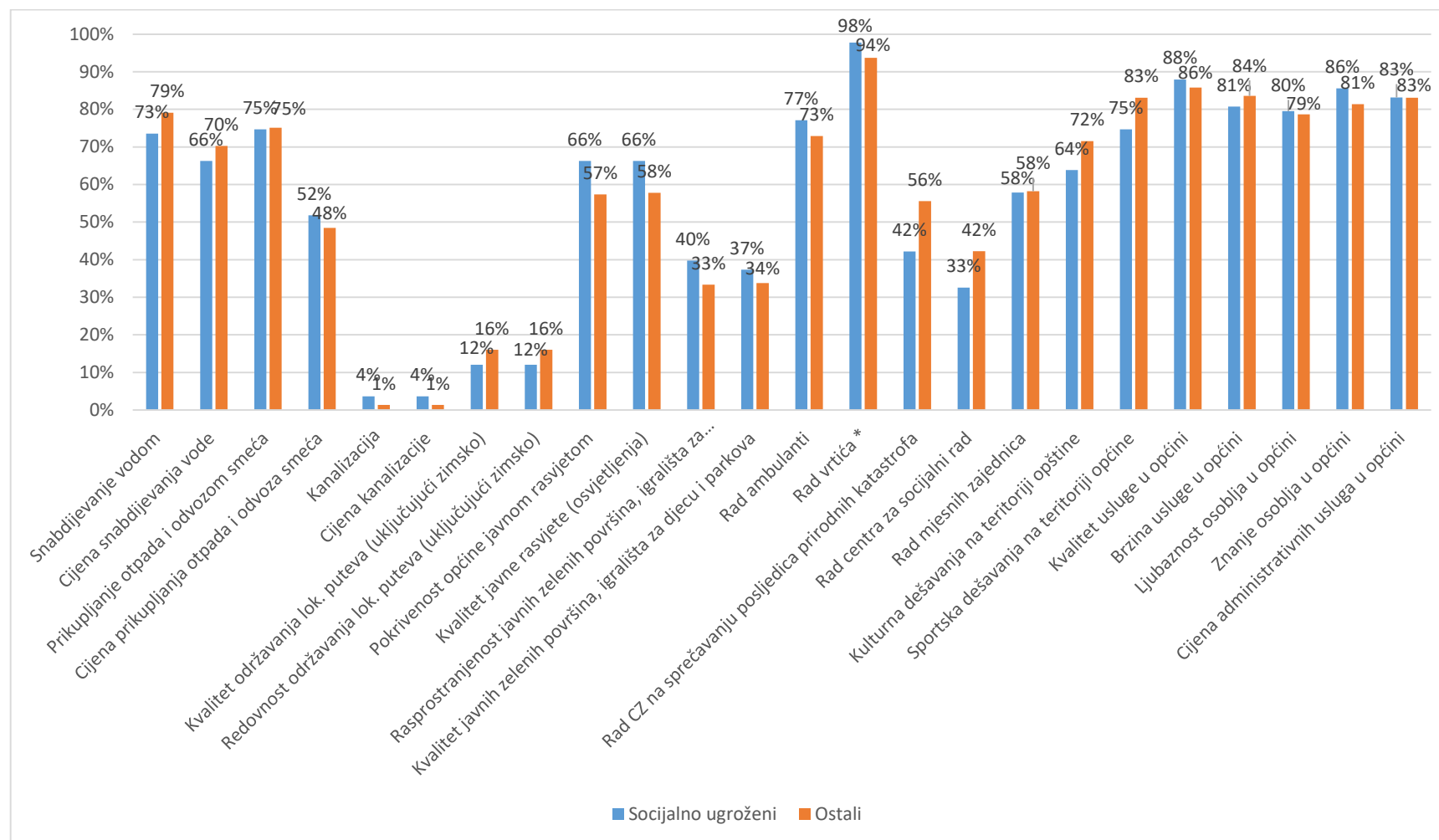
Grafikon UP1: Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine



Grafikon UP1.1: Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po spolu ispitanika



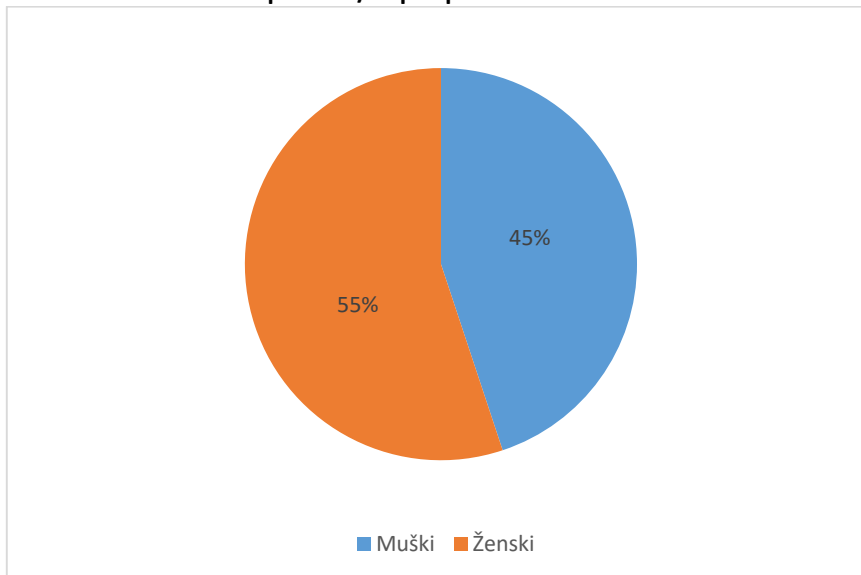
Grafikon UP1.2: Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po socio-ekonomskoj situaciji



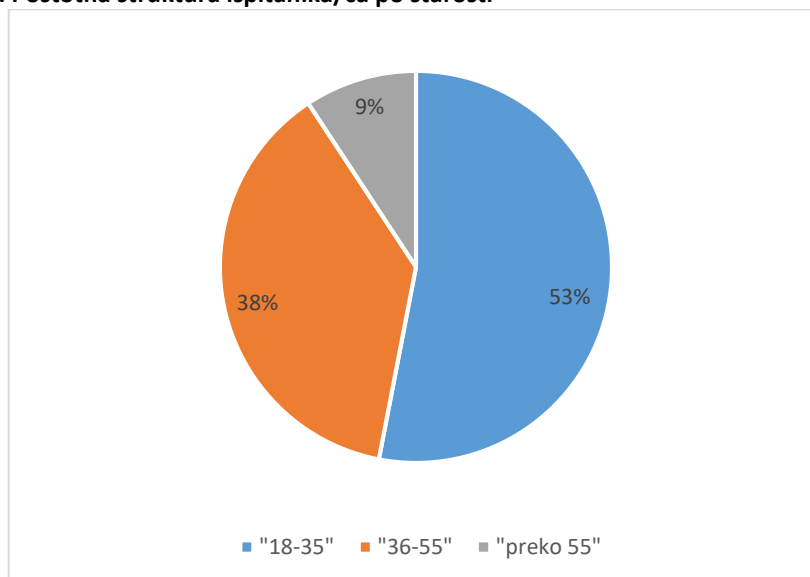
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA¹

Karakteristike uzorka

Grafikon DEMO1. Postotna struktura ispitanika/ca po spolu

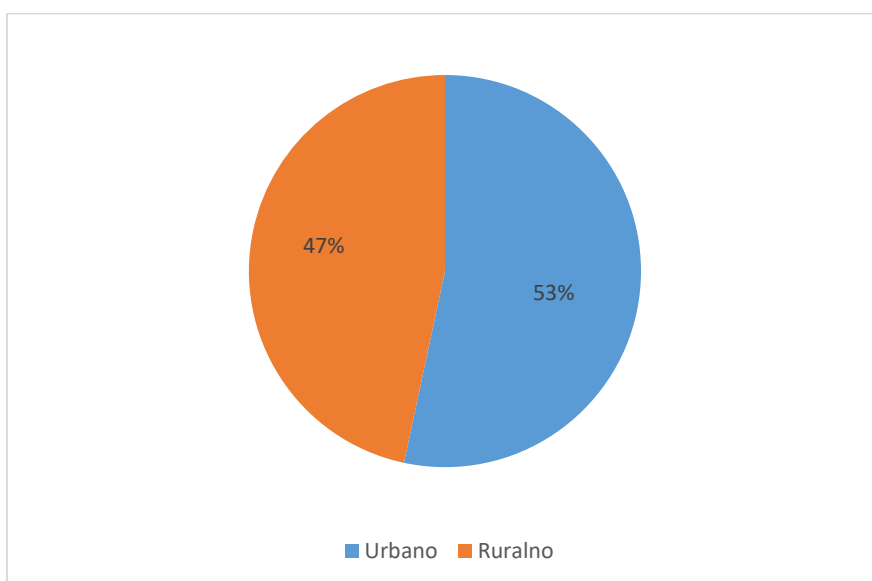


Grafikon DEMO2. Postotna struktura ispitanika/ca po starosti



¹ Zbog zaokruživanja podaci u grafovima i u tekstualnom opisu grafova mogu se razlikovati +/- 1%

Grafikon DEMO3. Postotna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti



Anketiranje građana u cilju procjene stupnja zadovoljstva administrativnim i komunalnim uslugama u Gradskoj upravi Široki Brijeg jedna je od aktivnosti druge faze projekta Općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja (MEG).

Projekt MEG je dio Programa suradnje Švicarske u BiH, u domeni Lokalne uprave i općinskih usluga, a realizira ga Razvojni program Ujedinjenih nacija u BiH (UNDP BiH). Druga četverogodišnja faza MEG projekta (2021 – 2025) ima za cilj doprinijeti daljnjoj demokratizaciji lokalne uprave u Bosni i Hercegovini, kao i uvođenju efektivnijih i efikasnijih javnih usluga za građane i građanke. Ovo se planira postići kroz dijalog o politici dobre lokalne uprave, zajedno s regulatornim poboljšanjima na području usluga vodoopskrbe i upravljanja otpadnim vodama, koji će u konačnici omogućiti efektivno, pravično i održivo pružanje osnovnih lokalnih usluga.

MEG
PROJEKAT OPĆINSKOG
OKOLIŠNOG UPRAVLJANJA