



**ИЗВЈЕШТАЈ О ИСТРАЖИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА
ГРАЂАНА ПРУЖАЊЕМ ОПШТИНСКИХ УСЛУГА**

ОКТОБАР 2009

Фебруар 2010. године

УВОД

Ово истраживање представља пето годишње истраживање мишљења грађана о пружању општинских услуга, у општинама и градовима БиХ организовано од стране Пројекта управне одговорности – ГАП. У 2009. години истраживање је проведено у 80 општина. Анкета је одржана у периоду 19-23. октобар 2009. године. Користећи индивидуалне упитнике, обављени су интервјуи директно са грађанима од стране анкетара које је ГАП краткорочно запослио. Учесници у анкети су били грађани изабрани по методи случајног избора из популације дефинисане као директни корисници административних општинских услуга. Анкетирани су грађани који користе услуге 2-3 пута годишње и више.

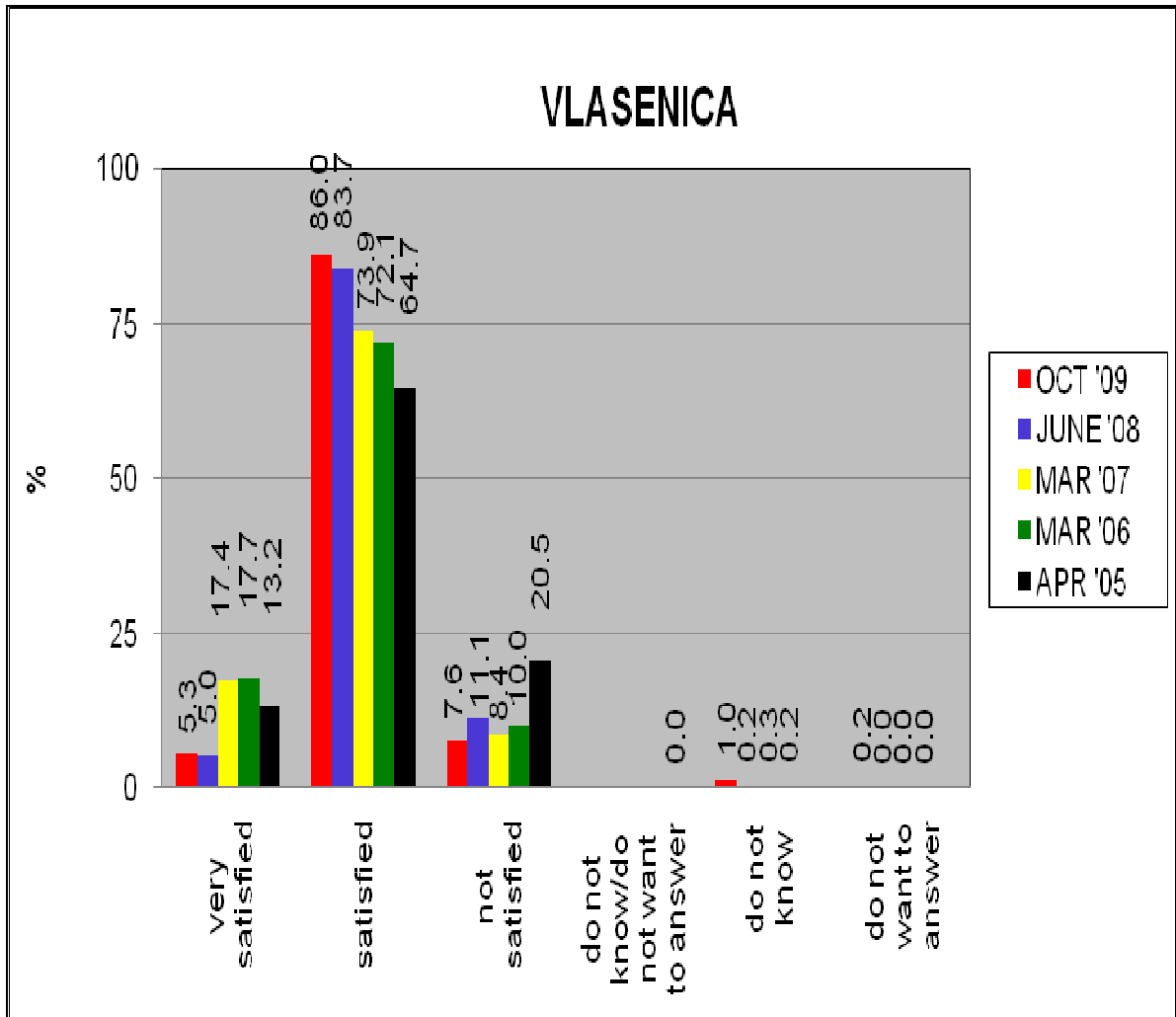
АНАЛИЗА ПОДАТАКА И РЕЗУЛТАТИ¹

1) ЗАДОВОЉСТВО ГРАЂАНА СА ПРУЖАЊЕМ ОПШТИНСКИХ СЕРВИСА

Резултати одговора на питање „**Који је Ваш ниво задовољства са општинским услугама?**“ је добијен као просјечан проценат задовољства са неколико аспеката општинских услуга. Разматрани аспекти су били:

- Просторије и опремљеност мјеста гдје се пружају услуге,
- Квалитет услуге,
- Брзина услуге,
- Љубазност особља,
- Знање особља, и
- Цијене услуга.

¹ Извор: Извјештај о истраживању задовољства грађана пружањем општинских услуга, 30 новембар 2009. године



Слика 1.

Посматрајући резултате за 2009. годину **91.30%** грађана је задовољно општинским услугама (врло задовољно и задовољно), 7.6% није задовољно и 1.1% не зна/не жели да одговори.

2) СТАВ ГРАЂАНА СПРАМ ПОСТОЈЕЋИХ ОПШТИНСКИХ ВЛАСТИ

Грађани су замољени да рангирају тренутне општинске власти преко једне од понуђених категорија:

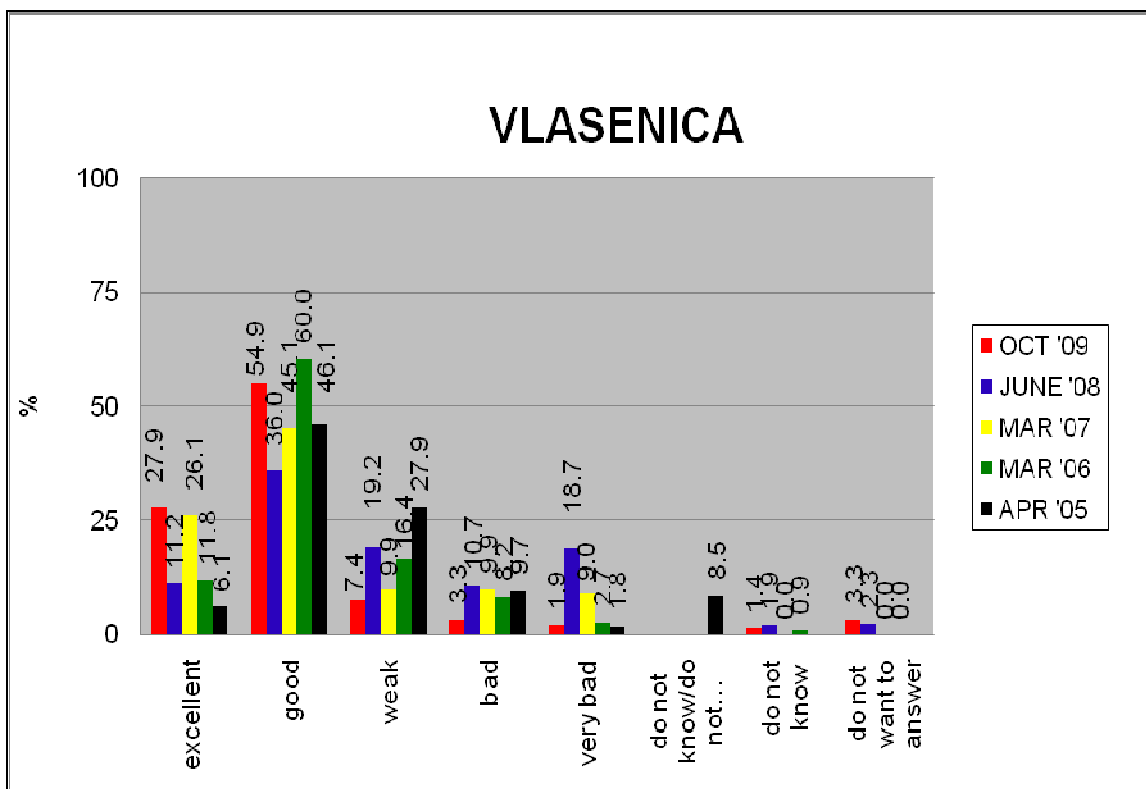
ОДЛИЧНО – Не видим никакве проблеме

ДОБРО – Неке аспекте треба промијенити или побољшати

СЛАБО – Потребне су значајне промјене

ЛОШЕ – Општинске власти не функционишу како би требало

ВРЛО ЛОШЕ – Општинске власти узрокују многе проблеме



Слика 2.

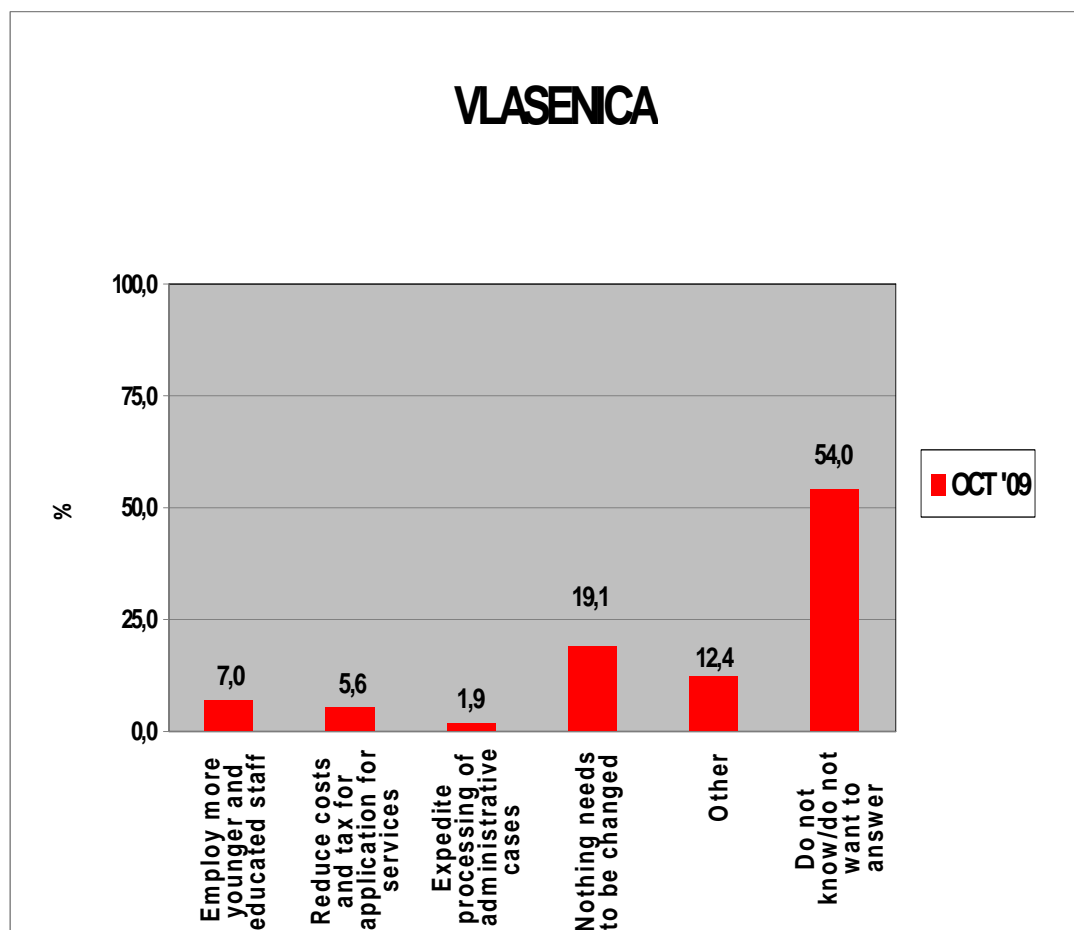
27.9% испитаних грађана не види никакве проблеме у раду постојећих власти, **54.9%** сматра да би неке аспекте требало промијенити или побољшати.

3) МИШЉЕЊЕ ГРАЂАНА О ТОМЕ ШТА БИ ТРЕБАЛО УРАДИТИ ДА БИ СЕ УНАПРИЈЕДИЛЕ ОПШТИНСКЕ УСЛУГЕ

Током провођења анкете, грађани су питани „Шта треба урадити да би се унапrijедиле општинске услуге?“.

7.0 % испитаних грађана сматра да треба запослити више млађег и образованог кадра, 5.6% сматра да треба смањити трошкове и таксе за општинске услуге, 1.9% сматра да треба убрзати процесе обраде предмета.

19.1% грађана сматра да не би требало ништа мијењати. Међутим, 54.0% грађана не зна или није хтjело одговорити на ово питање. (види Сliku 3).



Слика 3.