



CAZIN

**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM
USLUGAMA**

Decembar 2018

Sadržaj

Skraćenice.....	3
Uvod	3
Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2018 – uporedni pregled	4
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA.....	5
Karakteristike uzorka	5
Snabdijevanje vodom	6
Cijena snabdijevanja vodom.....	7
Prikupljanje otpada i odvoz smeća.....	7
Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća	8
Kanalizacija	8
Cijena kanalizacije	9
Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	9
Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)	10
Pokrivenost JLS javnom rasvjetom	10
Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)	11
Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	11
Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova	12
Rad domova zdravlja / ambulanti	12
Rad vrtića / obdaništa	13
Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa	13
Rad centra za socijalni rad.....	14
Rad mjesnih zajednica	14
Kulturna dešavanja na teritoriji JLS	15
Sportska dešavanja na teritoriji JLS	15
Pristup informacijama	16
Uključenost u javne rasprave i debate	16
Ocjena postojećih mehanizama učešća građana	17
Kvalitet administrativnih usluga u JLS	17
Brzina administrativnih usluga u JLS	18
Ljubaznost osoblja u JLS	18
Znanje osoblja u JLS.....	19
Cijene administrativnih usluga u JLS	19
Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica	20
Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima	20

Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima	21
Internet komunikacija između građana i službi JLS.....	21
Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS.....	22
Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti	22
Rješavanje žalbi	23
Pripadnost socijalno ugroženim grupama.....	23
Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi	24
Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovala u anketi	24
Susretanje sa korupcijom	25
Korištenje korupcijskih mehanizama	25
Upoznatost sa Antikorupcijskim planom grada Cazina	26
Reagiranje na korupciju.....	26

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

JLS – Jedinica lokalne samouprave (općina/opština, grad)

MEG – Projekt općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja

UNDP – Razvojni program Ujedinjenih Nacija

Uvod

Anketiranje građana i građanki je provedeno kao aktivnost JLS, a u cilju procjene stepena zadovoljstva građana i građanki administrativnim i komunalnim uslugama. Anketa je sprovedena metodom slučajnog uzorka.

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u decembru 2018. i to na uzorku od 400 građana i građanki.

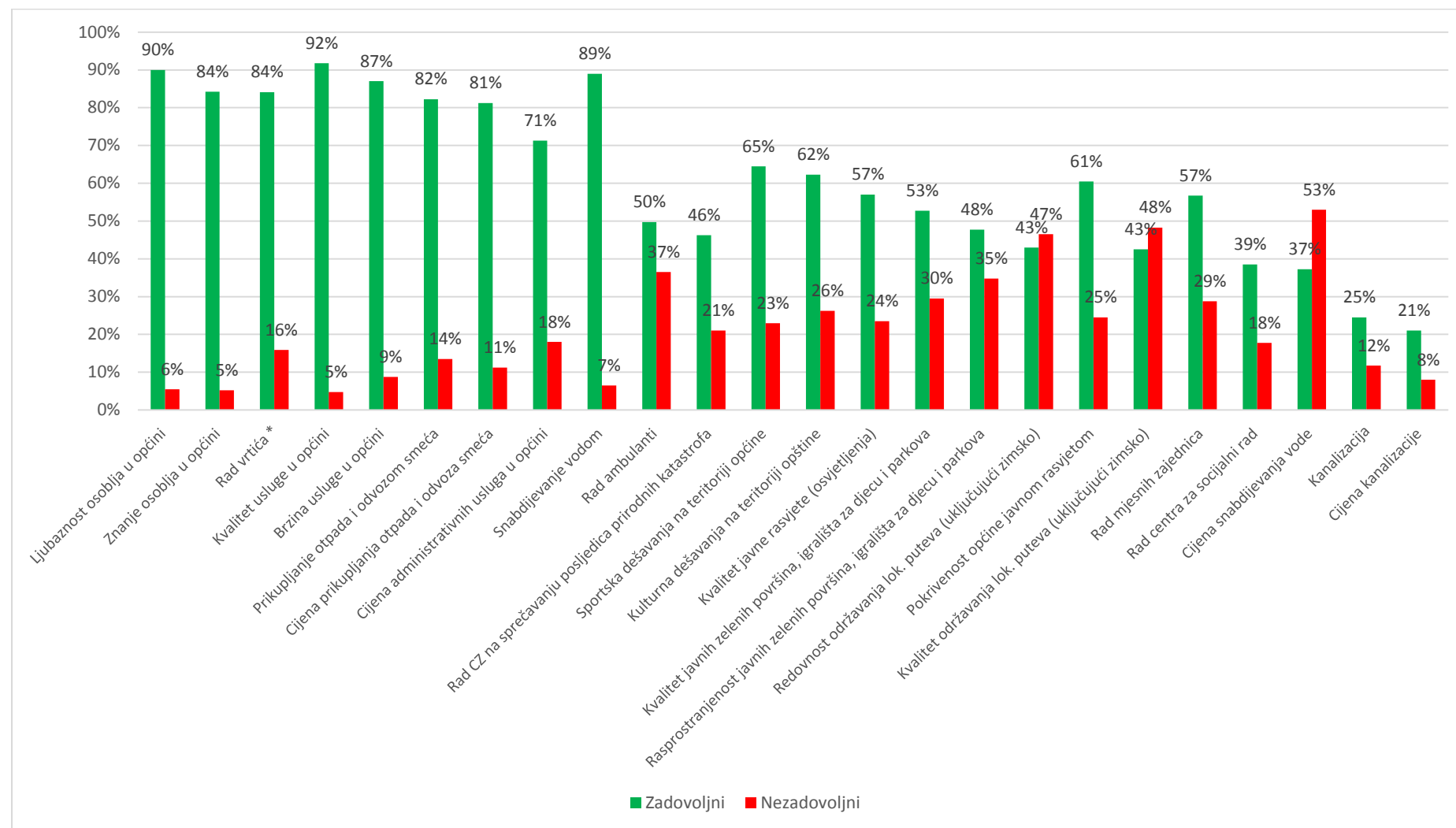
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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

Zbir 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 2018 – uporedni pregled

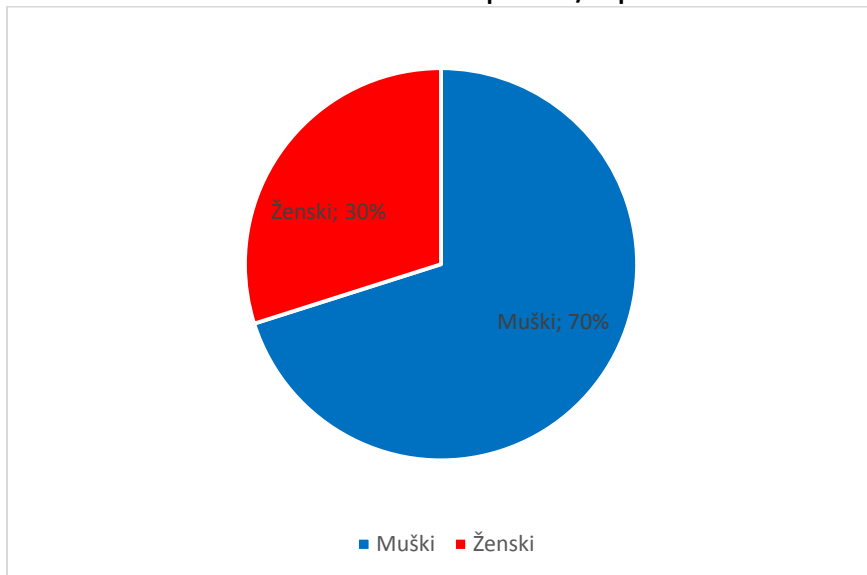
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2018 godine



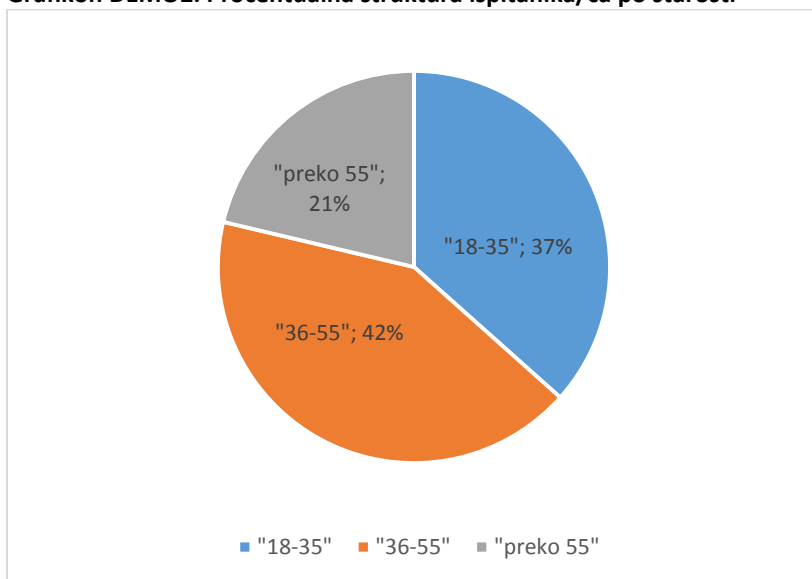
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA¹

Karakteristike uzorka

Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca polu

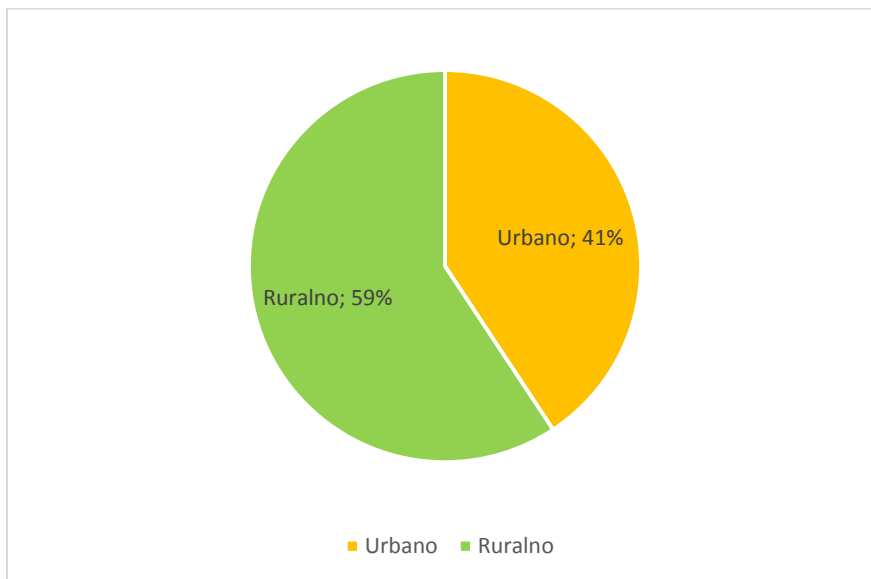


Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti



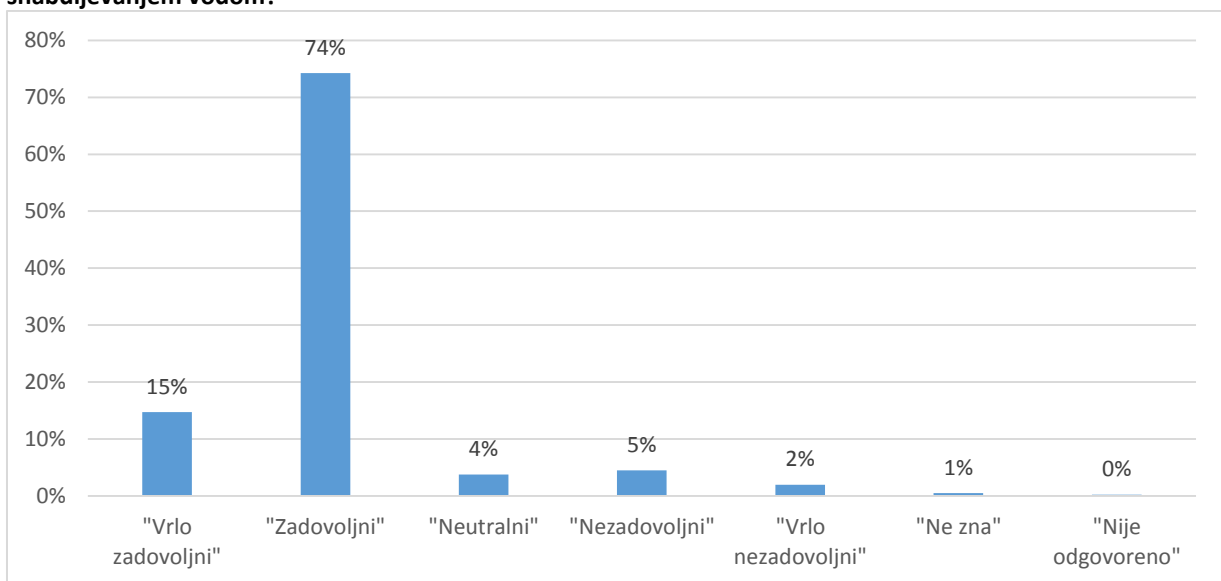
¹ Zbog zaokruživanja podaci u grafovima i u tekstualnom opisu grafova mogu se razlikovati +/- 1%

Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti



Snabdijevanje vodom

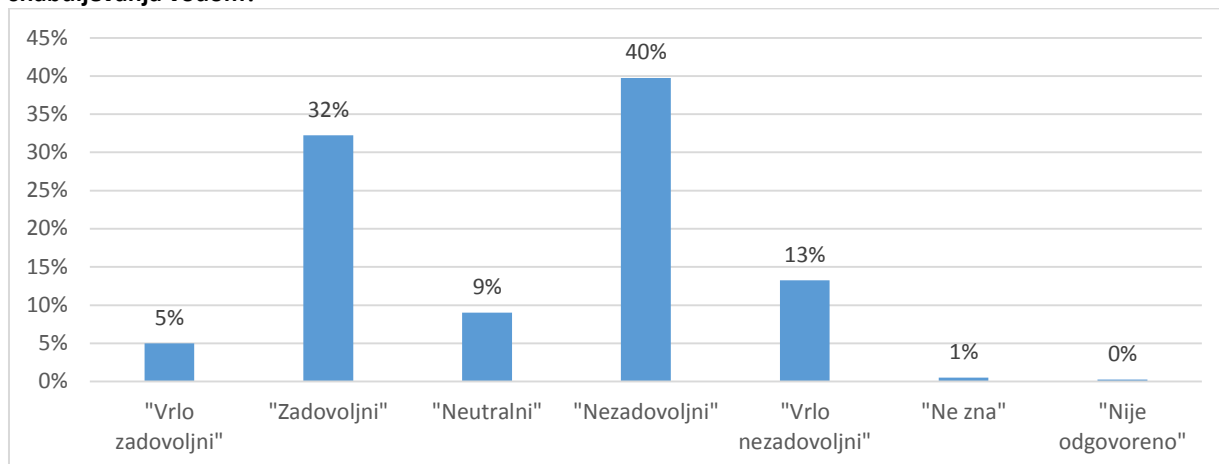
Grafikon P1.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?



89% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno snabdijevanjem vodom dok je 7% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 93% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 90% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa snabdijevanjem vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 9% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 8% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena snabdijevanja vodom

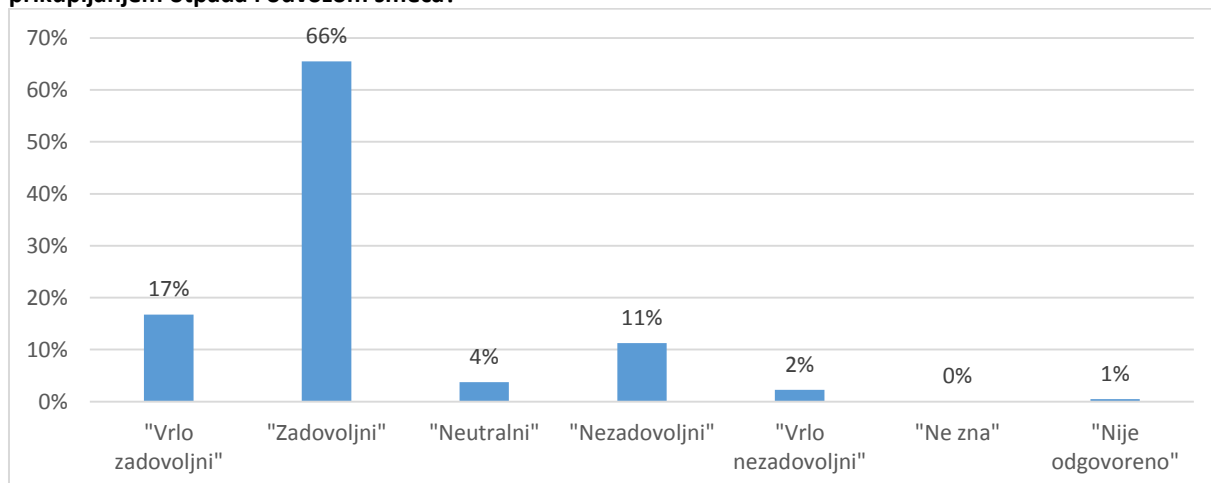
Grafikon P2.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P2 Koliko ste zadovoljni sa cijenom snabdijevanja vodom?



37% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom snabdijevanja vodom dok je 53% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 40% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 39% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom snabdijevanja vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 61% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 57% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Prikupljanje otpada i odvoz smeća

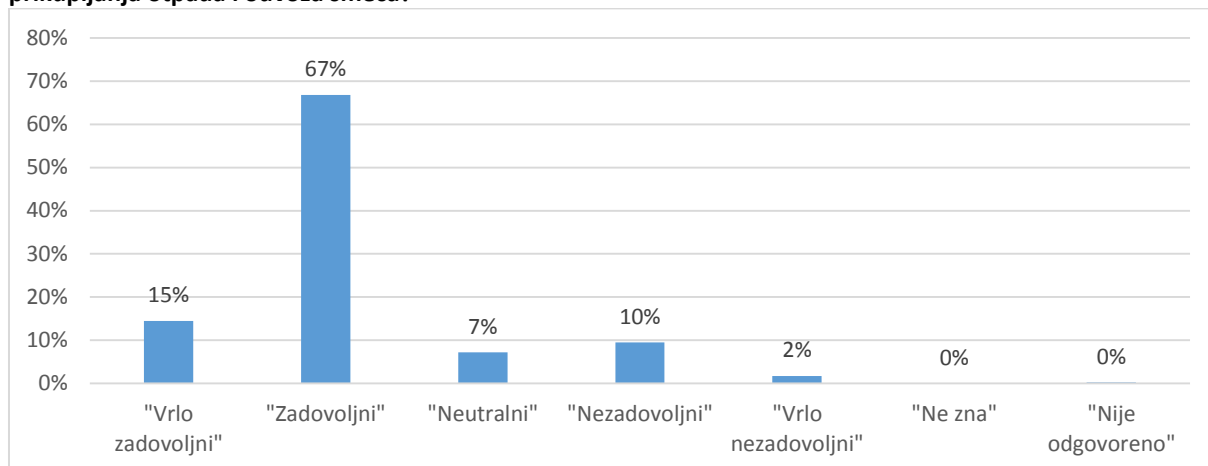
Grafikon P3.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P3 Koliko ste zadovoljni sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća?



83% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno prikupljanjem otpada i odvozom smeća dok je 13% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe muškog pola koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 85% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 85% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa prikupljanjem otpada i odvozom smeća su osobe ženskog pola koje su u 18% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 16% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena prikupljanja otpada i odvoz smeća

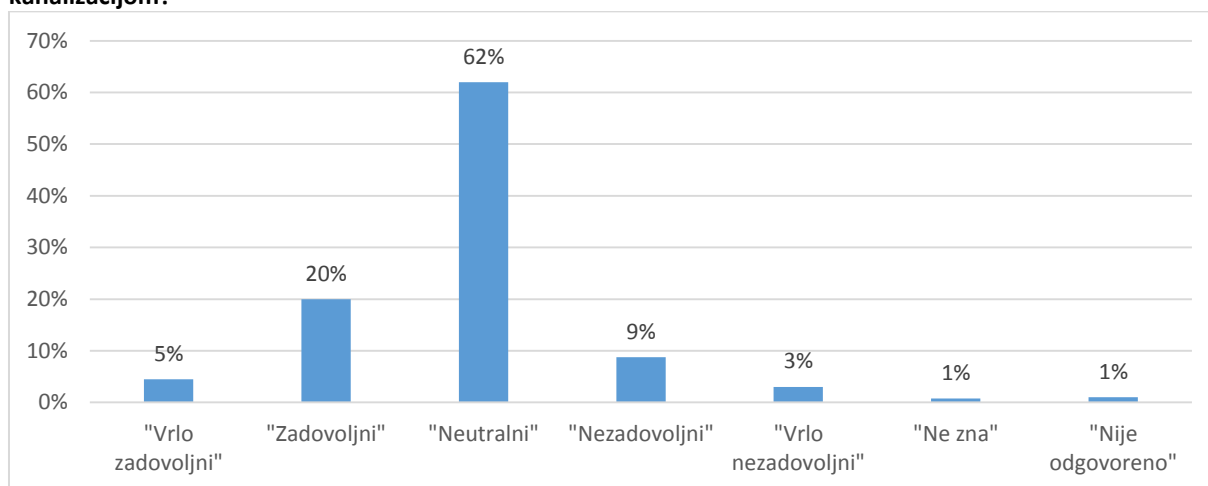
Grafikon P4.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P4 Koliko ste zadovoljni sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?



81% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća dok je 11% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe koje nisu socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 83% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 82% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 15% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 14% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kanalizacija

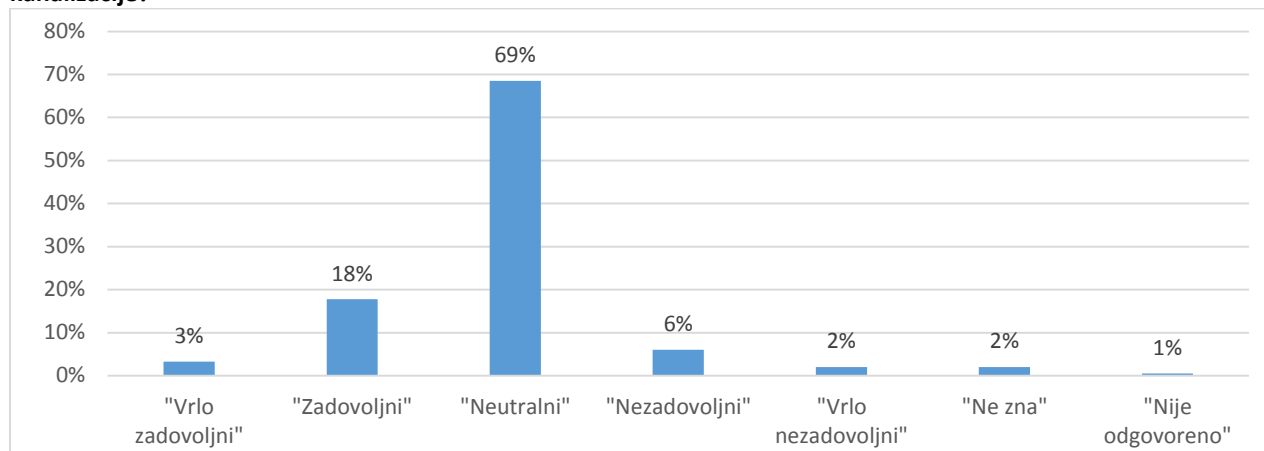
Grafikon P5.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P5 Koliko ste zadovoljni sa kanalizacijom?



25% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kanalizacijom dok je 12% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa kanalizacijom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 42% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 32% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kanalizacijom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 17% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijena kanalizacije

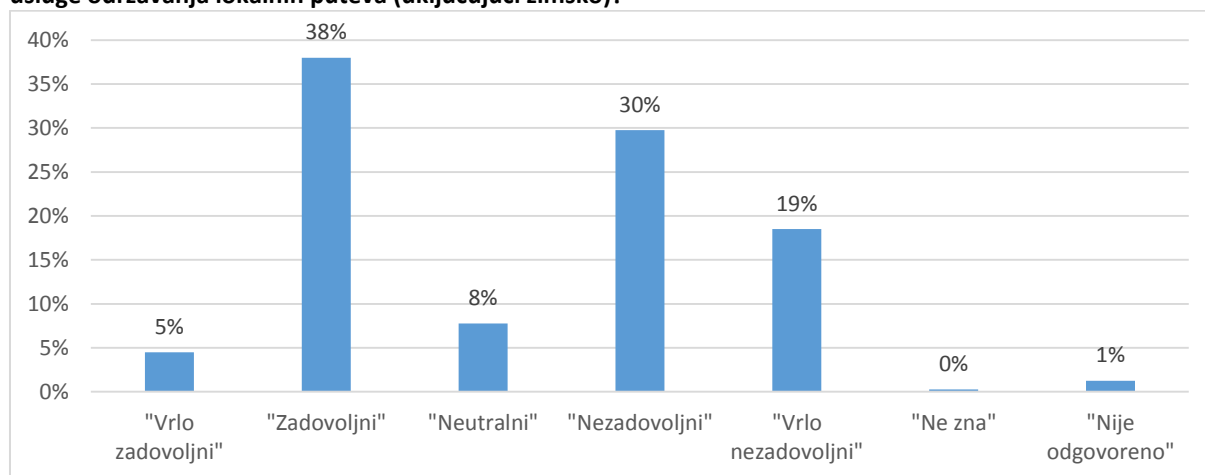
Grafikon P6.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P6 Koliko ste zadovoljni sa cijenom kanalizacije?



21% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom kanalizacije dok je 8% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 38% slučajeva i osobe ženskog pola gdje je 28% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom kanalizacije su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 14% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kvaliteta usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

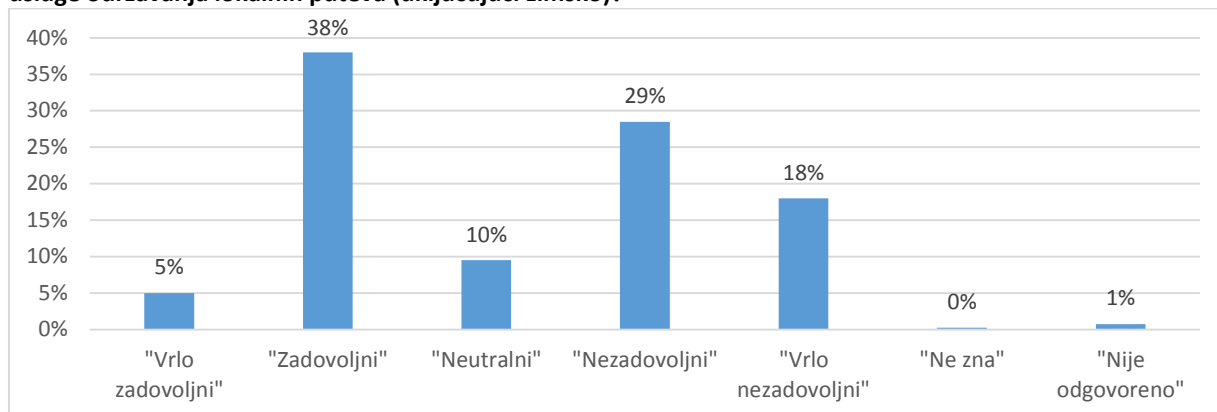
Grafikon P7.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P7 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?



43% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno uslugom održavanja lokalnih puteve (uključujući i zimsko održavanje) dok je 48% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteve (uključujući i zimsko održavanje) su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 55% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 45% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa uslugom održavanja lokalnih puteve (uključujući i zimsko održavanje) su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 60% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 54% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Redovnost usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)

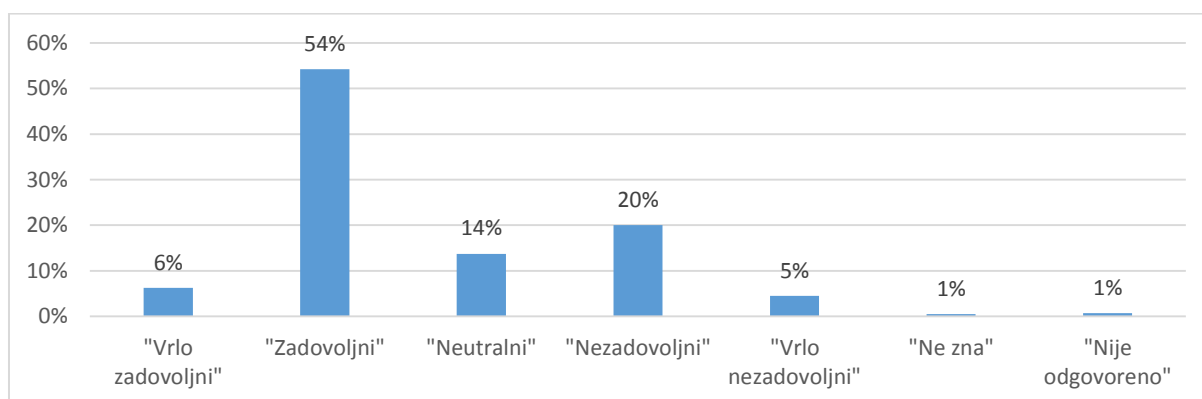
Grafikon P8.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P8 Koliko ste zadovoljni sa redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?



43% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) dok je 47% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe starosti od 56 i više godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 54% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 46% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa redovnošću održavanja lokalnih puteva (uključujući i zimsko održavanje) su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 53% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 52% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Pokrivenost JLS javnom rasvjetom

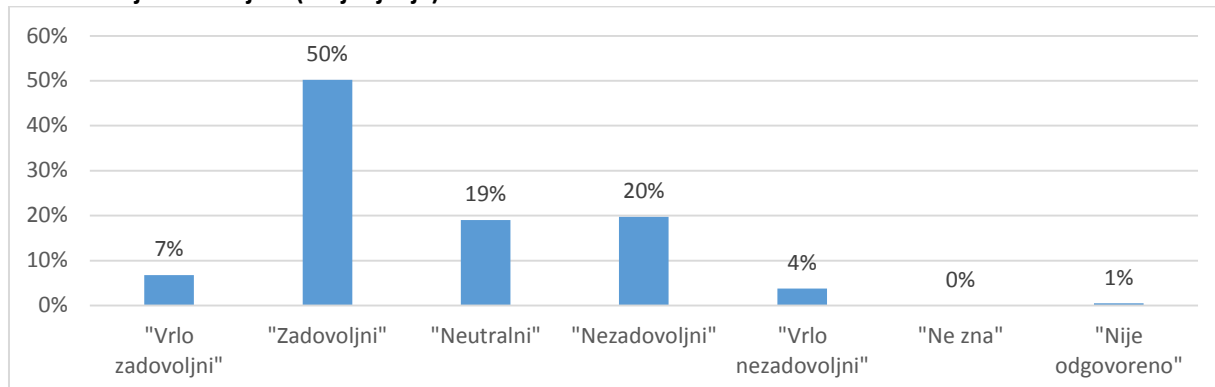
Grafikon P9.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P9 Koliko ste zadovoljni sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom?



61% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno pokrivenošću JLS javnom rasvjetom dok je 25% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 73% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 64% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa pokrivenošću JLS javnom rasvjetom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 32% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 32% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kvalitet javne rasvjete (osvjetljenja)

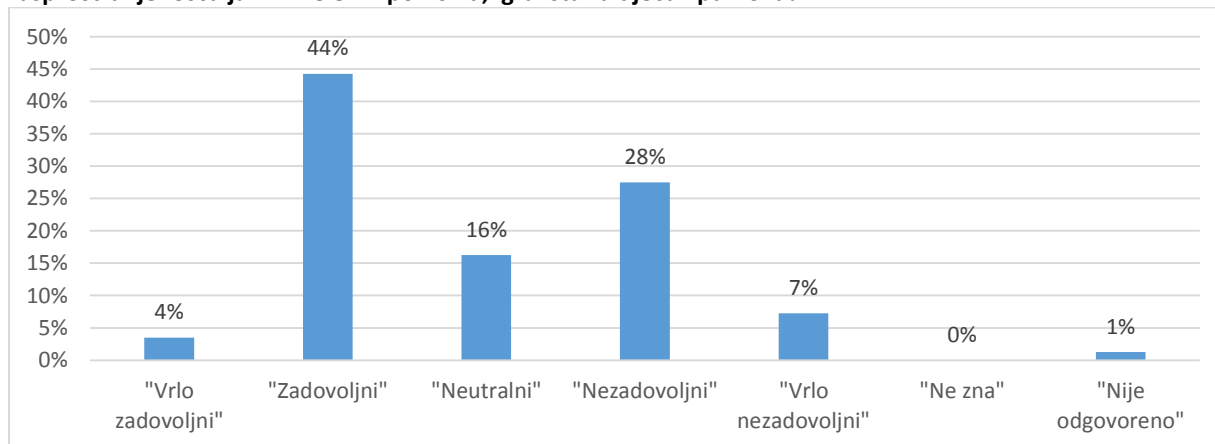
Grafikon P10.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P10 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?



57% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) dok je 24% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) su osobe naseljene u urbanim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 65% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina gdje je 60% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja) su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 30% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 28% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Rasprostranjenost javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

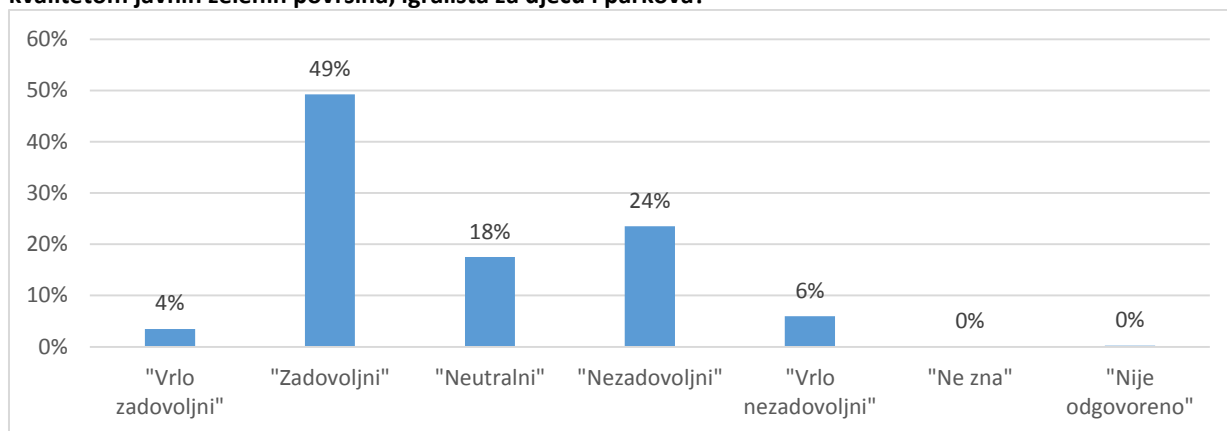
Grafikon P11.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P11 Koliko ste zadovoljni sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?



48% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 35% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe koje su socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 58% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 54% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa rasprostranjenom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 49% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 49% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Kvalitet javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova

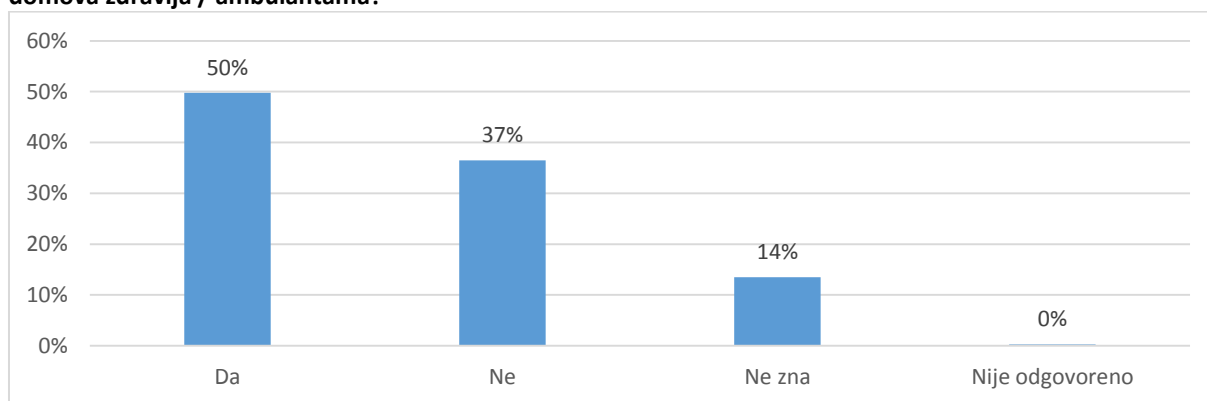
Grafikon P12.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P12 Koliko ste zadovoljni sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?



53% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova dok je 30% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe koje su socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 62% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 57% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 41% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 40% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Rad domova zdravlja / ambulanti

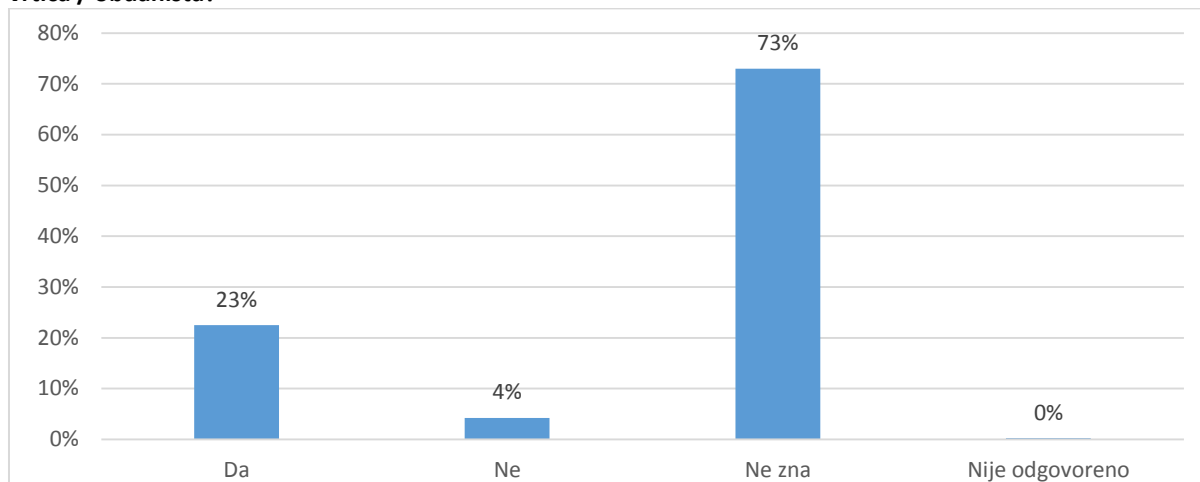
Grafikon P13.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P13 Da li ste zadovoljni sa radom domova zdravlja / ambulantama?



50% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom domova zdravlja/ambulanti dok je 37% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa radom domova zdravlja / ambulanti su osobe starosti od 56 i više godina koje su zadovoljne u 61% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 56% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom domova zdravlja/ambulanti su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 48% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 44% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad vrtića / obdaništa

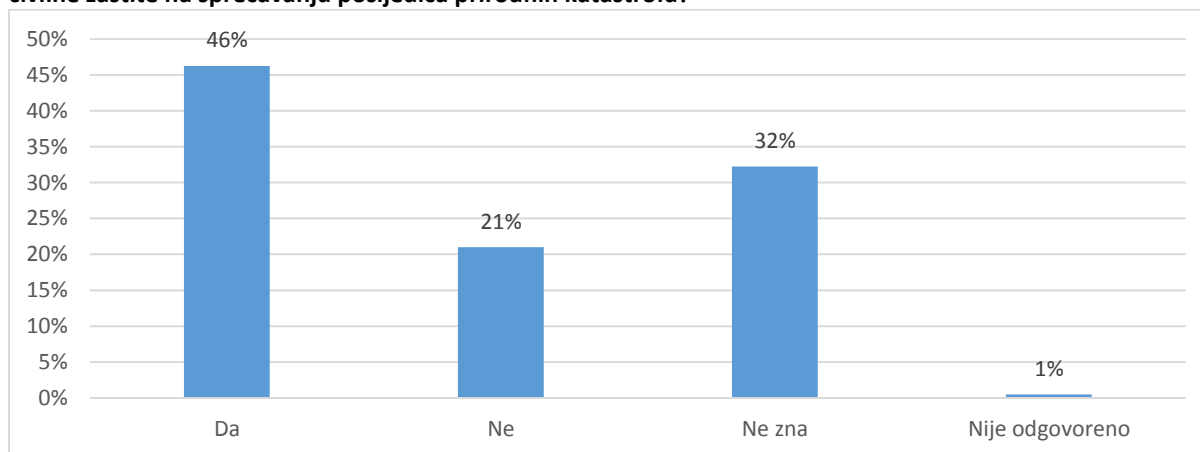
Grafikon P14.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P14 Da li ste zadovoljni sa radom vrtića / obdaništa?



23% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom vrtića / obdaništa dok je 4% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa radom vrtića / obdaništa su osobe naseljene u urbanim područjima koje su zadovoljne u 35% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 27% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom vrtića / obdaništa su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 6% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 6% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa

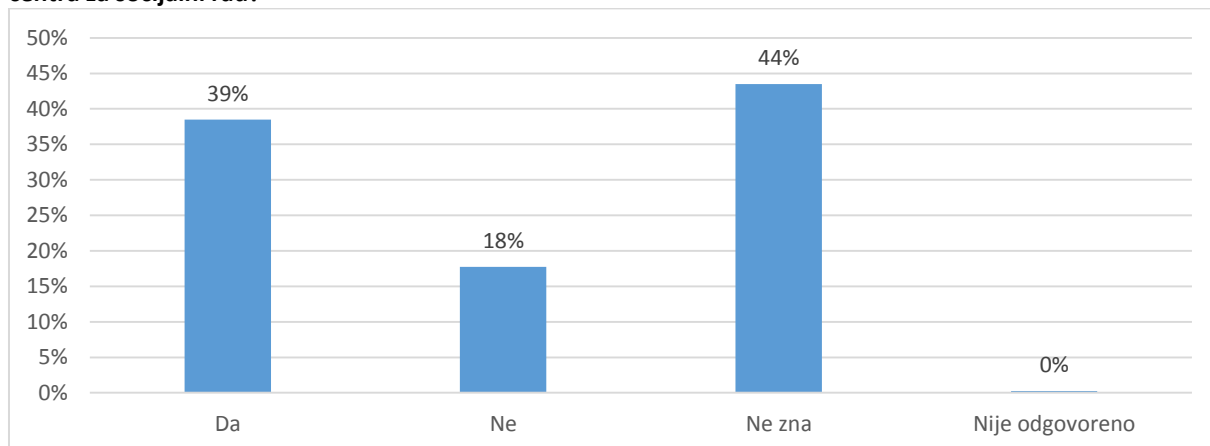
Grafikon P15.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P15 Da li ste zadovoljni sa radom civilne zaštite na sprečavanju posljedica prirodnih katastrofa?



46% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa dok je 21% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su zadovoljne u 54% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 51% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa su osobe ženskog pola koje su u 24% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 23% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad centra za socijalni rad

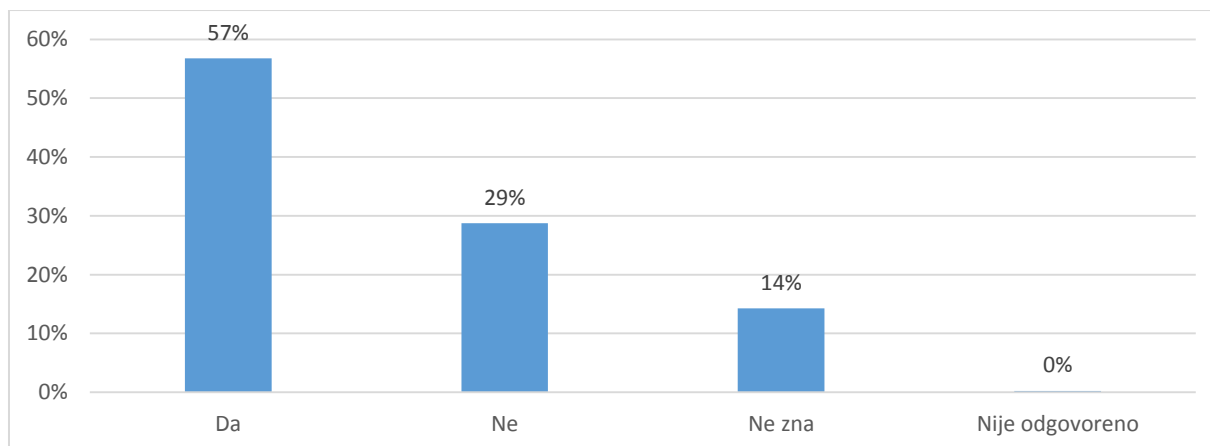
Grafikon P16.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P16 Da li ste zadovoljni sa radom centra za socijalni rad?



39% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom centra za socijalni rad dok je 18% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe koje su socijalno ugrožene koje su zadovoljne u 48% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 43% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom centra za socijalni rad su osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 25% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 21% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Rad mjesnih zajednica

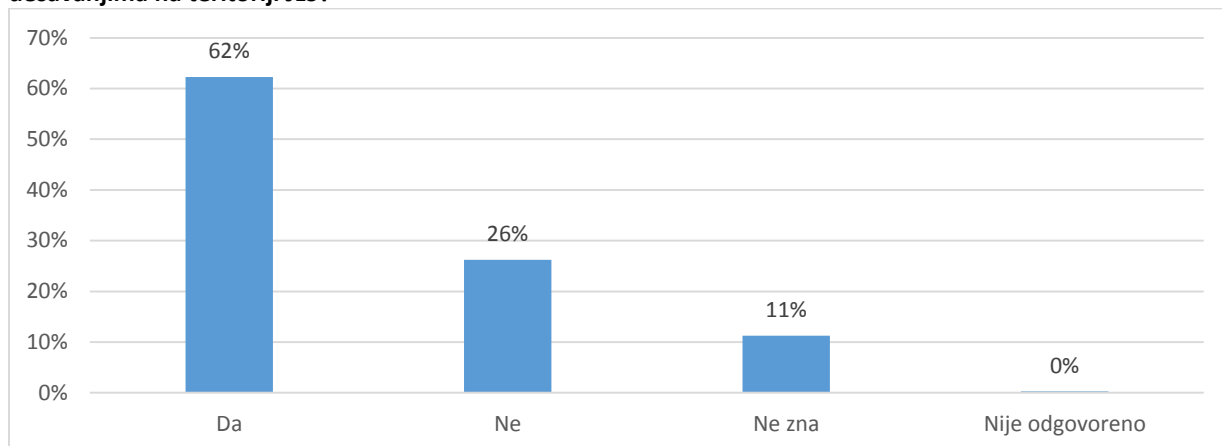
Grafikon P17.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P17 Da li ste zadovoljni sa radom mjesnih zajednica?



57% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno radom mjesnih zajednica dok je 29% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su zadovoljne u 64% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 58% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa radom mjesnih zajednica su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 37% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 33% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Kulturna dešavanja na teritoriji JLS

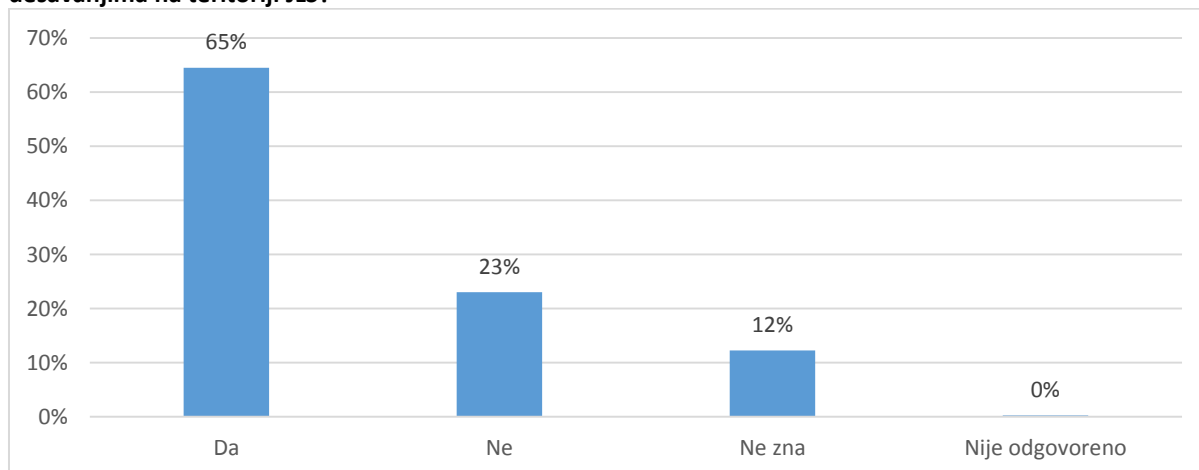
Grafikon P18.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P18 Da li ste zadovoljni sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS?



62% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 26% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su zadovoljne u 71% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 66% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kulturnim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 40% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 32% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Sportska dešavanja na teritoriji JLS

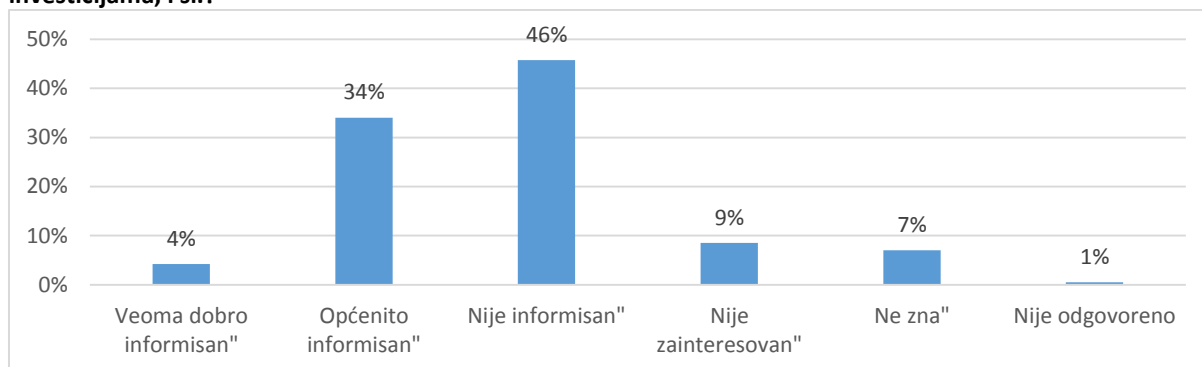
Grafikon P19.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P19 Da li ste zadovoljni sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS?



65% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno sportskim dešavanjima na teritoriji JLS dok je 23% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno. Najzadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su zadovoljne u 71% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 69% ispitanika/ca izjavilo da je zadovoljno. Najnezadovoljniji sa sportskim dešavanjima na teritoriji JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 30% slučajeva izjavile da su nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 29% slučajeva izjavile da su nezadovoljne.

Pristup informacijama

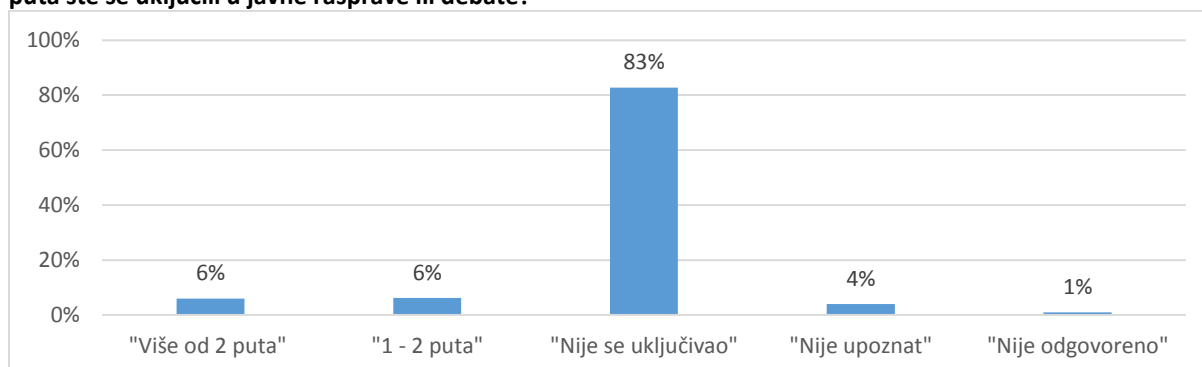
Grafikon P20.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P20 Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?



38% ispitanika/ca je izjavilo da je veoma dobro informisano ili općenito informisano kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. dok je 46% ispitanika/ca odgovorilo da nije informisano. Najinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe naseljene u urbanim područjima koje su veoma dobro informisane ili općenito informisane u 44% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 44% ispitanika/ca izjavilo da je veoma dobro informisano ili općenito informisano. Najneinformisaniji kada je u pitanju pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl. su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 52% slučajeva izjavile da nisu informisane, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 48% slučajeva izjavile da nisu informisane.

Uključenost u javne rasprave i debate

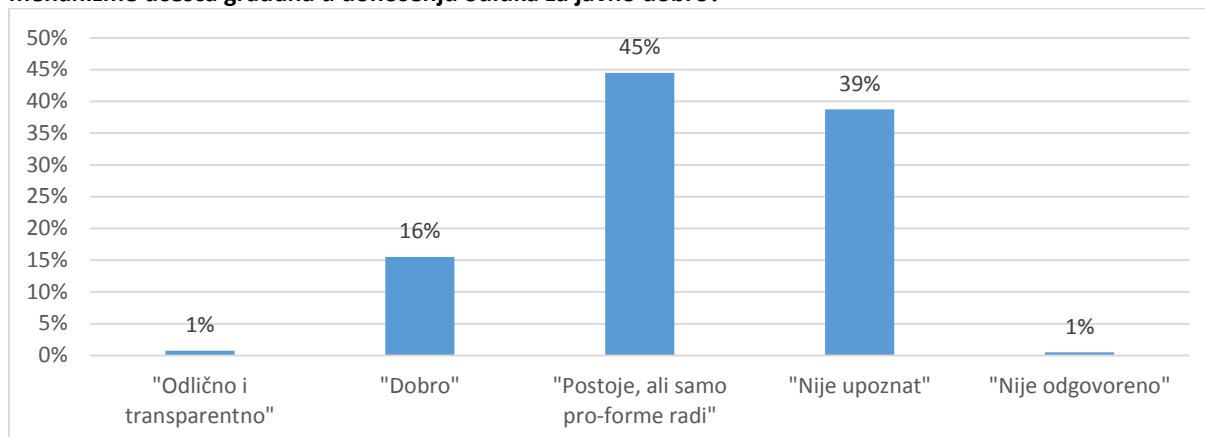
Grafikon P21.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P21 U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?



12% ispitanika/ca je izjavilo da se uključivalo u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate dok je 83% ispitanika/ca odgovorilo da se nije uključivalo. Najaktivniji kada je u pitanju uključanje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe naseljene u urbanim područjima koje su bile uključene u 15% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 14% ispitanika/ca izjavilo da je bilo uključeno. Najmanje aktivni kada je u pitanju uključanje, u protekle dvije godine, u javne rasprave ili debate su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 89% slučajeva izjavile da se nisu uključivale, te osobe ženskog pola koje se u 87% slučajeva nisu uključivale.

Ocjena postojećih mehanizama učešća građana

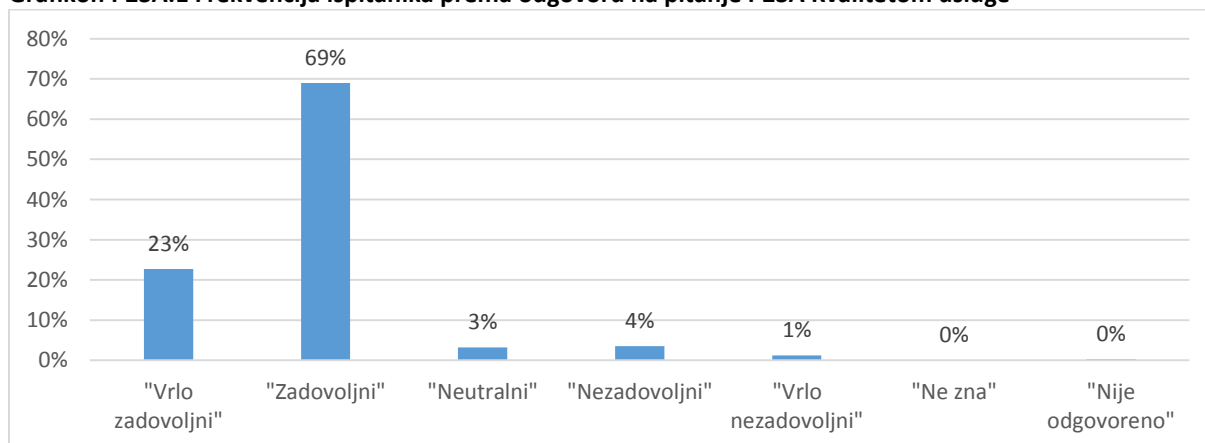
Grafikon P22.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P22 Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?



16% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro dok je 45% ispitanika/ca odgovorilo da oni postoje samo pro-forme radi. Nabolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe starosti od 36 do 55 godina koje su u ih ocijenili dobrim ili odličnim i transparentnim u 21% slučajeva i osobe naseljene u urbanim područjima gdje je 19% ispitanika/ca mehanizme ocijenilo dobrim ili odličnim i transparentnim. Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro osobe starosti od 56 i više godina koje su u 46% slučajeva izjavile da mehanizmi postoje pro-forme radi, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 45% slučajeva izjavile isto.

Kvalitet administrativnih usluga u JLS

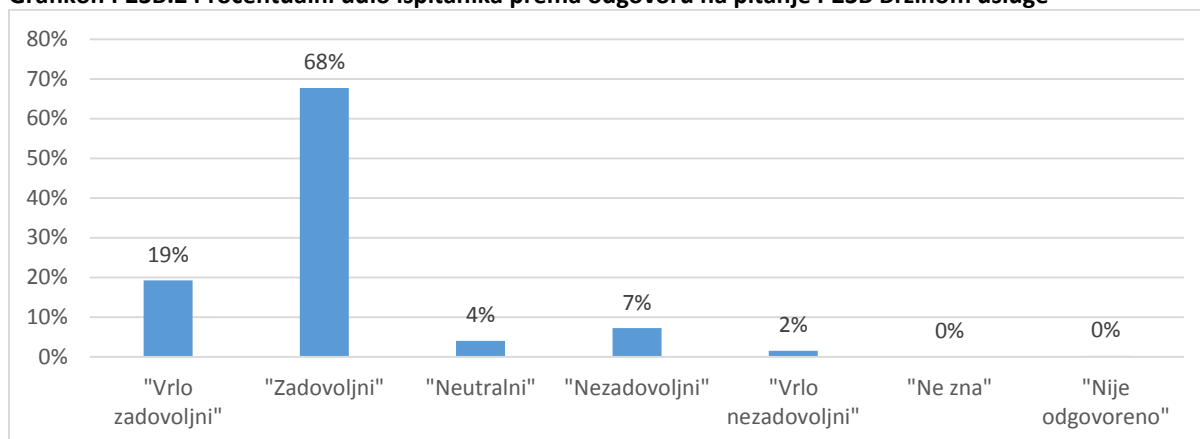
Grafikon P23A.1 Frekvencija ispitanika prema odgovoru na pitanje P23A Kvalitetom usluge



92% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno kvalitetom usluge JLS dok je 5% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 94% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 93% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa kvalitetom usluge JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 7% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 6% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Brzina administrativnih usluga u JLS

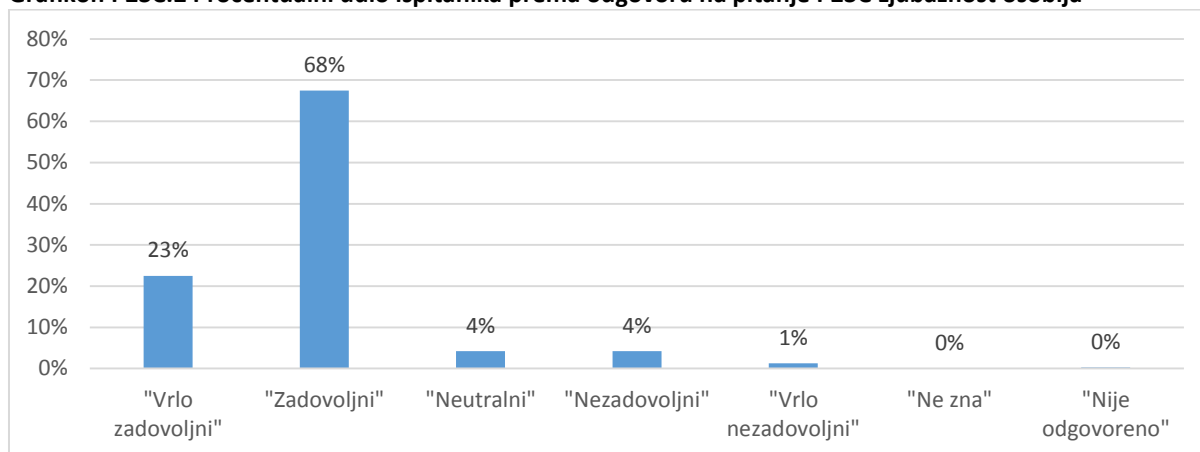
Grafikon P23B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23B Brzinom usluge



87% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno brzinom usluge JLS dok je 9% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 90% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 89% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa brzinom usluge JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Ljubaznost osoblja u JLS

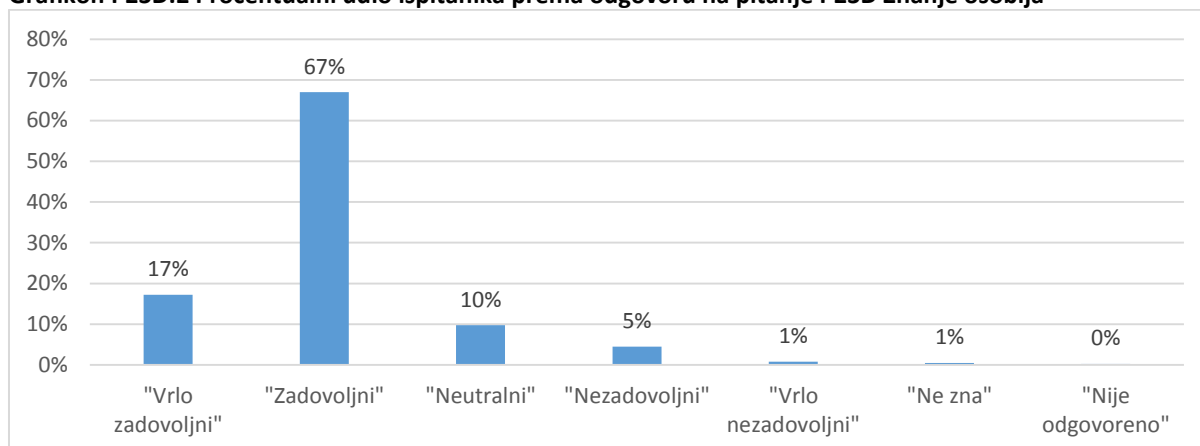
Grafikon P23C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23C Ljubaznost osoblja



90% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno ljubaznošću osoblja JLS dok je 6% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 92% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina gdje je 92% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa ljubaznošću osoblja JLS su osobe koje su socijalno ugrožene koje su u 10% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 8% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Znanje osoblja u JLS

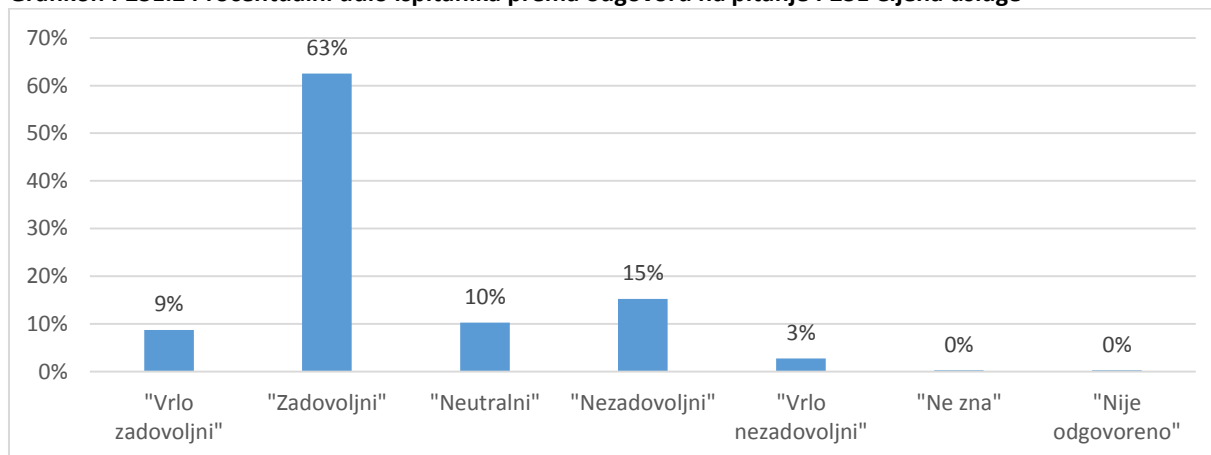
Grafikon P23D.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23D Znanje osoblja



84% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno znanjem osoblja JLS dok je 5% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe starosti od 36 do 55 godina koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 88% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 88% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa znanjem osoblja JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 7% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe starosti od 56 i više godina koje su u 7% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Cijene administrativnih usluga u JLS

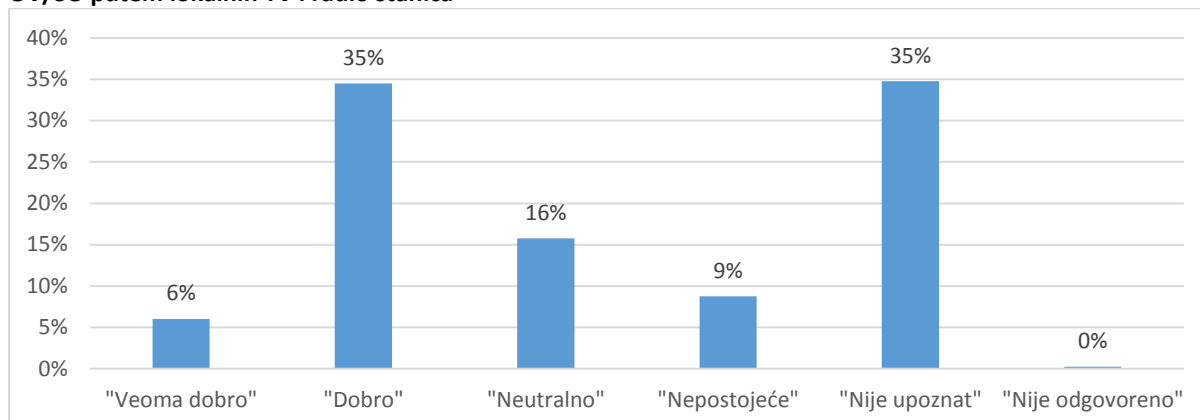
Grafikon P23E.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P23E Cijena usluge



71% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno cijenom usluge JLS dok je 18% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno. Najzadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe naseljene u ruralnim područjima koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 76% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 74% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno. Najnezadovoljniji sa cijenom usluge JLS su osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 23% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne, te osobe ženskog pola koje su u 21% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili veoma nezadovoljne.

Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica

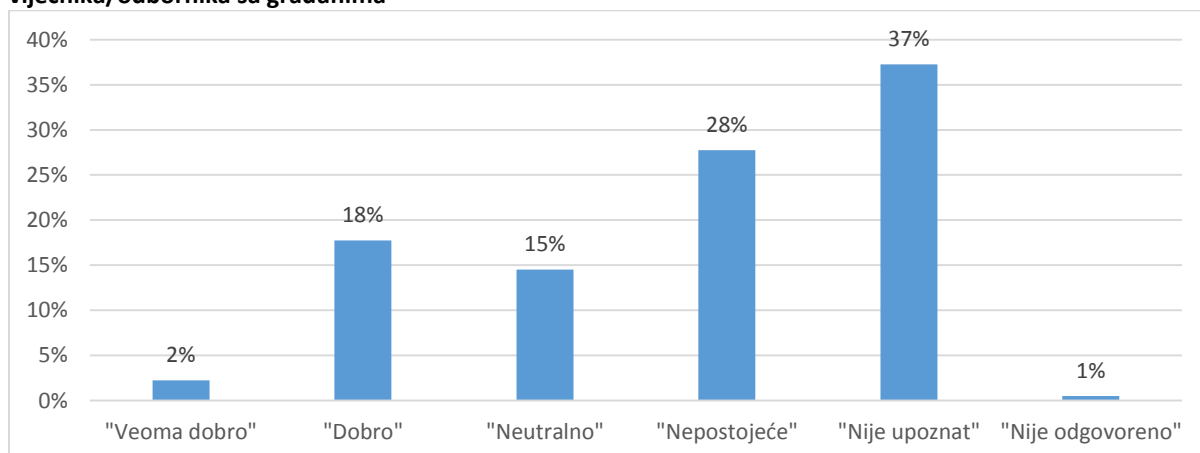
Grafikon P24A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24A Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica



41% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim direktne prenose sjednica Gradskog vijeća putem lokalnih TV i radio stanica dok je 44% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima. Najbolje su ocijenili direktne prenose sjednica Gradskog vijeća putem lokalnih TV i radio stanica osobe muškog pola koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 45% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 44% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili direktne prenose sjednica GV putem lokalnih TV i radio stanica osobe ženskog pola koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 50% slučajeva, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 47% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima

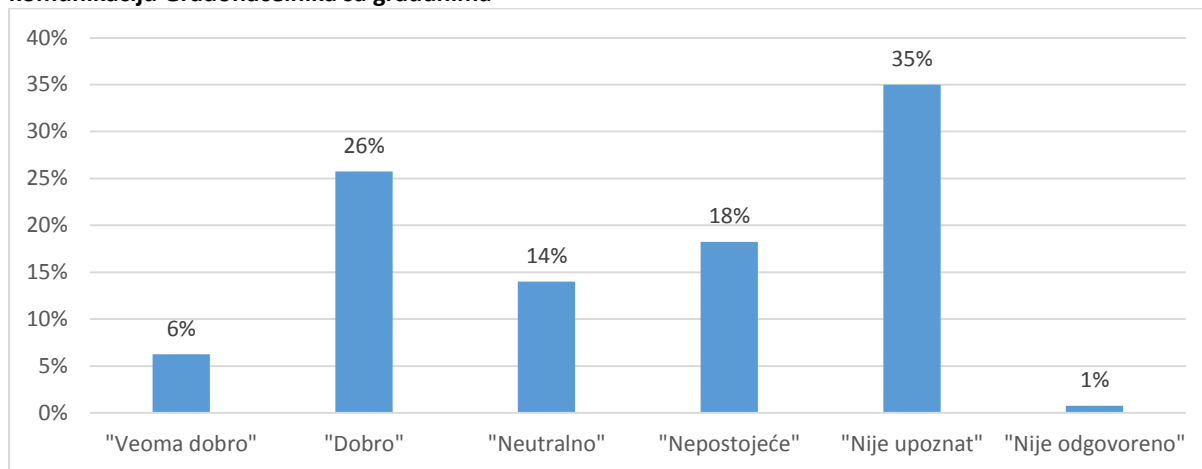
Grafikon P24B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24B Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima



20% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima dok je 65% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima. Najbolje su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe koje su socijalno ugrožene koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 26% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 24% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili redovne sastanke vijećnika/odbornika sa građanima osobe naseljene u urbanim područjima koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 68% slučajeva, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 68% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima

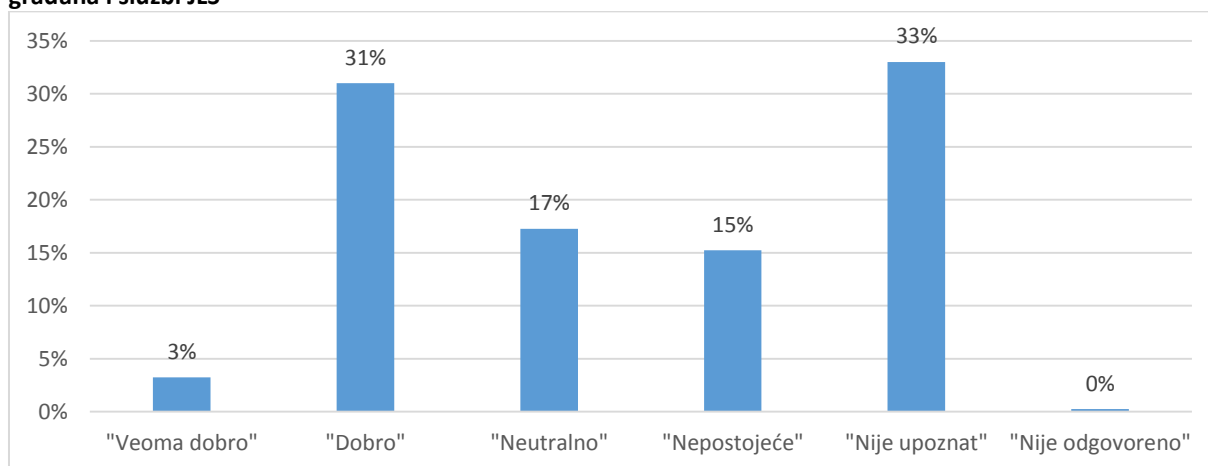
Grafikon P24C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24C Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima



32% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim redovne termine za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima dok je 53% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima. Najbolje su ocijenili redovne termine za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 38% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 37% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili redovne termine za komunikaciju Gradonačelnika sa građanima osobe starosti od 18 do 35 godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 61% slučajeva, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 57% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Internet komunikacija između građana i službi JLS

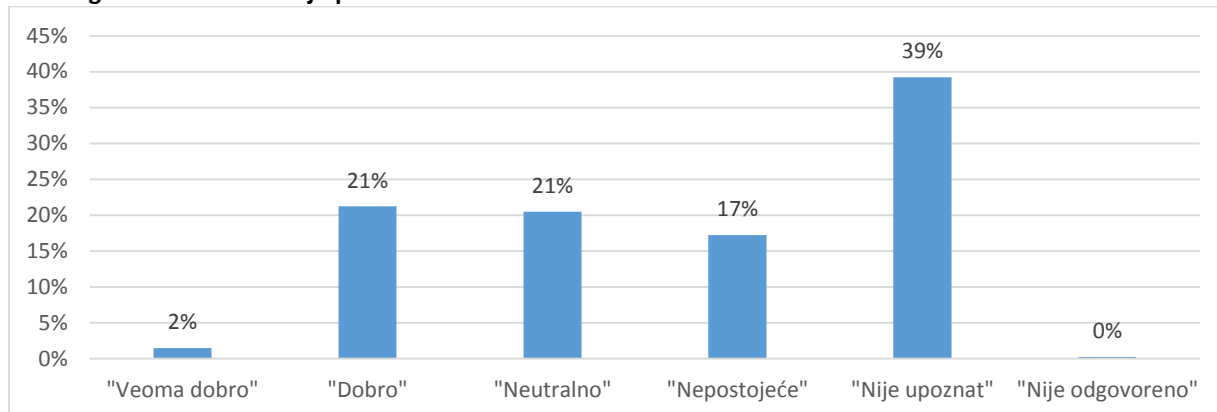
Grafikon P24D.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24D Internet komunikacija između građana i službi JLS



34% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim internet komunikacije između građana i službi JLS dok je 48% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima. Najbolje su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti od 56 i više godina koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 40% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 39% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili internet komunikacije između građana i službi JLS osobe starosti od 18 do 35 godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 54% slučajeva, te osobe ženskog pola koje su u 54% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Postojeći mehanizmi učešća građana u definisanju prioriteta JLS

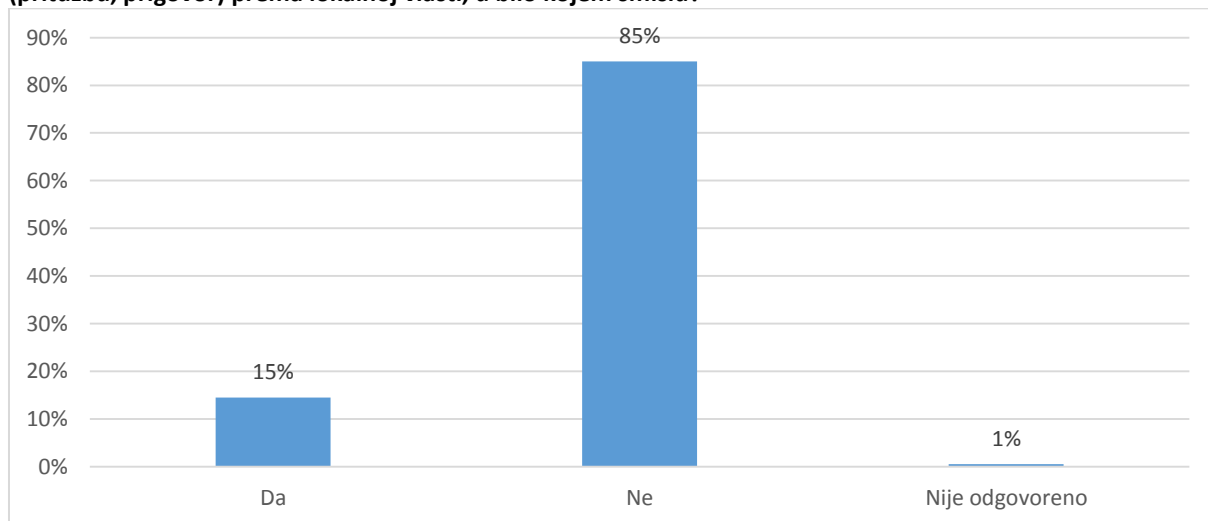
Grafikon P24E.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P24E Postojećim mehanizmima učešća građana u definisanju prioriteta JLS



23% ispitanika/ca je ocijenilo dobrim ili veoma dobrim postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS dok je 57% stanovnika odgovorilo da ne postoje ili da nisu upoznati sa njima. Najbolje su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe koje su socijalno ugrožene koje su ih ocijenili dobrim ili veoma dobrim u 26% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 26% ispitanika/ca ocijenilo na isti način. Najlošije su ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u definisanju prioriteta JLS osobe starosti od 18 do 35 godina koje su ih ocijenile nepostojećim ili da nisu upoznate sa njima u 62% slučajeva, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 61% slučajeva dale istovjetnu ocjenu.

Žalbe (pritužbe, prigovori) prema lokalnoj vlasti

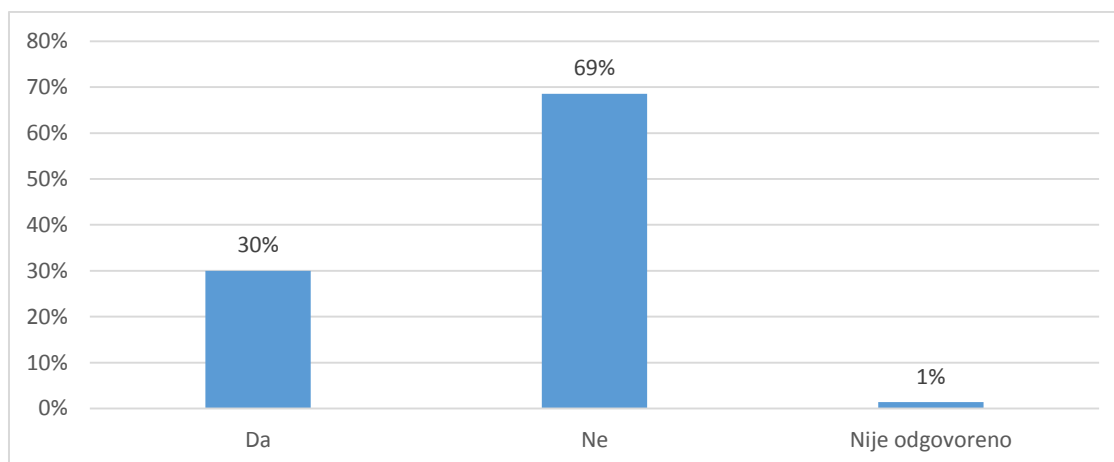
Grafikon P25.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P25 Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?



15% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?" dok je 85% ispitanika/ca odgovorilo negativno. Najčešće su ulagali žalbe osobe naseljene u urbanim područjima u 21% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 16% ispitanika/ca izjavilo da je ulagalo žalbe. Najrjeđe su ulagale žalbu osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 89% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu, te osobe ženskog pola koje su u 87% slučajeva izjavile da nisu ulagale žalbu.

Rješavanje žalbi

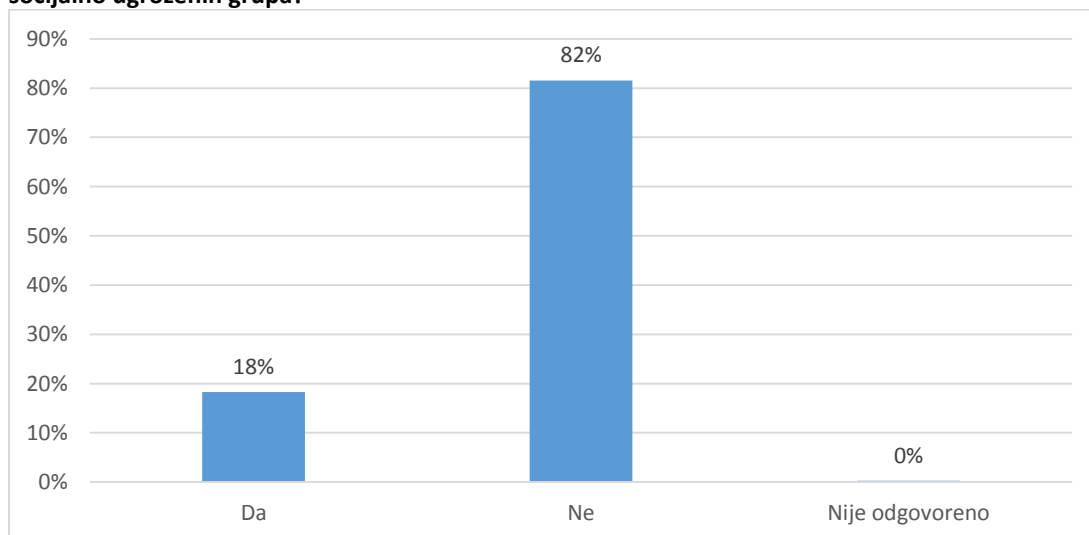
Grafikon P26.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P26 Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?



5% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?" dok je 12% ispitanika/ca odgovorilo negativno. Najčešće rješenje na žalbe su dobijale osobe starosti od 36 do 55 godina u 9% slučajeva i osobe muškog pola gdje je 6% ispitanika/ca izjavilo da je lokalna vlast riješila žalbu. Najrjeđe rješenje na žalbe su dobijale osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 19% slučajeva izjavile da im nije riješena žalba, te osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 15% slučajeva izjavile da njihove žalbe nisu riješene.

Pripadnost socijalno ugroženim grupama

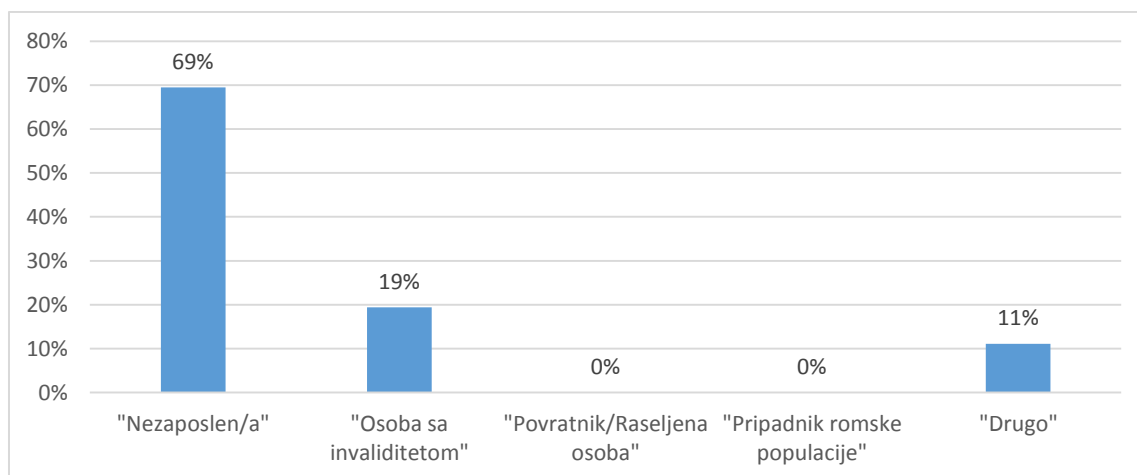
Grafikon P27A.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27A Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?



18% ispitanika/ca je pozitivno odgovorilo na pitanje "Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa?" dok je 82% ispitanika/ca odgovorilo negativno. Najčešće su socijalno ugrožene osobe starosti od 56 i više godina u 20% slučajeva i osobe naseljene u ruralnim područjima gdje je 19% ispitanika/ca izjavilo da je ugroženo. Najrjeđe su izjavljivali da su socijalno ugroženi osobe starosti od 18 do 35 godina koje su u 83% slučajeva izjavile da nisu ugrožene, te osobe naseljene u urbanim područjima koje su u 82% slučajeva izjavile da nisu ugrožene.

Struktura socijalno ugroženih ispitanika u anketi

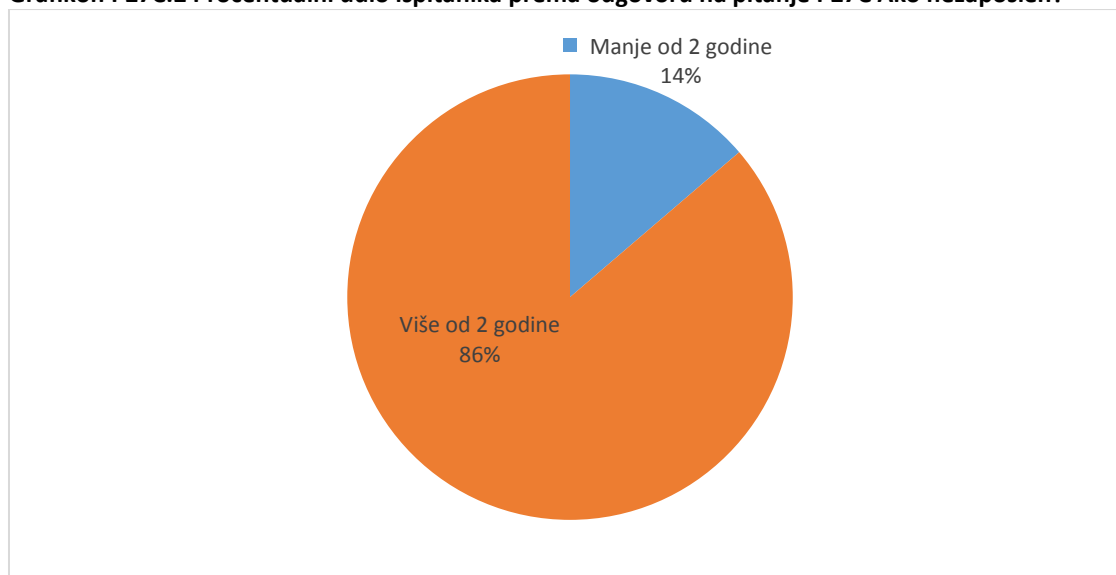
Grafikon P27B.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27B Kojoj socijalno ugroženoj grupi pripadate?



U 69% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su nezaposleni. Socijalno ugrožene osobe ženskog pola imaju najveći udio nezaposlenih osoba od 94%. Socijalno ugrožene osobe starosti od 18 do 35 godina imaju drugi po veličini udio nezaposlenih osoba od 91%. 19% slučajeva ispitanici koji su socijalno ugroženi su izjavili da su osobe sa invaliditetom. Socijalno ugrožene osobe starosti od 56 i više godina imaju najveći udio osoba sa invaliditetom od 42%. Socijalno ugrožene osobe muškog pola imaju drugi po veličini udio osoba sa invaliditetom od 25%.

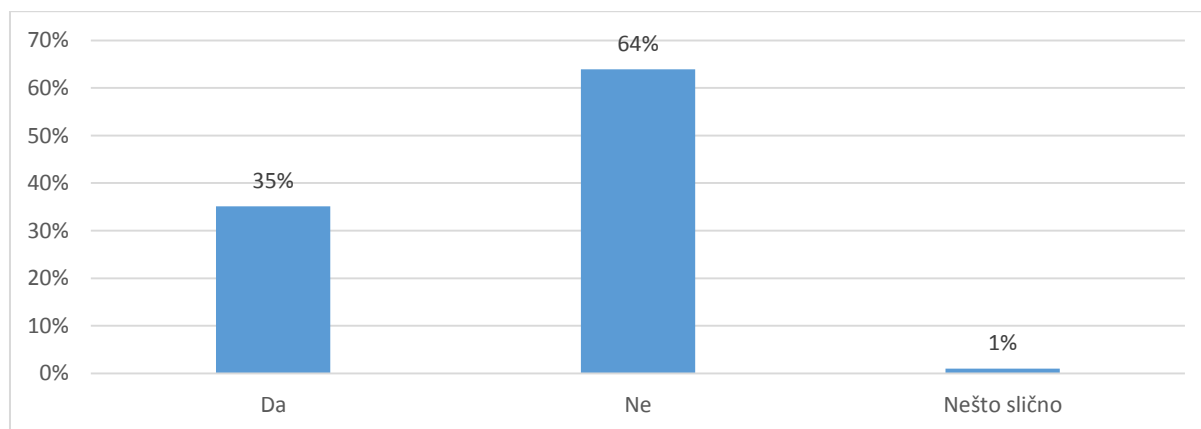
Struktura nezaposlenih osoba koje su učestvovale u anketi

Grafikon P27C.2 Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P27C Ako nezaposlen?



Susretanje sa korupcijom

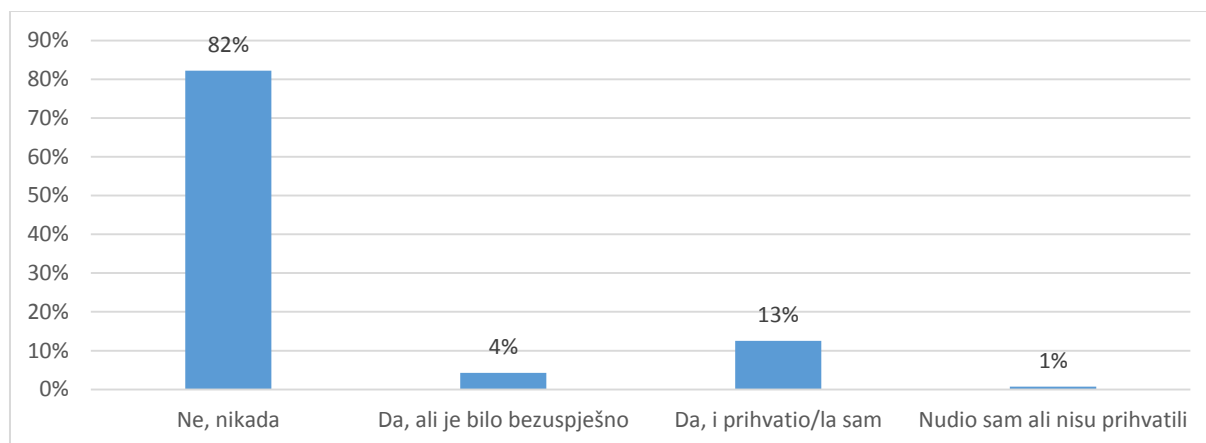
Grafikon P28.2. Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P28 Da li ste se ikada susreli sa korupcijom / koruptivnim ponašanjem?



64% ispitanika/ca je izjavilo da se nije susretalo sa korupcijom/koruptivnim ponašanjem ili nečim sličnim, dok je 36% ispitanika/ca izjavilo da se je susretalo sa korupcijom/koruptivnim ponašanjem ili nečim sličnim. Najmanje su se susretale sa korupcijom osobe starosti od 56 i više godina u 73% slučajeva i osobe ženskog pola u 71% slučajeva. Najviše su se susretale sa korupcijom osobe naseljene u urbanim područjima u 42% slučajeva i osobe starosti od 18 do 35 godina u 41% slučajeva.

Korištenje korupcijskih mehanizama

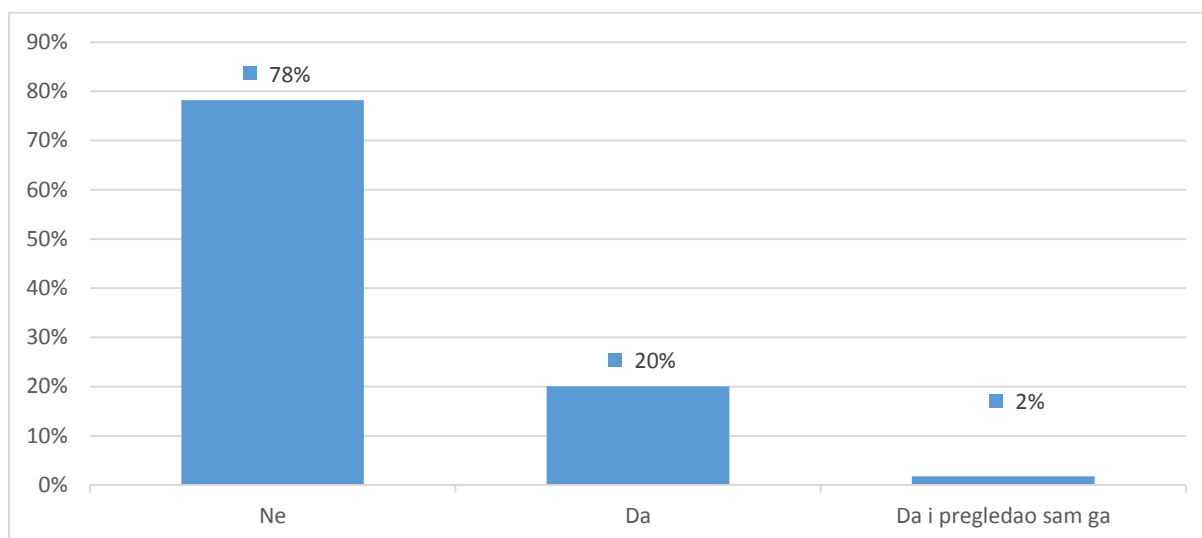
Grafikon P29.2. Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P29 Da li ste bili u prilici koristiti se korupcijskim mehanizmima (koristiti veze, poznanastva, dati mito ili sl.) kako bi završili neke poslove?



83% ispitanika/ca je izjavilo da nije koristilo mehanizme korupcije ili je njihova ponuda odbijena od strane službene osobe, dok je 17% ispitanika/ca odgovorilo da je koristilo mehanizme korupcije. Najbrojniji ispitanici koji nisu koristili mehanizme korupcije ili je njihova ponuda odbijena od strane službene osobe su osobe starosti od 36 do 55 godina u 88% slučajeva i osobe koje su socijalno ugrožene gdje je 86% slučajeva. Najbrojniji ispitanici koji su koristili mehanizme korupcije su osobe starosti od 18 do 35 godina u 23% slučajeva, te osobe naseljene u urbanim područjima u 20% slučajeva.

Upoznatost sa Antikorupcijskim planom grada Cazina

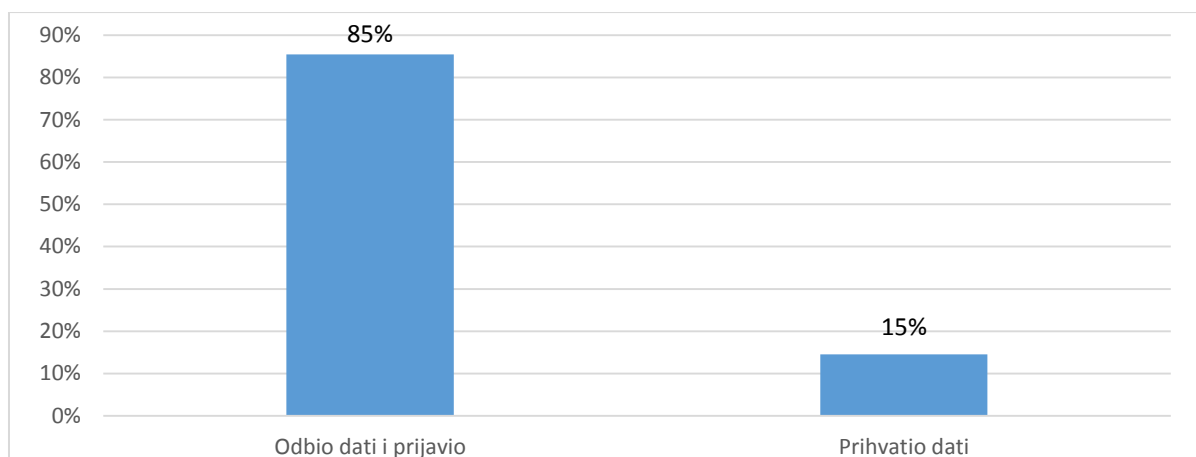
Grafikon P30.2. Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P30 Da li ste upoznati sa Antikorupcijskim planom grada Cazina?



78% ispitanika je izjavilo da nije upoznato sa Antikorupcijskim planom grada Cazina, dok je 20% upoznato sa istim i 2% ispitanika je upoznato sa sadržajem Antikorupcijskog plana.

Reagiranje na korupciju

Grafikon P31. Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P31 Ako bi vam službenik tražio mito, šta bi ste uradili?



15% ispitanika/ca je izjavilo da bi dali mito ukoliko bi ga tražio službenik dok je 85% ispitanika/ca izjavilo da bi odbili dati mito ili bi prijavili službenika ukoliko bi tražio mito. Najveći broj ispitanika koji je izjavio da bi dao mito ukoliko to službenik od njega tražisu osobe starosti od 18 do 35 godina u 16% slučajeva i osobe koje nisu socijalno ugrožene u 15% slučajeva. Najveći broj ispitanika koji je izjavilo da bi odbili dati mito ili bi prijavili službenika ukoliko bi tražio mito su osobe koje su socijalno ugrožene u 89% slučajeva i osobe starosti od 56 i više godina u 87% slučajeva.

Grafikon P32. Procentualni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P32 Kome bi ste prijavili koruptivne radnje?

