РЕПУБЛИКА СРПСКА
ОПШТИНА ПРЊАВОР
НАЧЕЛНИК ОПШТИНЕ

Карађорђева бр. 2, Прњавор, тел/факс: +387 51 663 740
e-mail: opstina@prnjavor.ba, www.prnjavor.ba

ИЗВЈЕШТАЈ
о резултатима испитивања задовољства грађана радом Општинске управе општине Прњавор и Скупштине општине Прњавор у 2017. години

ПРЕДЛАГАЧ: Начелник општине
ОБРАЂИВАЧ: Одјељење за општу управу
Стручна служба Скупштине општине

Прњавор, фебруар 2018. године

САДРЖАЈ

Скраћенице ... 3
1. УВОД ... 3
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у току 2017. године – упоредни преглед ... 4
2. РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ ... 6
Карактеристике узорка ... 6
Снабдијевање водом ... 7
Цијена снабдијевања водом ... 7
Прикупљање отпада и одвоз смећа ... 8
Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа ... 8
Канализација ... 9
Цијена канализације ... 9
Квалитет услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) ... 10
Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) ... 10
Покривеност општине јавном расвјетом ... 11
Квалитет јавне расвјете ... 12
Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова ... 12
Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова ... 13
Рад домова здравља/амбуланти ... 13
Рад вртића ... 14
Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа ... 14
Рад Центра за социјални рад ... 15
Рад мјесних заједница ... 15
Културна дешавања на територији општине ... 16
Спортска дешавања на територији општине ... 16
Приступ информацијама ... 17
Укљученост у јавне расправе и дебате ... 17
Оцјена постојећих механизама учешћа грађана ... 18
Квалитет административних услуга ... 18
Брзина административних услуга ... 19
Љубазност особља ... 20
Знање особља ... 20
Цијене административних услуга ... 21
Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица ... 21
Редовни састанци одборника са грађанима ... 22
Редовни термини за комуникацију начелника са грађанима ... 23

Интернет комуникација између грађана и општинских служби 23
Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању општинских приоритета 24
Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти 24
Рјешавање жалби 25
Припадност социјално угроженим групама 25
Структура социјално угрожених испитаника у анкети 26
Структура незапослених особа које су учествовале у анкети 26
Оцјена рада Скупштине општине Прњавор 27
3. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРЕПОРУКЕ 33

Скраћенице

УНДП – Развојни програм Уједињених Нација

МЕГ пројекат – Пројекат општинског, еколошког и економског управљања

1. УВОД

Одлуком о испитивању задовољства грађана радом Општинске управе и Скупштине општине Прњавор („Службени гласник општине Прњавор“, број 32/17) утврђена је обавеза испитивања задовољства грађана радом Општинске управе и Скупштине општине Прњавор.

Циљ спровођења испитивања задовољства грађана је унапређење комуникације са грађанима, прикупљање информација у вези са вршењем послова из надлежности Општинске управе и Скупштине општине односно унапређење квалитета административних и комуналних услуга. Испитивање јавног мнијења корисника и корисница јавних услуга је проведено у периоду од 22.-29.12.2017. године и то на узорку од 300 грађана и грађанки. Анкета је спроведена методом случајног узорка, испред просторија Општинске управе општине Прњавор, испитивањем грађана и грађанки које су управо користили услуге јавне управе.

Јавним позивом према прописаним условима, ангажовано је лице које је вршило услугу анкетирања. Анализирани су одговори којим испитаници изјављују да су задовољни или незадовољни услугама те су дати проценти испитаника/ца. За обраду анкете коришћен је предложени софтвер УНДП-а у оквиру МЕГ пројекта. Принцип је да се након уноса одговора у бази података аутоматски ажурирају подаци у текстуалном извјештају са графичким приказима резултата.

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.

Због заокруживања подаци у графиконима и у текстуалном опису графикона могу се разликовати +/- 1%.

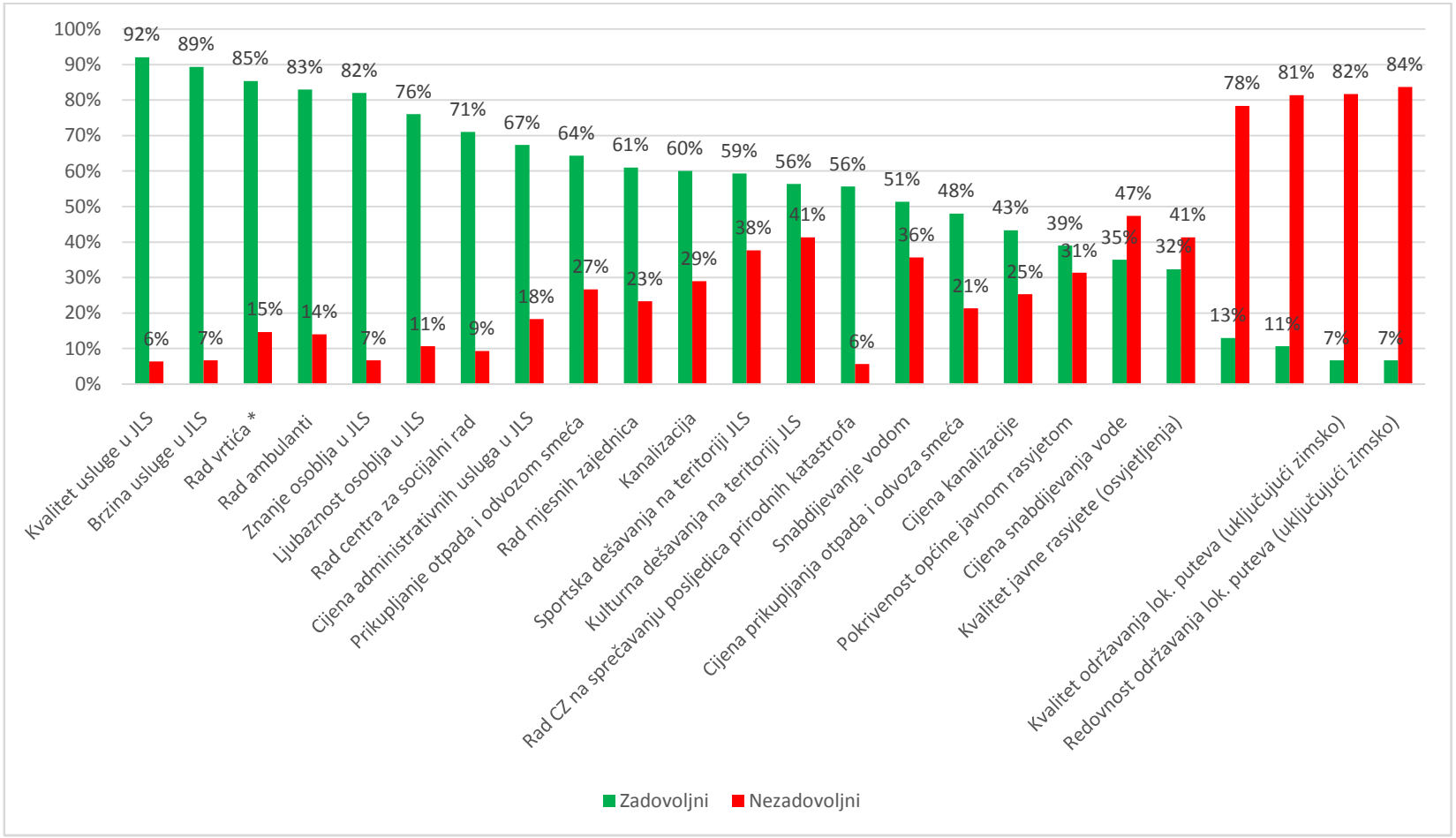
Текстуални дијелови графикона исписани су латиничним писмом из техничких разлога, јер су графикони аутоматски генерисани из базе података софтвера УНДП-а.

У циљу компаративне анализе приказани су резултати спроведене анкете у децембру 2016. године.

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

Задовољство грађана услугама Општинке управе општине Прњавор у 2016. години – упоредни преглед

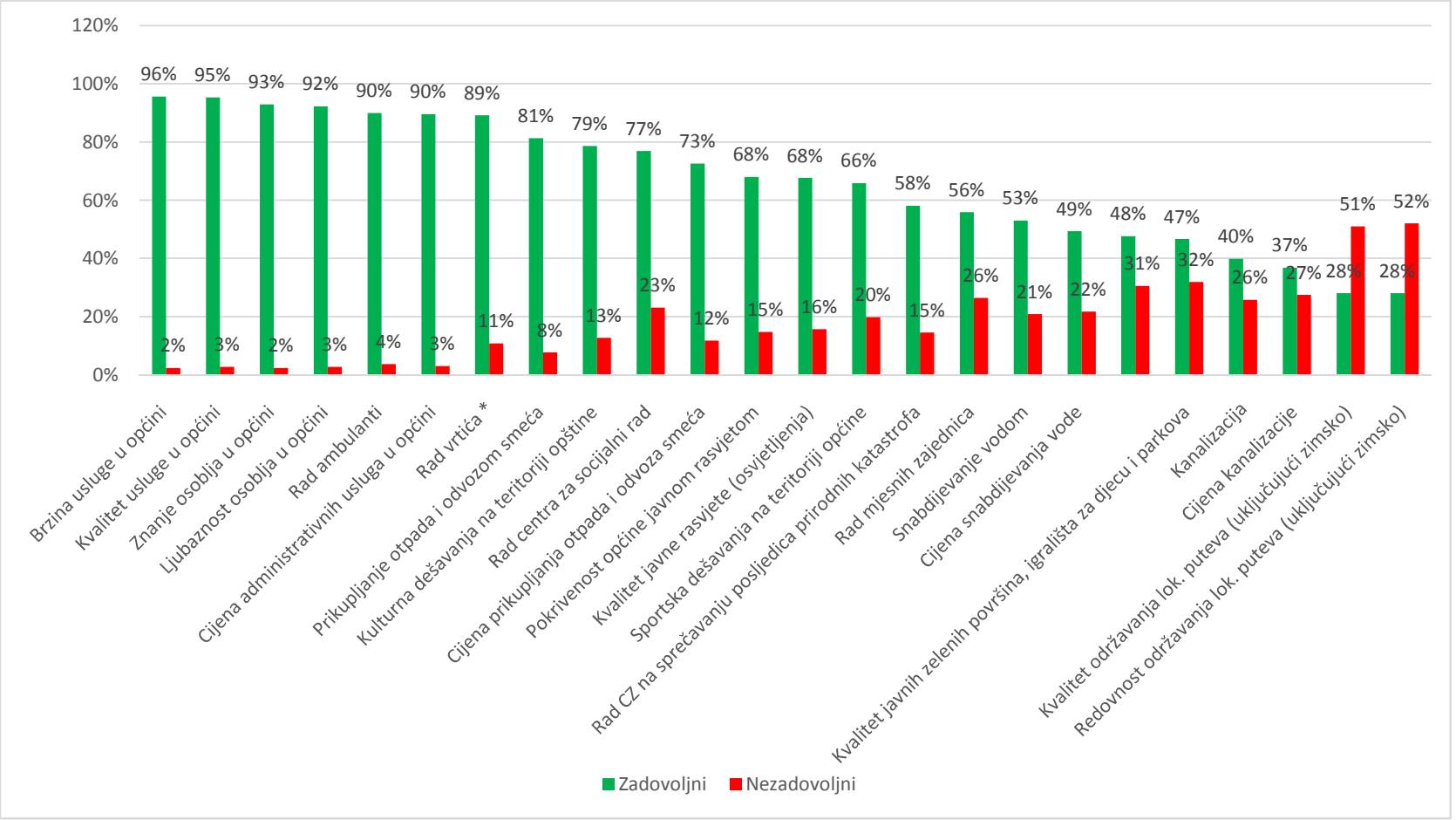
Графикон УП1: Проценат испитаника/ца према задовољству услугама у току 2016. године



2. РЕЗУЛАТИ АНКЕТЕ

Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2017. години – упоредни преглед

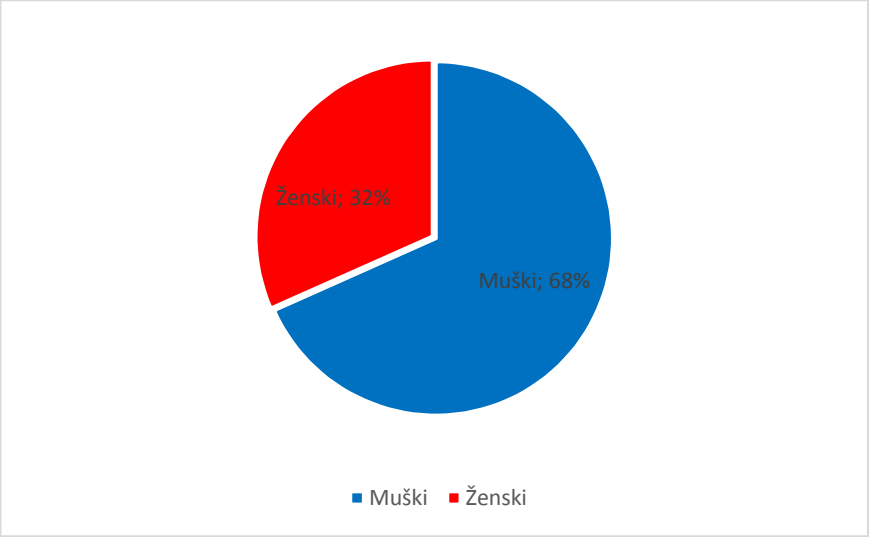
Графикон УП2: Проценат испитаника/ца према задовољству услугама у току 2017. године



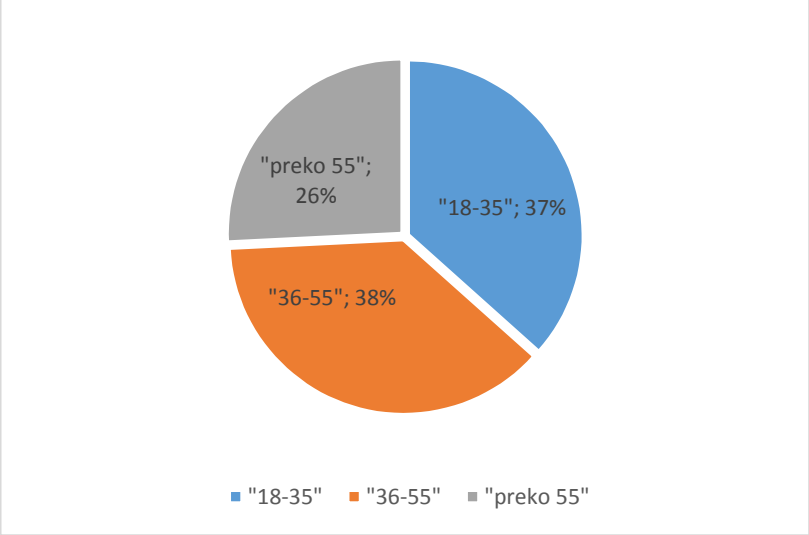
Резултати испитивања јавног мијења у 2017. години

Карактеристике узорка

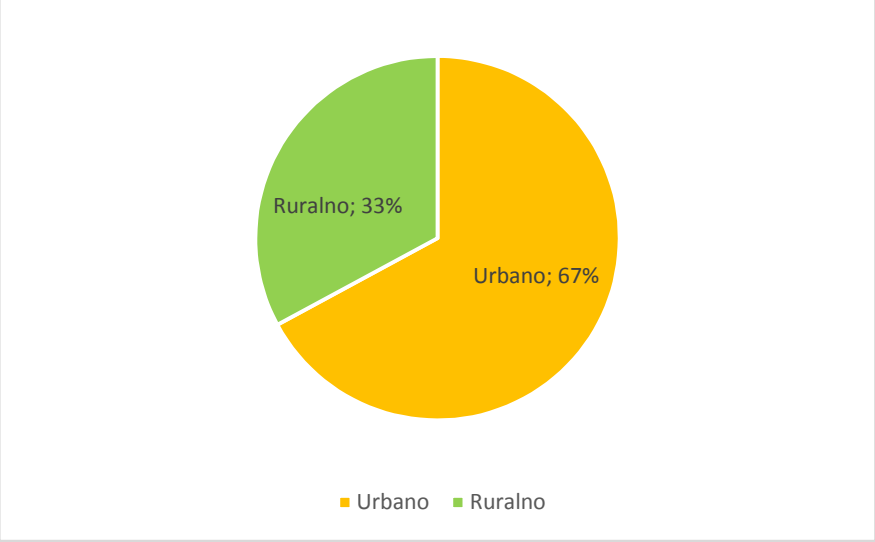
Графикон 1. Процентуална структура испитаника/ца према полу



Графикон 2. Процентуална структура испитаника/ца по старости

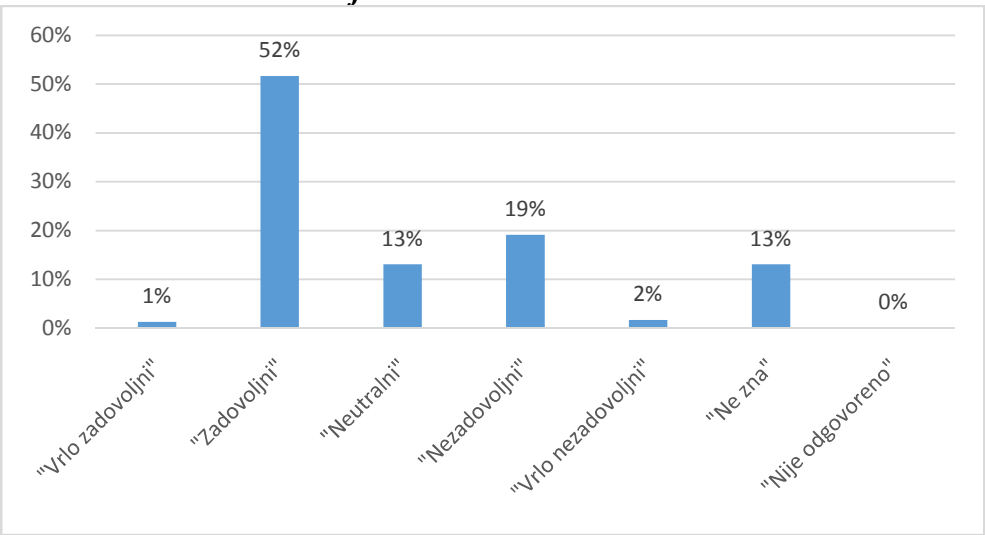


Графикон 3. Процентуална структура испитаника/ца по географској припадности



Снабдијевање водом

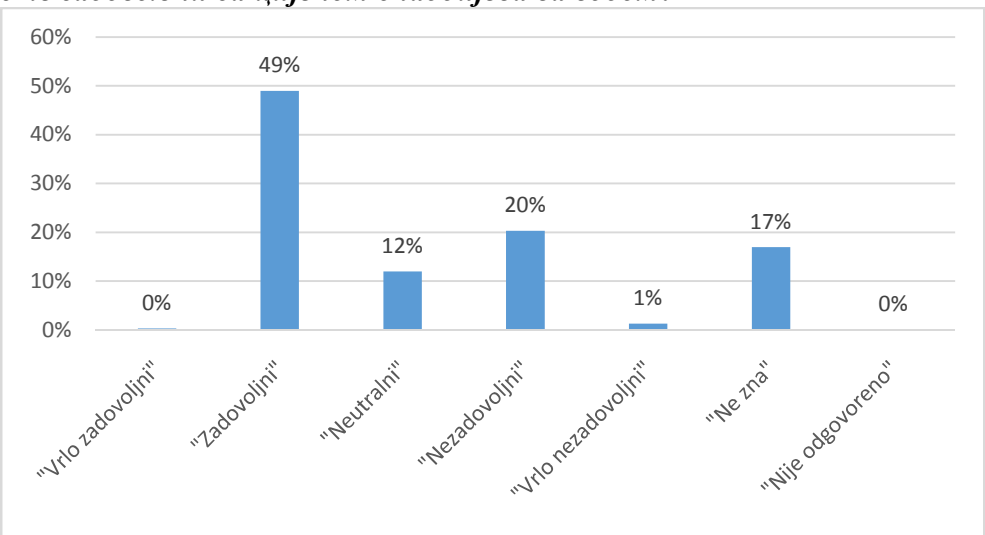
Графикон П.1. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.1 ***Колико сте задовољни са снабдијевањем водом?***



53% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно снабдијевањем водом док је 21% 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 62% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 61% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.
Најнезадовољнији са снабдијевањем водом су особе старости од 36 до 55 година које су у 27% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе мушког пола које су у 24% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена снабдијевања водом

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

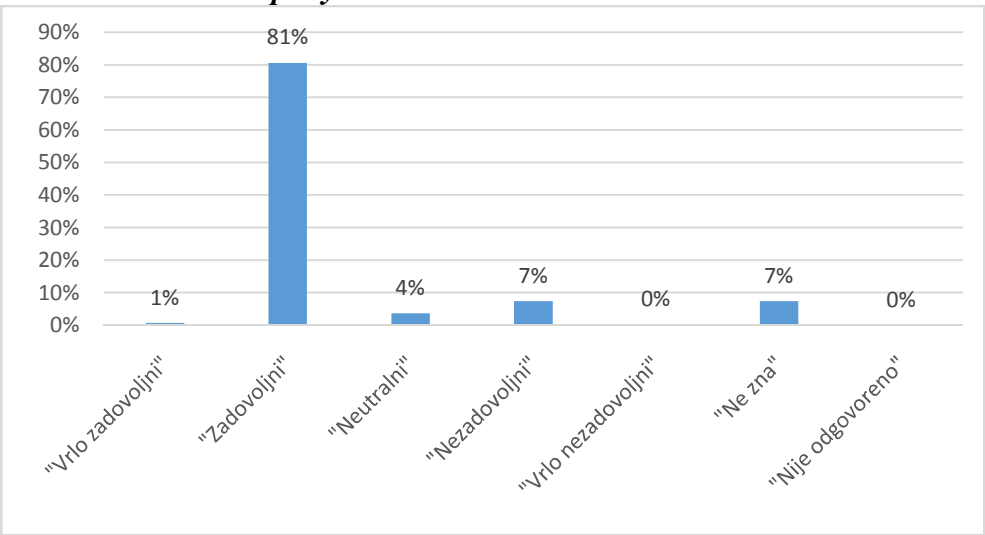


49% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном снабдијевања водом док је 21% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
Најзадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе старости од 18 до 35 година које су врло задовољне или задовољне у 49% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 56% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном снабдијевања водом су особе старости од 56 и више

година које су у 36% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Прикупљање отпада и одвоз смећа

Графикон П.3. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.3 ***Колико сте задовољни са прикупљањем отпада и одвозом смећа?***



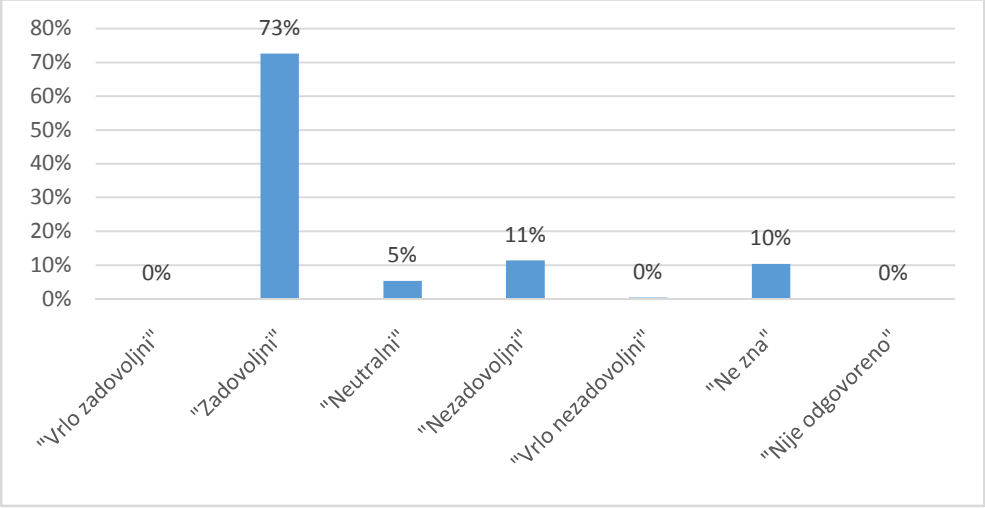
82% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно прикупљањем отпада и одвозом смећа док је 8% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 91% случајева и особе које су социјално угрожене гдје је 88% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са прикупљањем отпада и одвозом смећа су особе насељене у руралним подручјима које су у 12% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година које су у 10% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа

Графикон П.4. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.4 ***Колико сте задовољни са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа?***

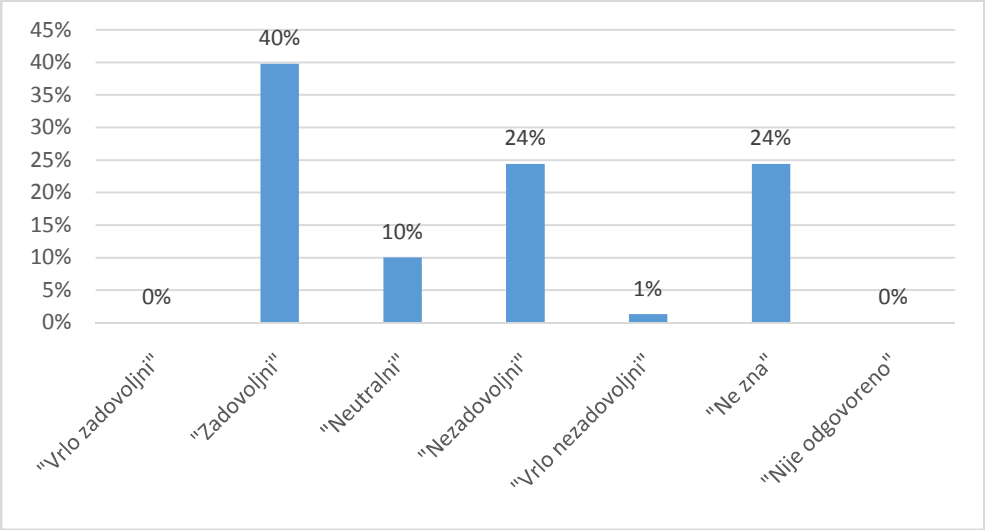


73% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа док је 12% испитаника/ца одговорило да је

незадовољно или врло незадовољно.
Најзадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе старости од 18 до 35 година које су врло задовољне или задовољне у 78% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 78% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.
Најнезадовољнији са цијеном прикупљања отпада и одвоза смећа су особе старости од 56 и више година које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе мушког пола које су у 13% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Канализација

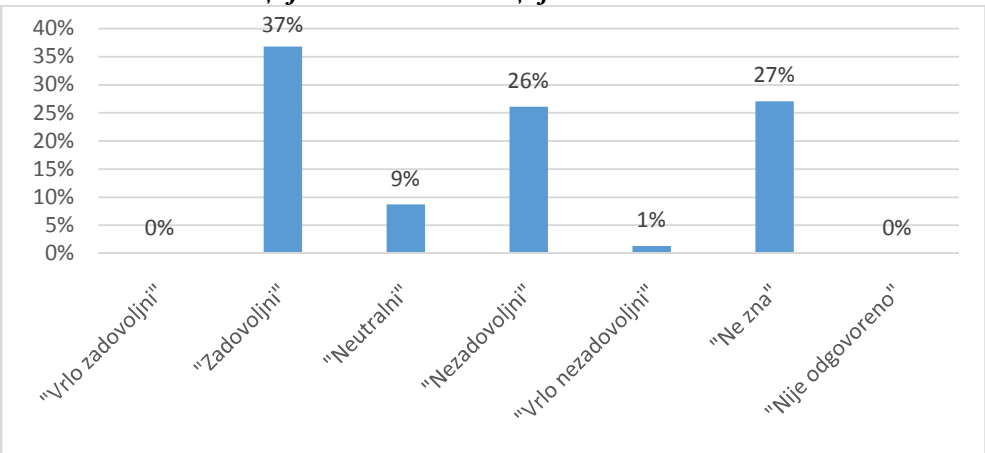
Графикон П.5. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.5 ***Колико сте задовољни са канализацијом?***



40% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно канализацијом док је 26% 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 52% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 49% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са канализацијом су особе насељене у урбаним подручјима које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година које су у 29% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијена канализације

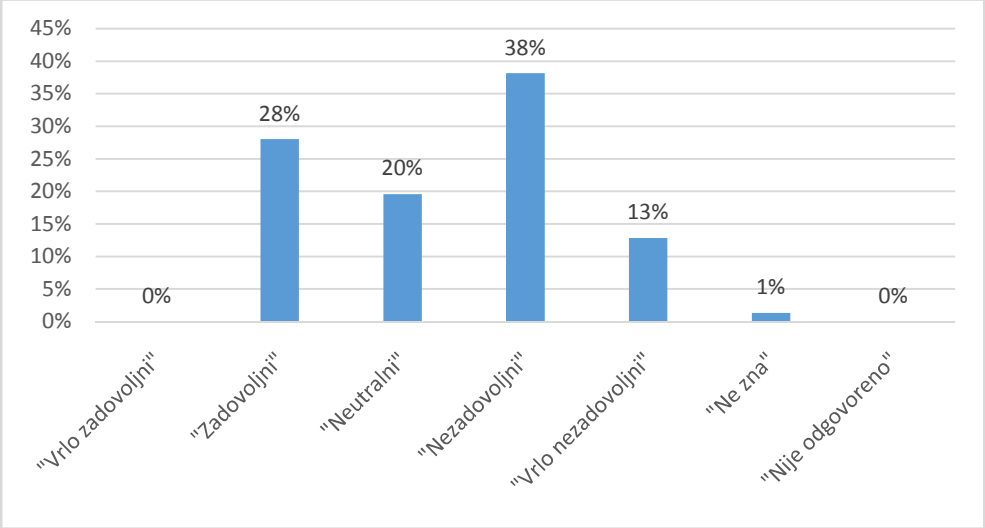
Графикон П.6. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.6 ***Колико сте задовољни са цијеном канализације?***



37% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном канализације док је 27% 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 47% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 45% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном канализације су особе женског пола које су у 34% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 33% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Квалитет услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

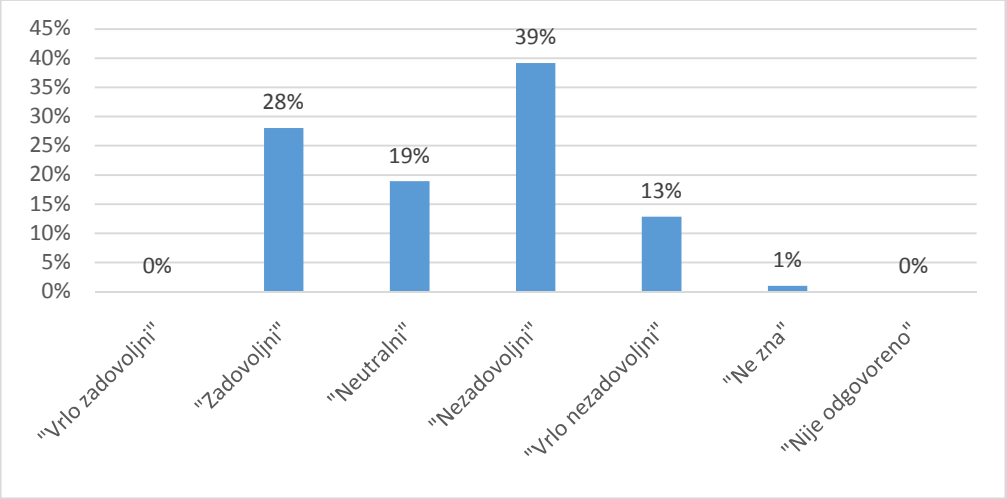
Графикон П.7. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.7 ***Колико сте задовољни са квалитетом услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?***



28% 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 путеве (укључујући и зимско одржавање) су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 36% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 29% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.
Најнезадовољнији са услугом одржавања локалних путеве (укључујући и зимско одржавање) су особе старости од 36 до 55 година које су у 65% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 58% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)

Графикон П.8. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.8 ***Колико сте задовољни са редовношћу услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско)?***

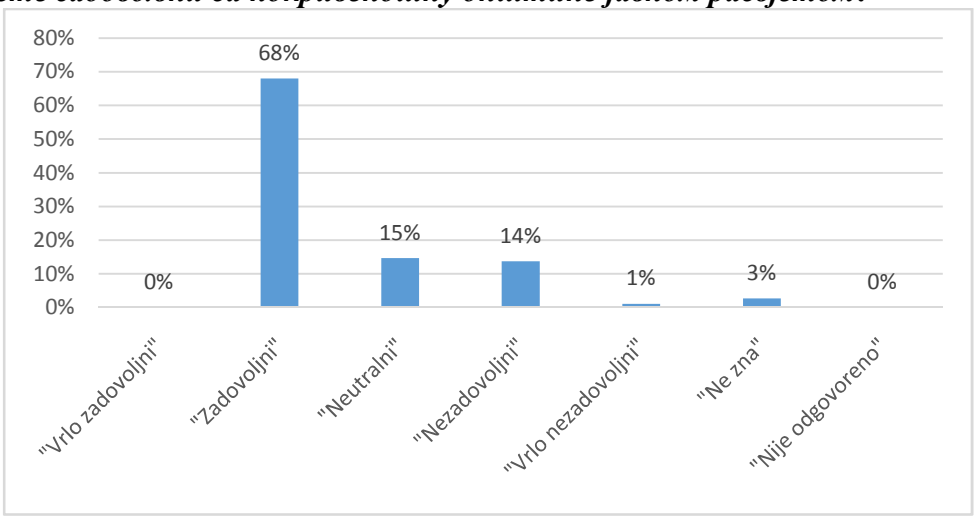


28% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) док је 52% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 36% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 29% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са редовношћу одржавања локалних путева (укључујући и зимско одржавање) су особе старости од 36 до 55 година које су у 66% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 61% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Покривеност општине јавном расвјетом

Графикон П.9. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.9 ***Колико сте задовољни са покривеношћу општине јавном расвјетом?***

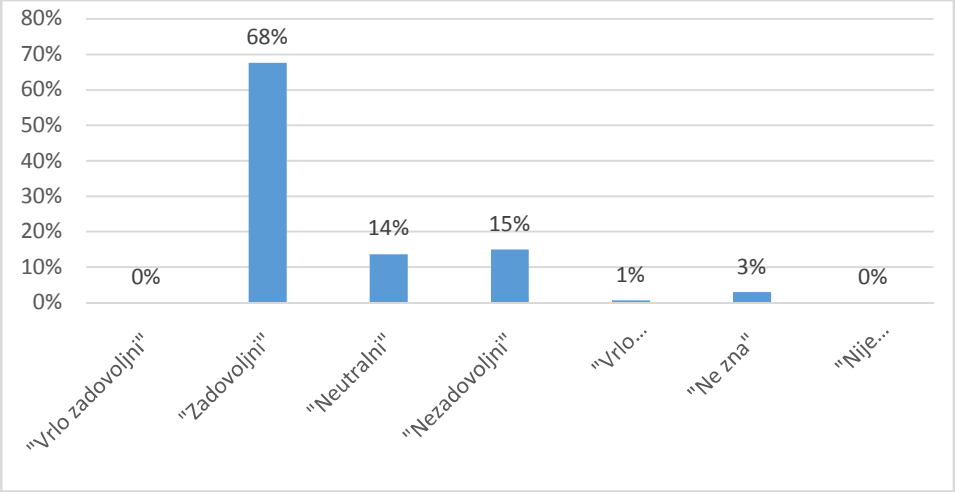


68% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно покривеношћу општине јавном расвјетом док је 15% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са покривеношћу општине јавном расвјетом су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 77% случајева и особе старости од 36 до 55 година гдје је 73% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са покривеношћу општине јавном расвјетом су особе насељене у руралним подручјима које су у 22% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 56 и више година које су у 21% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Квалитет јавне расвјете

Графикон П.10. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.10 ***Колико сте задовољни са квалитетом јавне расвјете?***



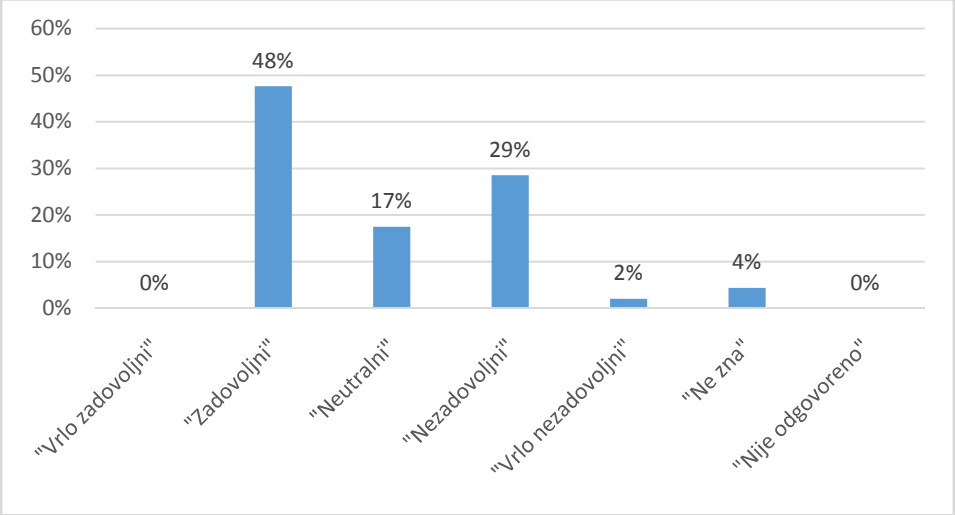
68% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавне расвјете док је 16% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом јавне расвјете су особе насељене у урбаним подручјима које су врло задовољне или задовољне у 75% случајева и особе женског пола гдје је 72% испитаница изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом јавне расвјете су особе насељене у руралним подручјима које су у 22% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе старости од 56 и више година које су у 20% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

Графикон П.11. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.11 ***Колико сте задовољни са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?***

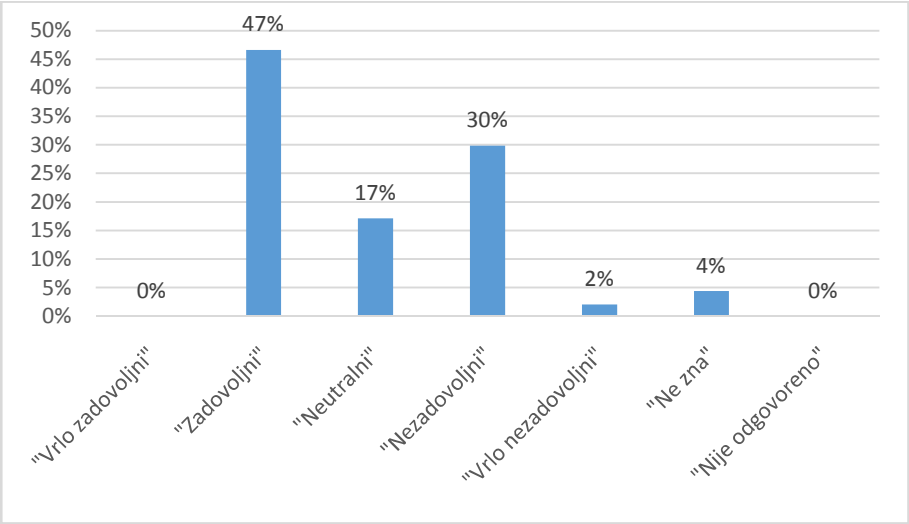


48% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 31% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно. Најзадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 51% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 51% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе насељене у урбаним подручјима које су у 38% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе женског пола које су у 37% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

Графикон П.12. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.12 ***Колико сте задовољни са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?***



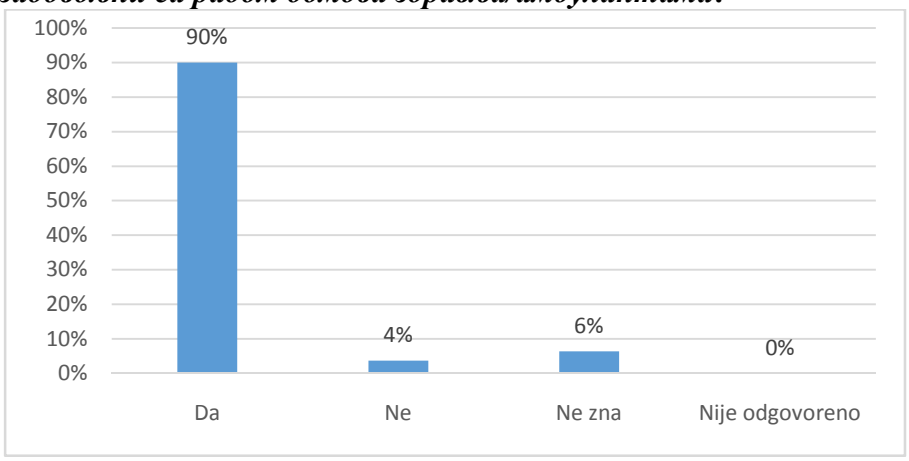
47% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова док је 32% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 51% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 51% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.

Најнезадовољнији са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова су особе насељене у урбаним подручјима које су у 39% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 38% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Рад домова здравља/амбуланти

Графикон П.13. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.13 ***Да ли сте задовољни са радом домова здравља/амбулантама?***

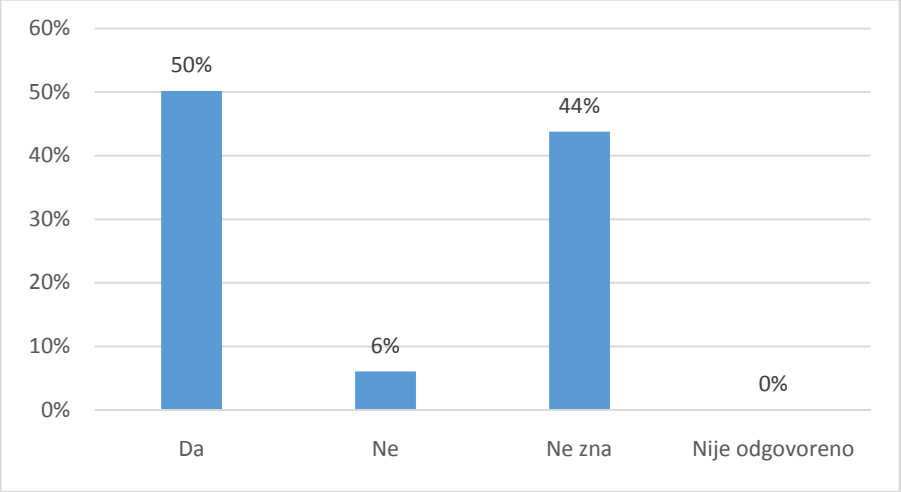


90% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом домова здравља/амбуланти док је 4% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом домова здравља/амбуланти су особе које су социјално угрожене које су задовољне у 97% случајева и особе женског пола гдје је 94% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са радом домова здравља/амбуланти су особе насељене у руралним подручјима које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад вртића

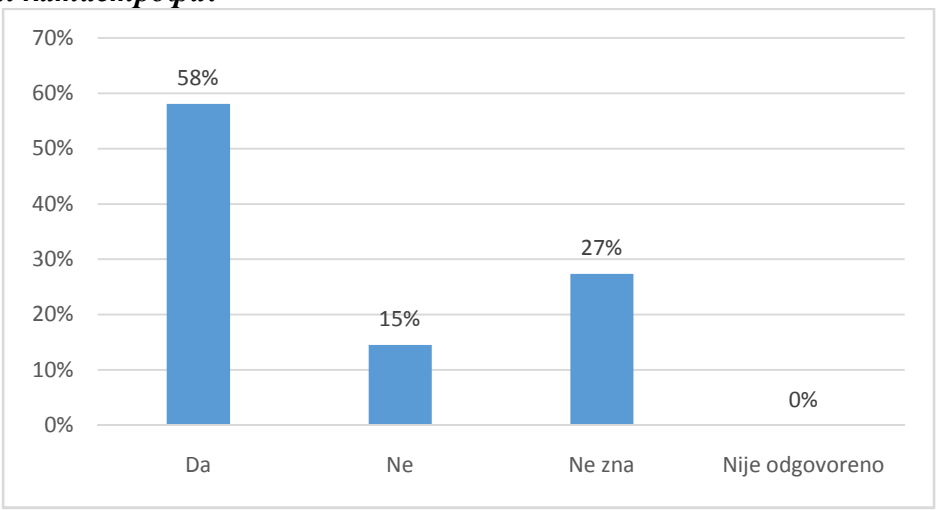
Графикон П.14. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.14 ***Да ли сте задовољни са радом вртића?***



50% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом вртића док је 6% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.
Најзадовољнији са радом вртића су особе насељене у урбаним подручјима које су задовољне у 59% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 56% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са радом вртића су особе које су социјално угрожене које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе женског пола које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа

Графикон П.15. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.15 ***Да ли сте задовољни са радом цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа?***

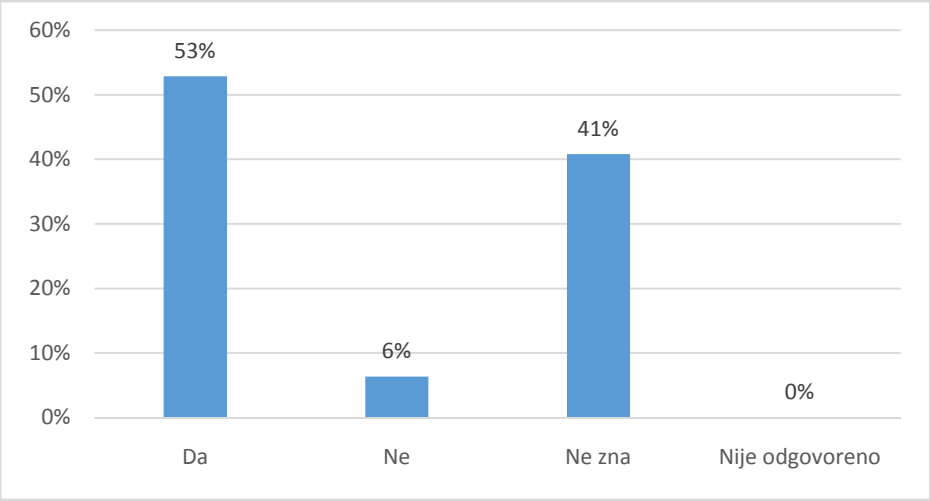


58% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа док је 15% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе старости од 18 до 35 година које су задовољне у 65% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 60% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са радом цивилне заштите на спрјечавању посљедица природних катастрофа су особе старости од 36 до 55 година које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе мушког пола које су у 17% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад Центра за социјални рад

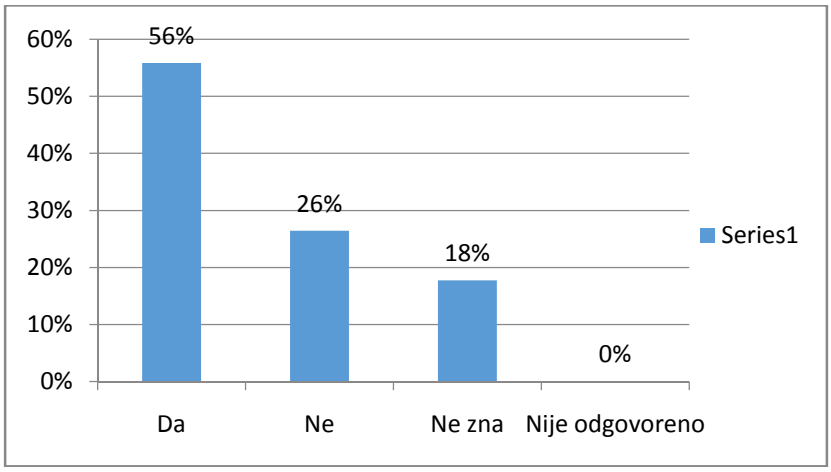
Графикон П.16. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.16 ***Да ли сте задовољни са радом Центра за социјални рад?***



53% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом Центра за социјални рад док је 6% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.
Најзадовољнији са радом Центра за социјални рад су особе старости од 18 до 35 година које су задовољне у 57% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 57% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са радом Центра за социјални рад су особе старости од 36 до 55 година које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 9% случајева изјавиле да су незадовољне.

Рад мјесних заједница

Графикон П.17. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.17 ***Да ли сте задовољни са радом мјесних заједница?***

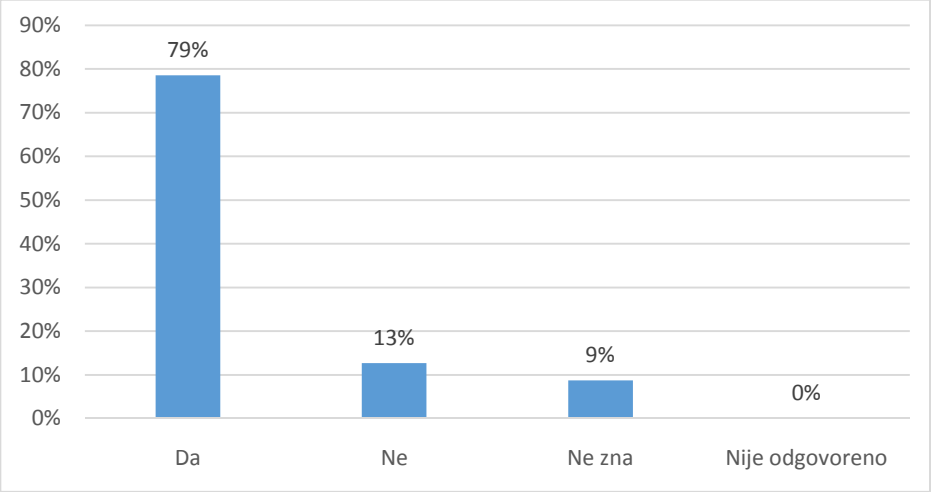


56% испитаника/ца је изјавило да је задовољно радом мјесних заједница док је 26% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.

Најзадовољнији са радом мјесних заједница су особе које су социјално угрожене које су задовољне у 63% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 62% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са радом мјесних заједница су особе насељене у руралним подручјима које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 36 до 55 година које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне.

Културна дешавања на територији општине

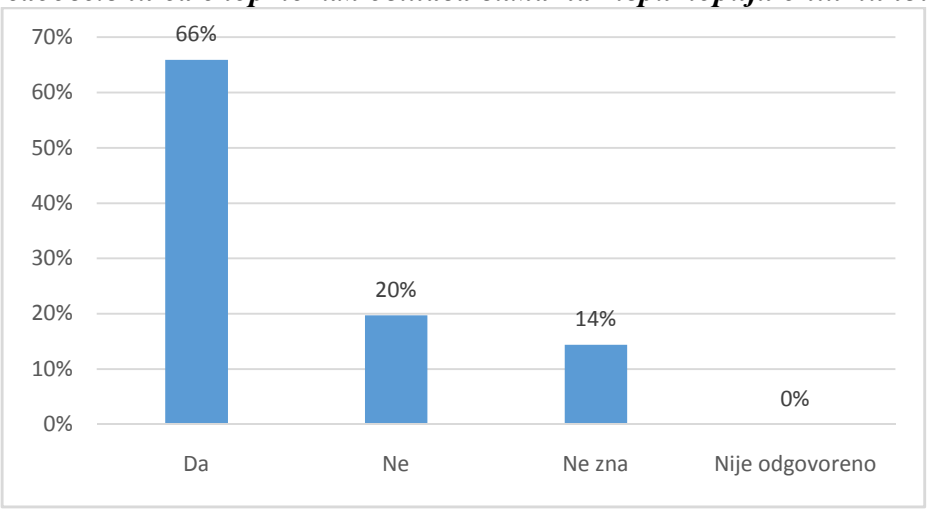
Графикон П.18. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.18 ***Да ли сте задовољни са културним дешавањима на територији општине?***



79% испитаника/ца је изјавило да је задовољно културним дешавањима на територији општине, док је 13% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.
Најзадовољнији са културним дешавањима на територији општине су особе које су социјално угрожене које су задовољне у 91% случајева и особе старости од 36 до 55 година гдје је 84% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са културним дешавањима на територији општине Прњаворсу особе женског пола које су у 20% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе старости од 18 до 35 година које су у 18% случајева изјавиле да су незадовољне.

Спортска дешавања на територији општине

Графикон П.19. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.19 ***Да ли сте задовољни са спортским дешавањима на територији општине?***

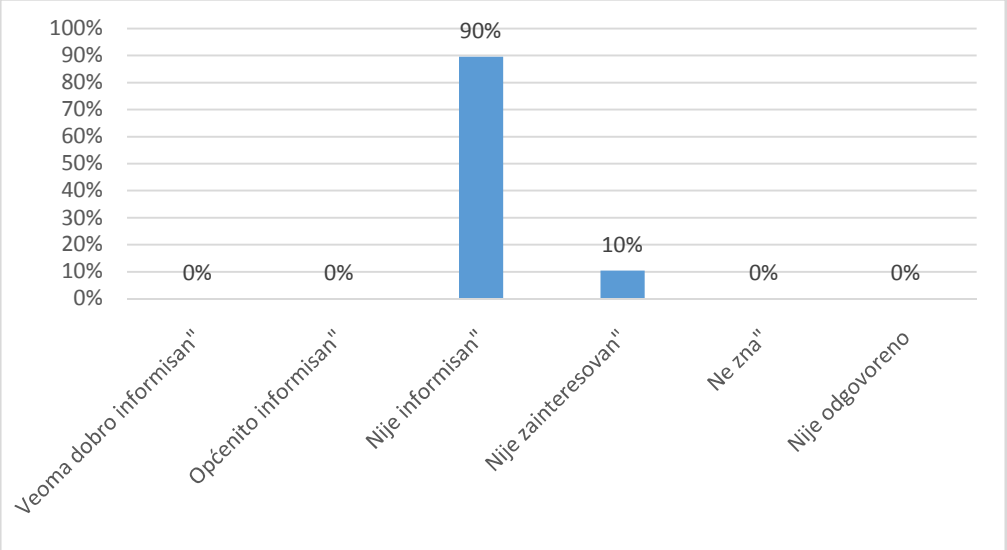


66% испитаника/ца је изјавило да је задовољно спортским дешавањима на територији општине, док је 20% испитаника/ца одговорило да је незадовољно.
Најзадовољнији са спортским дешавањима на територији општине су особе насељене у руралним подручјима које су задовољне у 71% случајева и особе старости од 56 и више

година гдје је 71% испитаника/ца изјавило да је задовољно.
Најнезадовољнији са спортским дешавањима на територији општине су особе старости од 18 до 35 година које су у 31% случајева изјавиле да су незадовољне, те особе мушког пола које су у 26% случајева изјавиле да су незадовољне.

Приступ информацијама

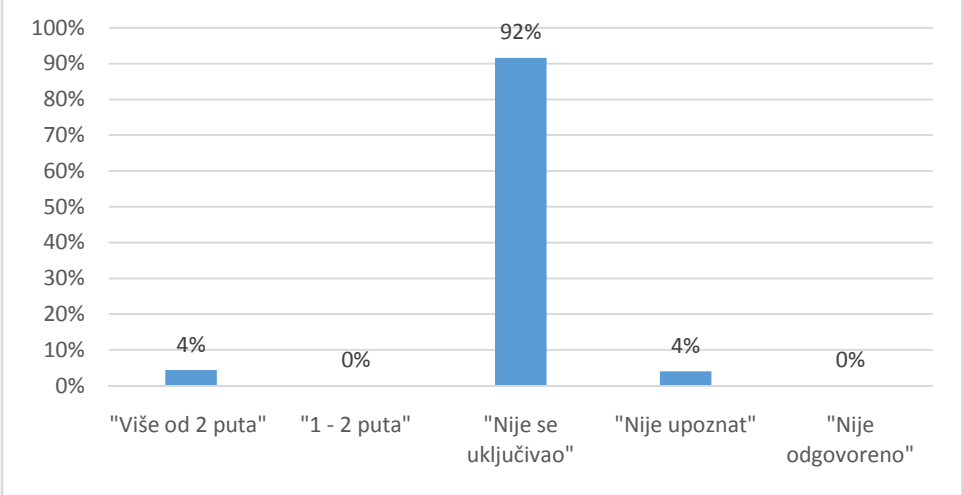
Графикон П.20. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.20 ***Како бисте процијенили Ваш приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл.?***



0% 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 90% испитаника/ца одговорило да није информисано.
Најнеинформисанији када је у питању приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл. су особе старости од 18 до 35 година које су у 96% случајева изјавиле да нису информисане, те особе које су социјално угрожене које су у 93% случајева изјавиле да нису информисане. 10% испитаника/ца је изјавило да није заинтересовано о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл.

Укљученост у јавне расправе и дебате

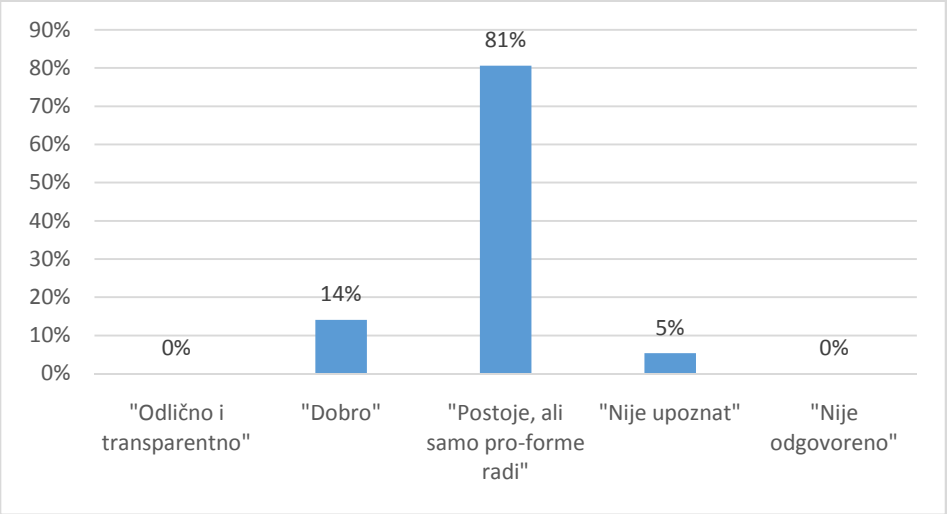
Графикон П.21. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.21 ***У протекле двије године, колико пута сте се укључили у јавне расправе или дебате?***



4% испитаника/ца је изјавило да се укључивало у протекле двије године, у јавне расправе или дебате док је 92% испитаника/ца одговорило да се није укључивало. Најактивнији када је у питању укључење, у протекле двије године, у јавне расправе или дебате су особе старости од 36 до 55 година које су биле укључене у 7% случајева и особе мушког пола гдје је 6% 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 које су социјално угрожене које су у 100% случајева изјавиле да се нису укључивале, те особе старости од 18 до 35 година које се у 96% случајева нису укључивале.

Оцјена постојећих механизама учешћа грађана

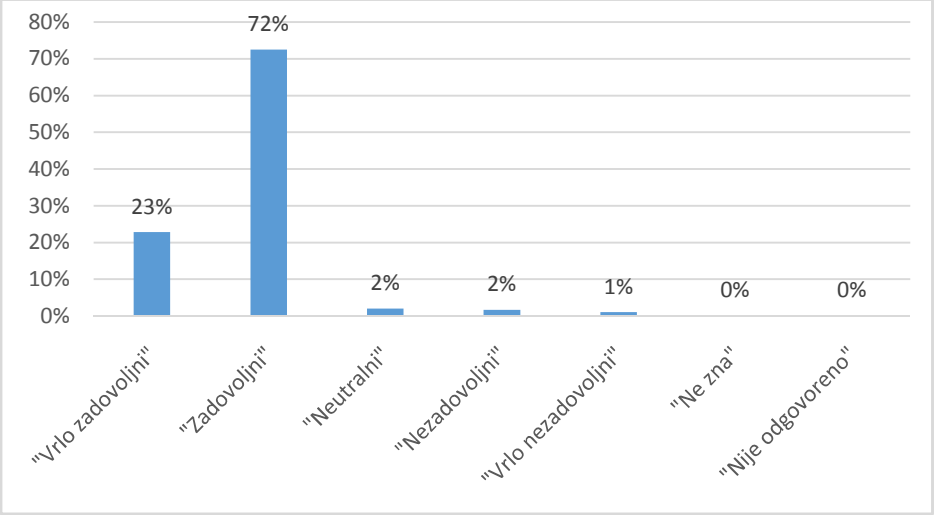
Графикон П.22. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.22 ***Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?***



14% испитаника/ца је оцијенило добрим или одличним и транспарентним постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро док је 81% испитаника/ца одговорило да они постоје, али само про-форме ради.
Најбоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро особе старости од 36 до 55 година које су у их оцијенили добрим или одличним и транспарентним у 20% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 19% 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 88% случајева изјавиле да механизми постоје, али само про-форме ради, те особе насељене у руралним подручјима које су у 87% случајева изјавиле исто.

Квалитет административних услуга (издавањем увјерења, рјешења, дозвола, матичних извода, и сл.)

Графикон П.23.А. Процентуалини удио испитаника према одговору на питање П.23.А ***Колико сте задовољни квалитетом услуге?***

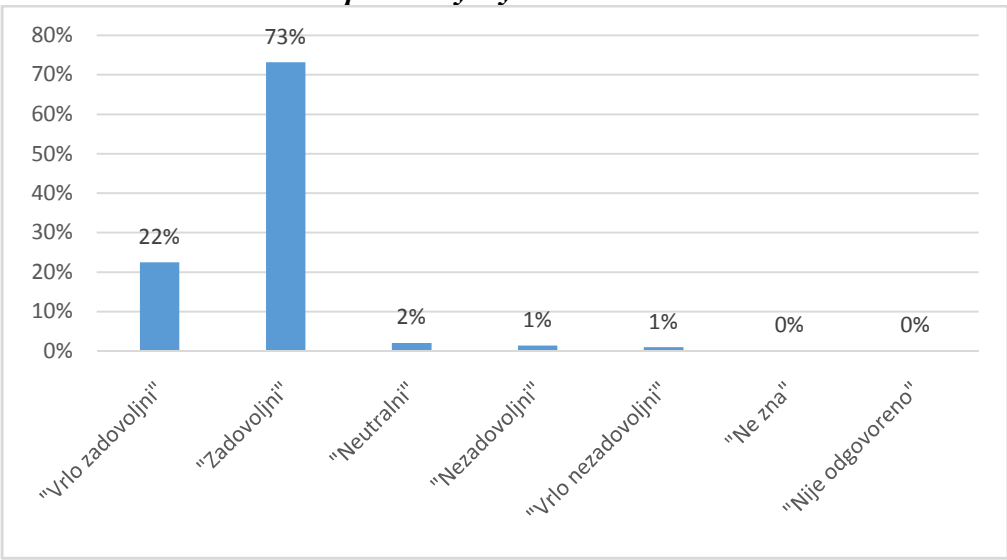


95% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно квалитетом услуге Општинске управе, док је 3% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са квалитетом услуге Општинске управе су особе старости од 36 до 55 година које су врло задовољне или задовољне у 96% случајева и особе старости од 56 и више година гдје је 96% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са квалитетом услуге Општинске управе су особе старости од 18 до 35 година које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 3% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Брзина административних услуга

Графикон П.23.Б. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.23.Б *Колико сте задовољни брзином услуге?*



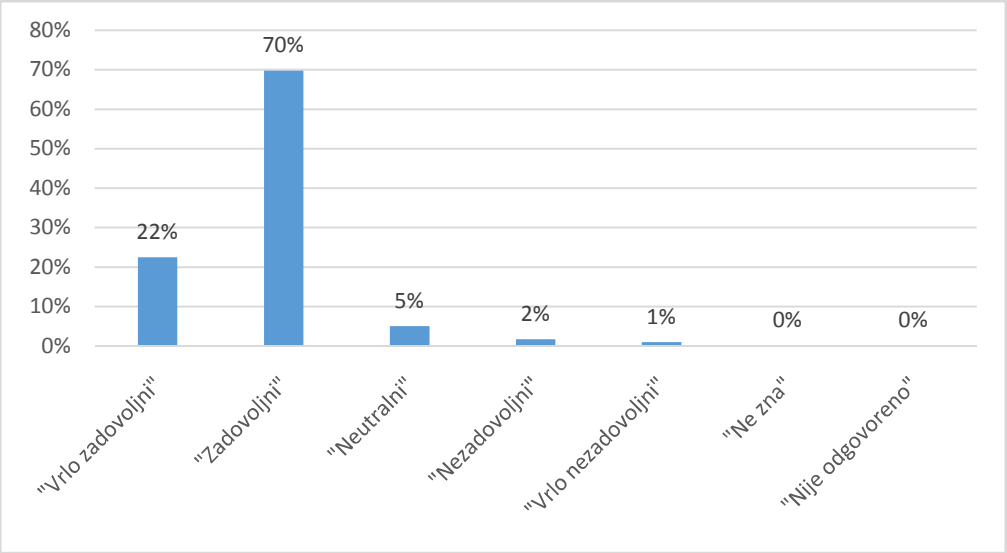
96% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно брзином услуге Општинске управе, док је 2% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са брзином услуге Општинске управе су особе старости од 36 до 55 година које су врло задовољне или задовољне у 97% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 96% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са брзином услуге су особе старости од 18 до 35 година које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе

које су социјално угрожене које су у 3% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Љубазност особља Општинске управе

Графикон П.23.Ц. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.23.Ц *Колико сте задовољни љубазношћу особља Општинске управе?*

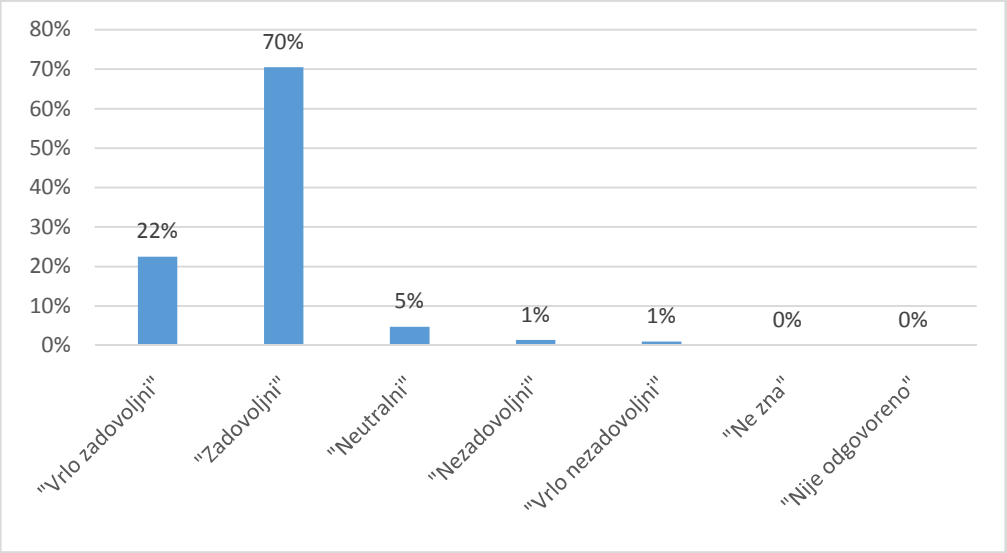


92% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно љубазношћу особља Општинске управе, док је 3% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са љубазношћу особља Општинске управе су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 96% случајева и особе мушког пола гдје је 93% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са љубазношћу особља Општинске управе су особе старости од 18 до 35 година које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 3% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Знање особља Општинске управе

Графикон П.23.Д. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.23.Д *Колико сте задовољни знањем особља Општинске управе?*

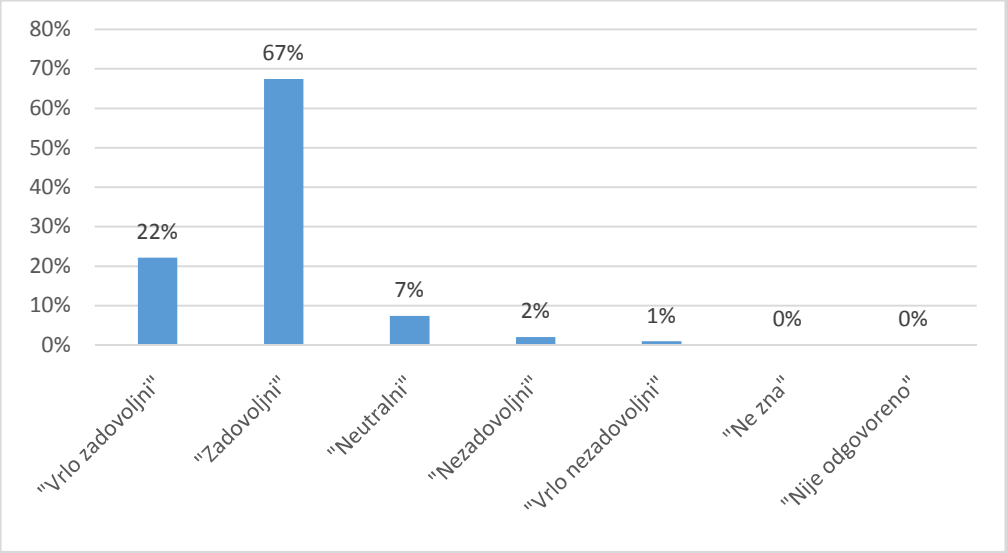


93% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно знањем особља Општинске управе, док је 2% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Најзадовољнији са знањем особља су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 96% случајева и особе које нису социјално угрожене гдје је 94% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.
Најнезадовољнији са знањем особља Општинске управе су особе старости од 18 до 35 година које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе које су социјално угрожене које су у 3% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Цијене административних услуга

Графикон П.23.Е Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.23.Е *Цијена услуга Општинске управе*

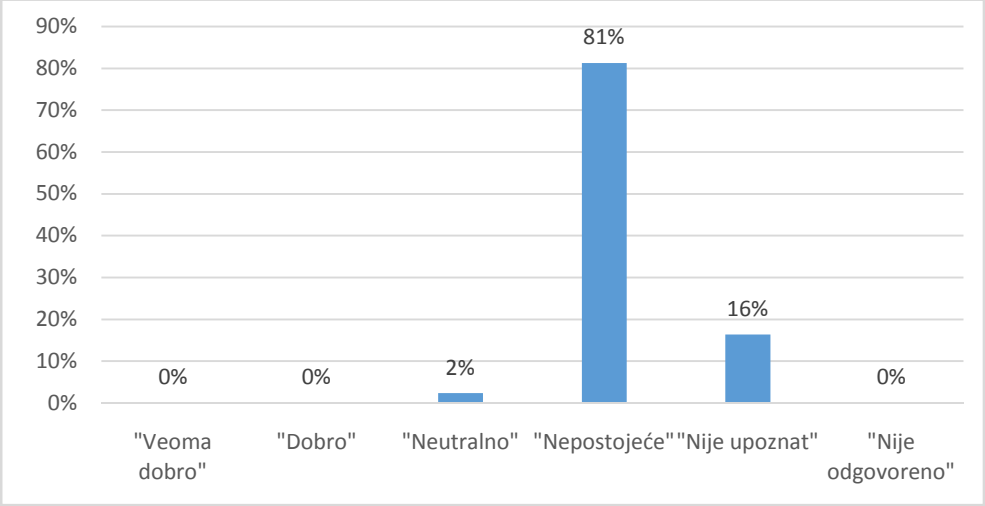


90% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно цијеном услуге Општинске управе док је 3% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
Најзадовољнији са цијеном услуге Општинске управе су особе старости од 56 и више година које су врло задовољне или задовољне у 95% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 91% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно. Најнезадовољнији са цијеном услуга Општинске управе су особе старости од 18 до 35 година које су у 5% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне, те особе мушког пола које су у 4% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Начини комуникације између грађана и локалне власти

Директни пренос сједница Скупштине општине путем локалних ТВ и радио станица

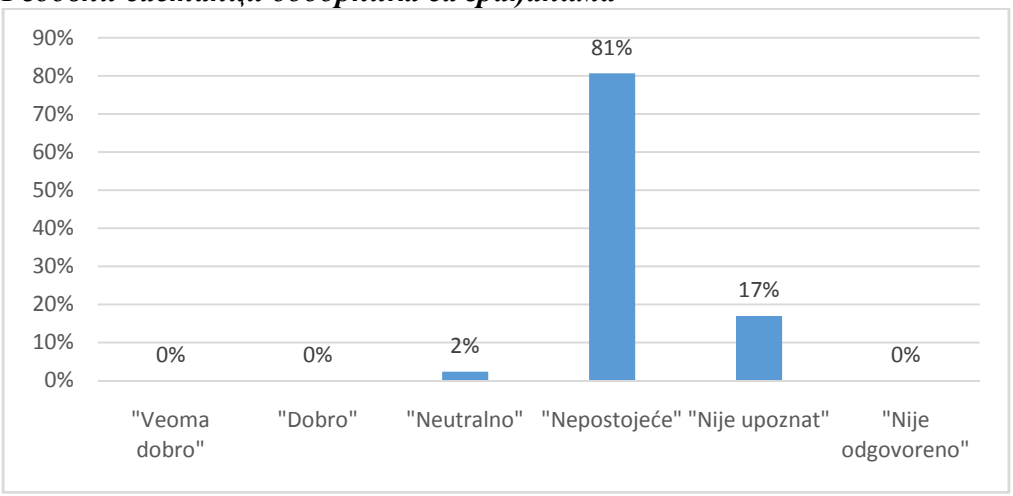
Графикон П.24.А. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.А. *Директни пренос сједница СО путем локалних ТВ и радио станица*



0% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим директне преносе сједница Скупштине општине путем локалних ТВ и радио станица док је 98% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.
Најбоље су оцијенили директне преносе сједница СО путем локалних ТВ и радио станица особе мушког пола које су их оцијенили добрим или веома добрим у 0% случајева и особе мушког пола гдје је 0% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијенили директне преносе сједница СО путем локалних ТВ и радио станица особе женског пола које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 100% случајева, те особе старости од 36 до 55 година које су у 99% случајева дале истовјетну оцјену.

Редовни састанци одборника са грађанима

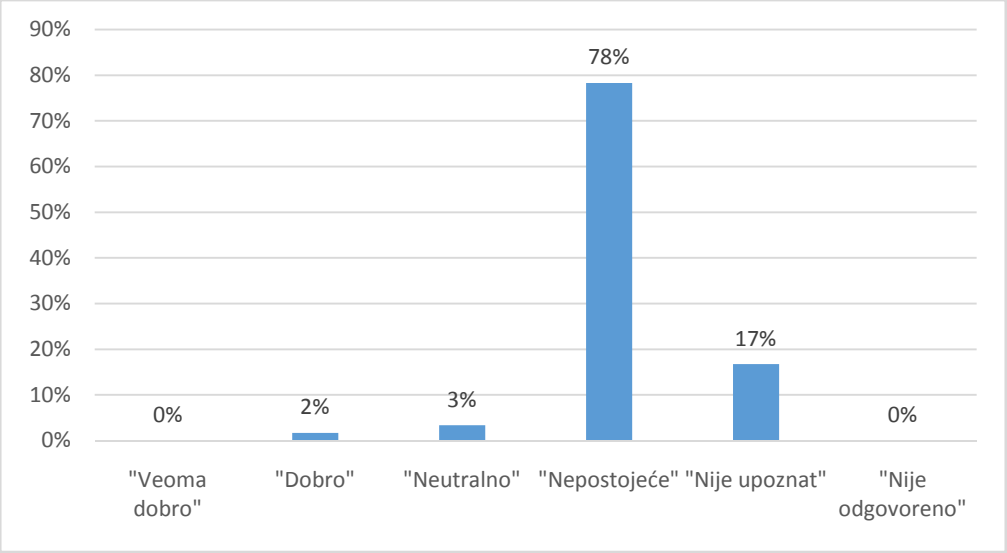
Графикон П.24.Б Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.Б *Редовни састанци одборника са грађанима*



0% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне састанке одборника са грађанима док је 98% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.
Најбоље су оцијенили редовне састанке одборника са грађанима особе мушког пола које су их оцијенили добрим или веома добрим у 0% случајева и особе мушког пола гдје је 0% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијенили редовне састанке одборника са грађанима особе женског пола које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 100% случајева, те особе старости од 36 до 55 година које су у 99% случајева дале исту оцјену.

Редовни термини за комуникацију начелника са грађанима

Графикон П.24.Ц. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.Ц *Редовни термини за комуникацију начелника са грађанима*

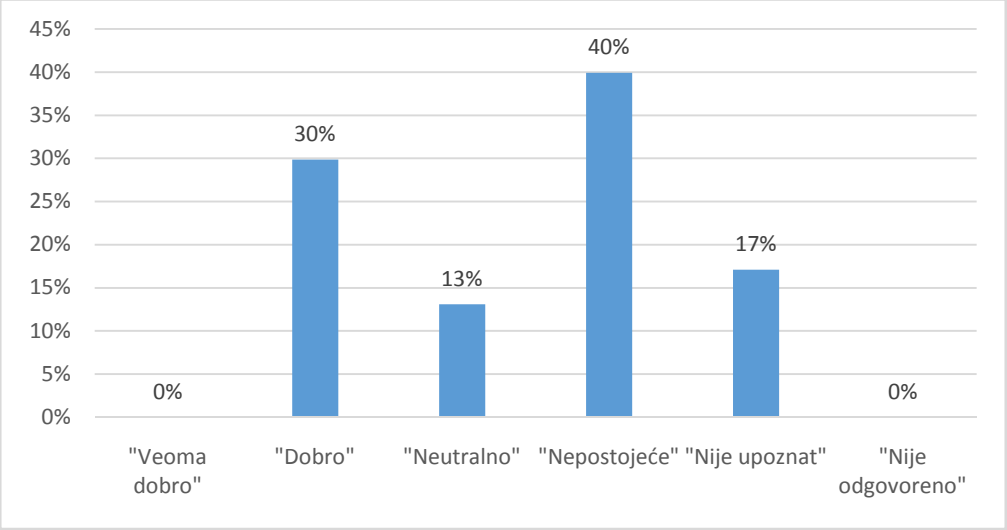


2% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим редовне термине за комуникацију начелника са грађанима, док је 95% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијенили редовне термине за комуникацију начелника са грађанима особе старости од 18 до 35 година које су их оцијенили добрим или веома добрим у 4% случајева и особе мушког пола гдје је 2% испитаника 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 99% случајева, те особе насељене у руралним подручјима које су у 97% случајева дале исту оцјену.

Интернет комуникација између грађана и општинских служби

Графикон П.24.Д Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.Д *Интернет комуникација између грађана и општинских служби*



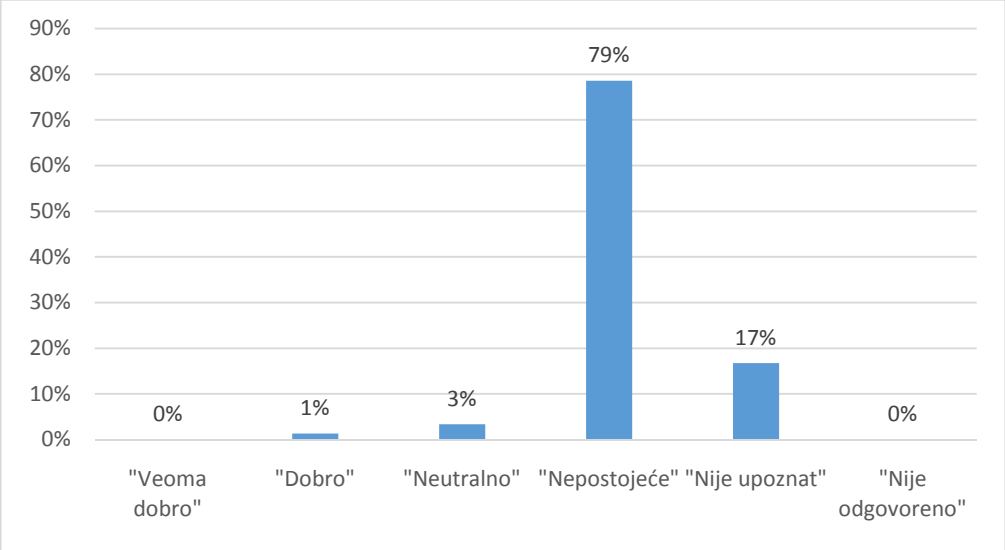
30% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим интернет комуникације између грађана и док је 57% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.

Најбоље су оцијенили интернет комуникације између грађана и општинских служби особе старости од 18 до 35 година које су их оцијенили добрим или веома добрим у 48% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 38% испитаника/ца

оцијенило на исти начин.
Најлошије су оцијенили интернет комуникације између грађана и општинских служби особе старости од 56 и више година које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 75% случајева, те особе насељене у руралним подручјима које су у 73% случајева дале истовјетну оцјену.

Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању општинских приоритета

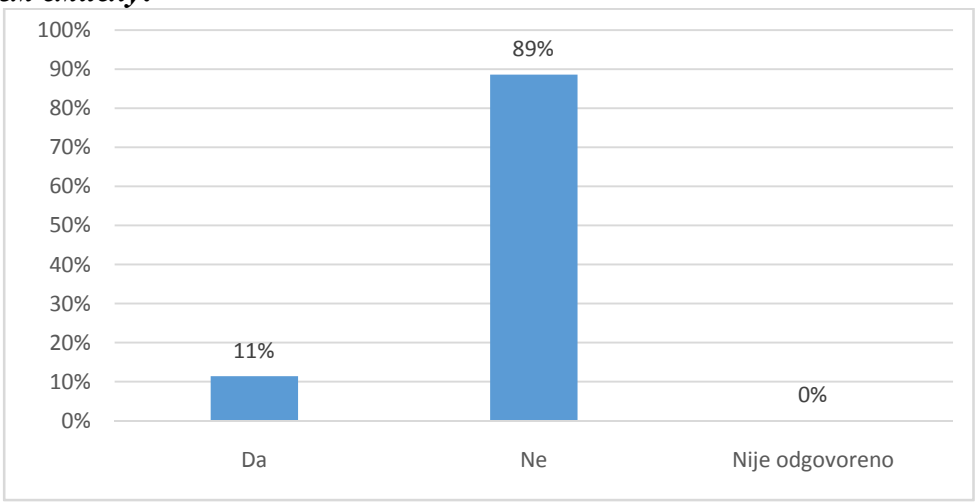
Графикон П.24.Е Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.Е *Постојећи механизмима учешћа грађана у дефинисању општинских приоритета*



1% испитаника/ца је оцијенило добрим или веома добрим постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању општинских приоритета док је 95% становника одговорило да не постоје или да нису упознати са њима.
Најбоље су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању приоритета особе које су социјално угрожене које су их оцијенили добрим или веома добрим у 3% случајева и особе женског пола гдје је 2% испитаника/ца оцијенило на исти начин. Најлошије су оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у дефинисању општинских приоритета особе женског пола које су их оцијениле непостојећим или да нису упознате са њима у 98% случајева, те особе старости од 36 до 55 година које су у 97% случајева дале истовјетну оцјену.

Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти

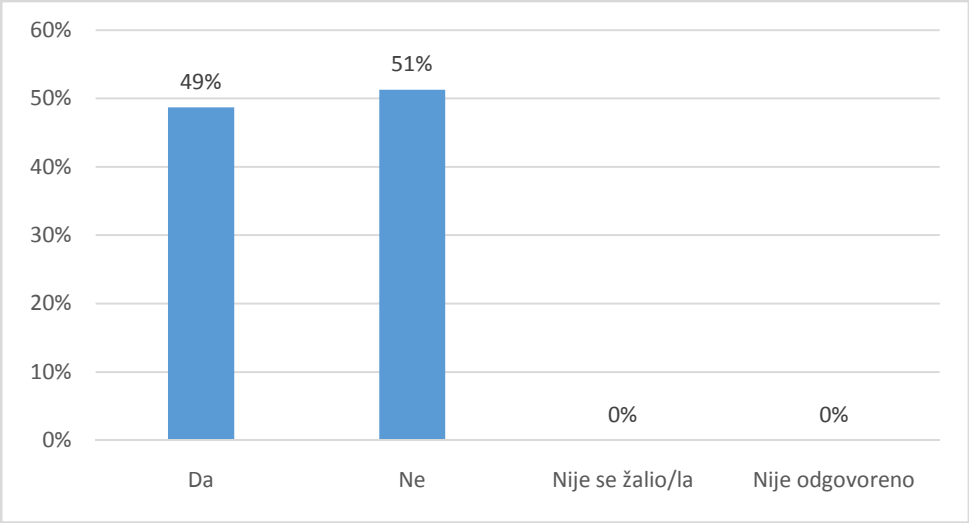
Графикон П.25. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.25 *Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?*



11% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте икада уложили жалбу (притужбу, приговор) према локалној власти, у било којем смислу?" док је 89% испитаника/ца одговорило негативно.
Најчешће су улагали жалбе особе које су социјално угрожене у 19% случајева и особе старости од 36 до 55 година гдје је 14% испитаника/ца изјавило да је улагало жалбе. Најрјеђе су улагале жалбу особе женског пола које су у 92% случајева изјавиле да нису улагале жалбу, те особе старости од 18 до 35 година које су у 92% случајева изјавиле да нису улагале жалбу.

Рјешавање жалби

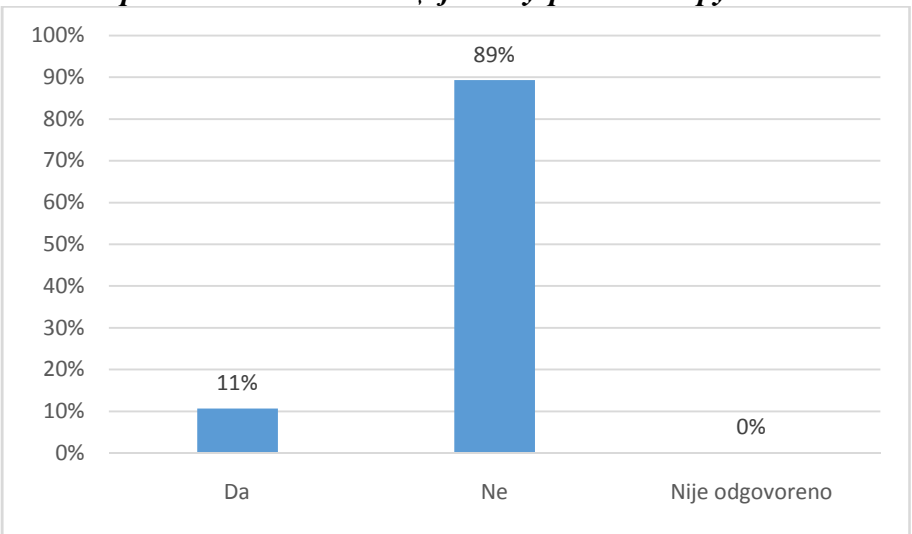
Графикон П.26. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.26 ***Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?***



49% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли је локална власт на било који начин ријешила вашу жалбу?" док је 51% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће рјешење на жалбе су добијале особе које су социјално угрожене у 100% случајева и особе старости од 18 до 35 година гдје је 64% испитаника/ца изјавило да је локална власт ријешила жалбу. .
Најрјеђе рјешење на жалбе су добијале особе старости од 56 и више година које су у 73% случајева изјавиле да им није ријешена жалба, те особе које нису социјално угрожене које су у 61% случајева изјавиле да њихове жалбе нису ријешене.

Припадност социјално угроженим групама

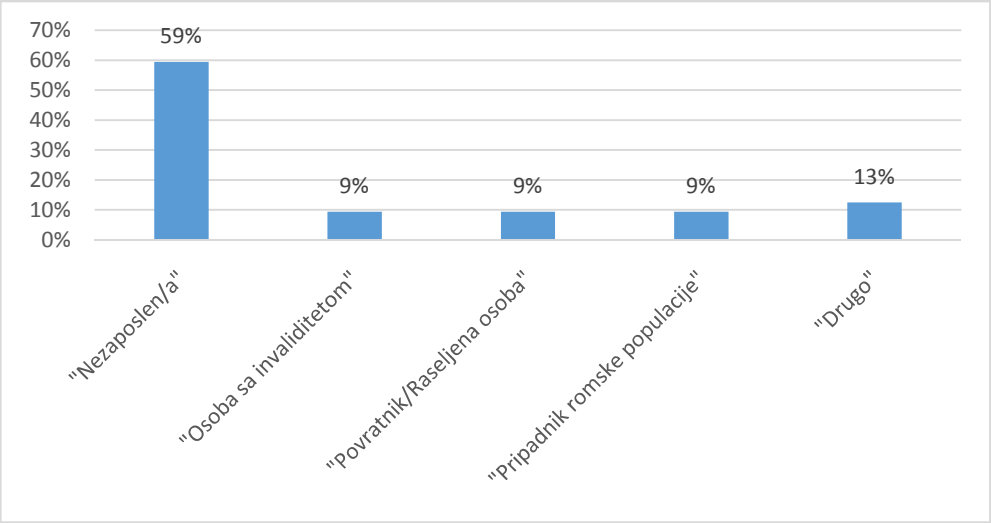
Графикон П.27А. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.27.А ***Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?***



11% испитаника/ца је позитивно одговорило на питање "Да ли сте припадник неке од социјално угрожених група?" док је 89% испитаника/ца одговорило негативно. Најчешће су социјално угрожене особе старости од 18 до 35 година у 14% случајева и особе насељене у руралним подручјима гдје је 12% испитаника/ца изјавило да је угрожено.
Најрјеђе су изјављивали да су социјално угрожени особе старости од 56 и више година које су у 93% случајева изјавиле да нису угрожене, те особе насељене у урбаним подручјима које су у 90% случајева изјавиле да нису угрожене.

Структура социјално угрожених испитаника у анкети

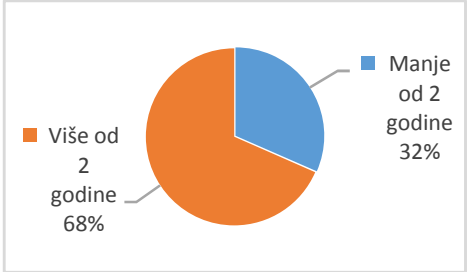
Графикон П.27.Б. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.27.Б *Којој социјално угроженој групи припадате?*



У 59% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су незапослени. Социјално угрожене особе насељене у руралним подручјима имају највећи удио незапослених особа од 90%. Социјално угрожене особе старости од 18 до 35 година имају други по величини удио незапослених особа од 77%.
У 9% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су особе са инвалидитетом. Социјално угрожене особе насељене у урбаним подручјима имају највећи удио особа са инвалидитетом од 17%. Социјално угрожене особе старости од 18 до 35 година имају други по величини удио особа са инвалидитетом од 15%.
У 9% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су повратници/расељена лица. Социјално угрожене особе старости од 56 и више година имају највећи удио повратника/расељених особа од 50% . Социјално угрожене особе насељене у урбаним подручјима имају други по величини удио повратника/расељених особа од 17%. У 9% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су ромске националности. Социјално угрожене особе женског пола имају највећи удио особа ромске националности од 22%. Социјално угрожене особе старости од 36 до 55 година имају други по величини удио особа ромске националности од 18%.

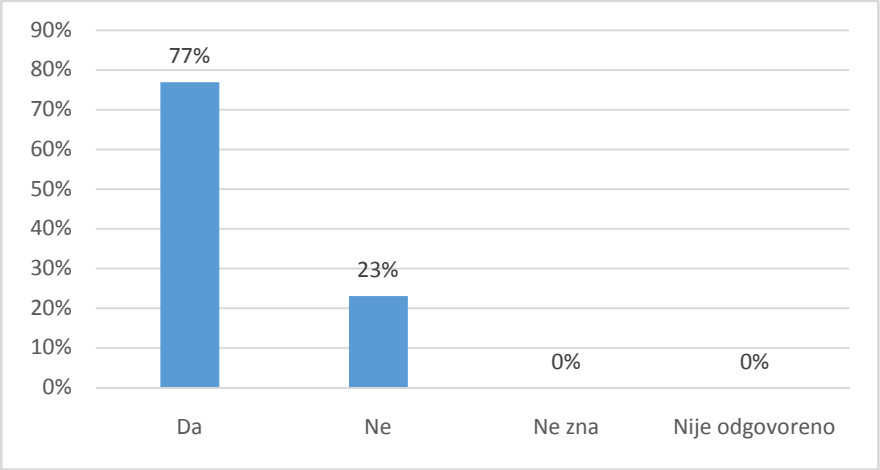
Структура незапослених особа које су учествовале у анкети

Графикон П.27.Ц. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.27.Ц *Ако незапослен?*



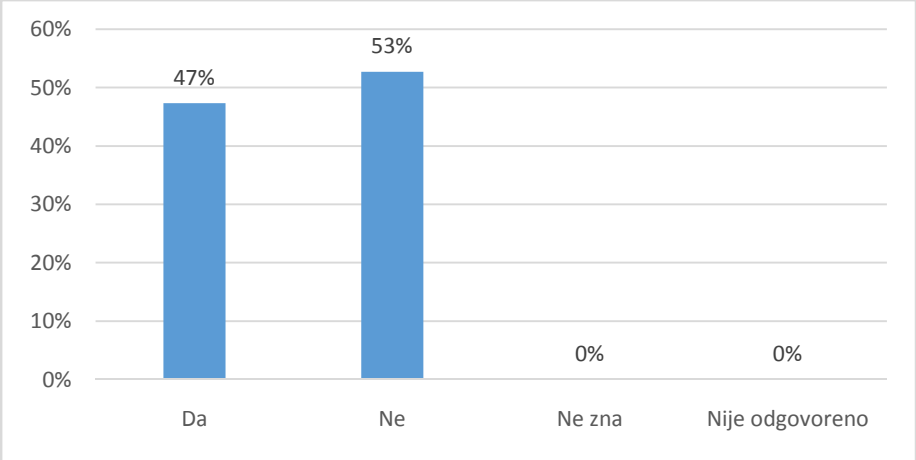
Оцјена рада Скупштине општине Прњавор

Графикон П.28. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.28.
Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине Прњавор?



77% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине Прњавор?" док је 23% испитаника/ца одговорило одрично.
Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине Прњавор?" особе које су социјално угрожене које су потврдно одговориле у 88% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 83% испитаника/ца дало потврдан одговор.
Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине Прњавор?" особе насељене у руралним подручјима које су у 34% случајева дале одричан одговор, те особе старости од 56 и више година које су у 28% случајева дале одричан одговор.

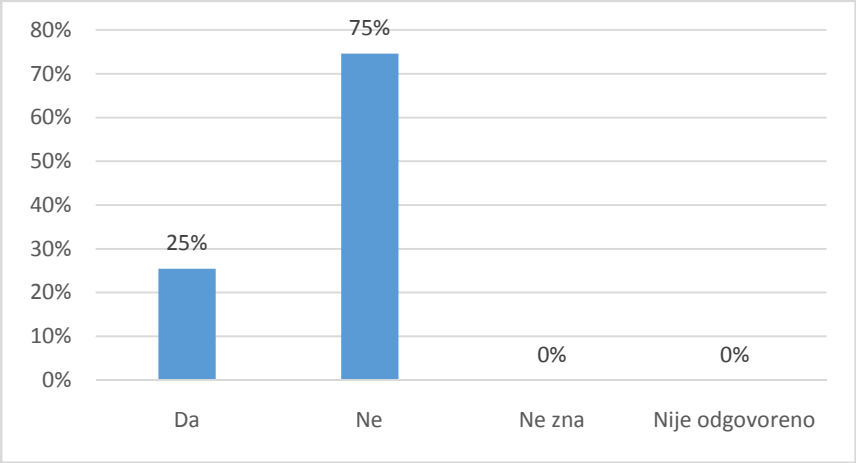
Графикон П.29.Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.29
Да ли вам је познато ко су чланови Савјета Ваше мјесне заједнице?



47% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли вам је познато ко су чланови савјета Ваше мјесне заједнице?" док је 53% испитаника/ца одговорило одрично.
Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли вам је познато ко су чланови савјета Ваше мјесне заједнице?" особе мушког пола које су потврдно одговориле у 52% случајева и особе које су социјално угрожене гдје је 50% испитаника/ца дало потврдан одговор. Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли вам је познато ко су чланови савјета Ваше мјесне заједнице?" особе женског пола које су у 65% случајева

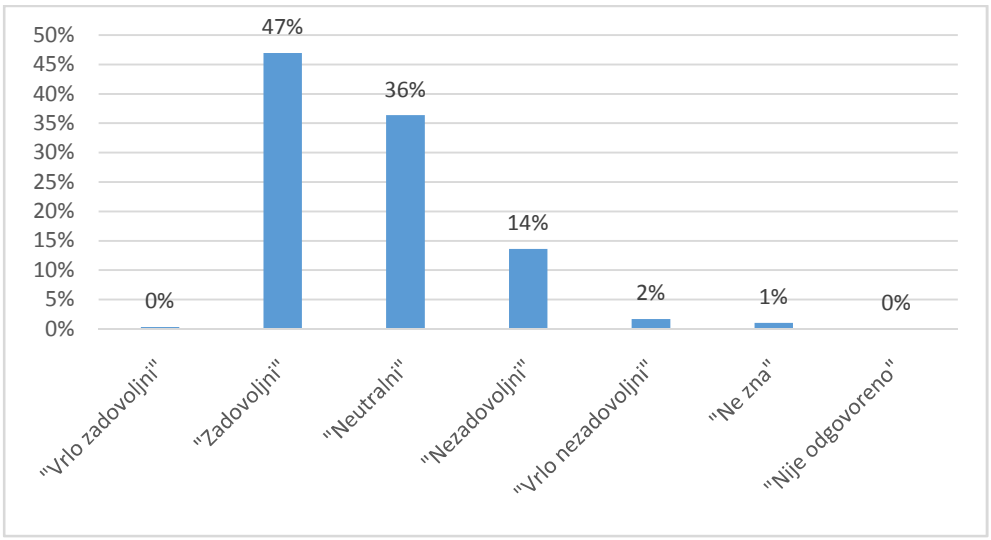
дале одричан одговор, те особе старости од 36 до 55 година које су у 55% случајева дале одричан одговор.

Графикон П.30. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.30 ***Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?***



25% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" док је 75% испитаника/ца одговорило одрично.
Најчешће су одговорили потврдно на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" особе старости од 18 до 35 година које су потврдно одговориле у 31% случајева и особе мушког пола гдје је 31% испитаника/ца дало потврдан одговор. Најчешће су одговориле одрично на питање "Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?" особе женског пола које су у 86% случајева дале одричан одговор, те особе које су социјално угрожене које су у 84% случајева дале одричан одговор.

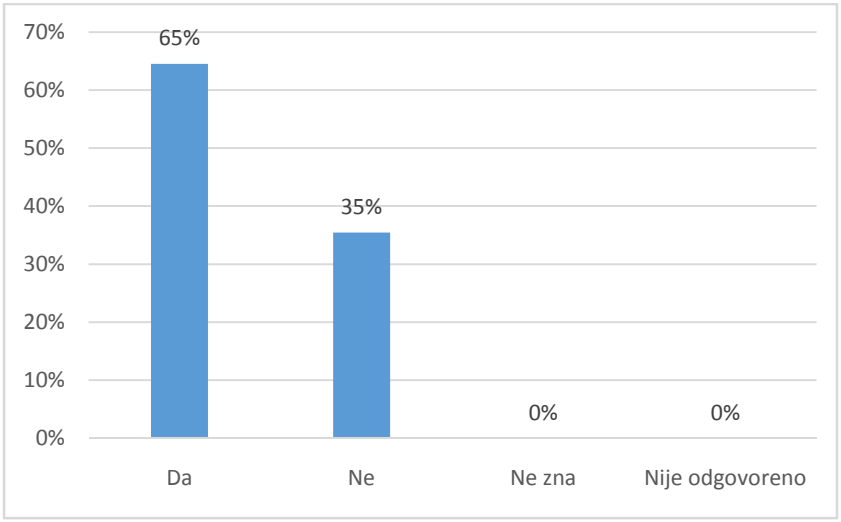
Графикон П.31. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.31 ***Како оцјењујете рад одборника у Скупштини општине Прњавор?***



47% испитаника/ца је изјавило да је задовољно или врло задовољно на питање "Како оцјењујете рад одборника у Скупштини општине Прњавор?", док је 15% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
Најзадовољнији радом одборника у Скупштини општине Прњавор су особе старости од 18 до 35 година које су врло задовољне или задовољне у 54% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 51% испитаника/ца изјавило да је врло задовољно или задовољно.
Најнезадовољнији радом одборника у Скупштини општине Прњавор су особе старости од 56 и више година које су у 20% случајева изјавиле да су незадовољне или веома

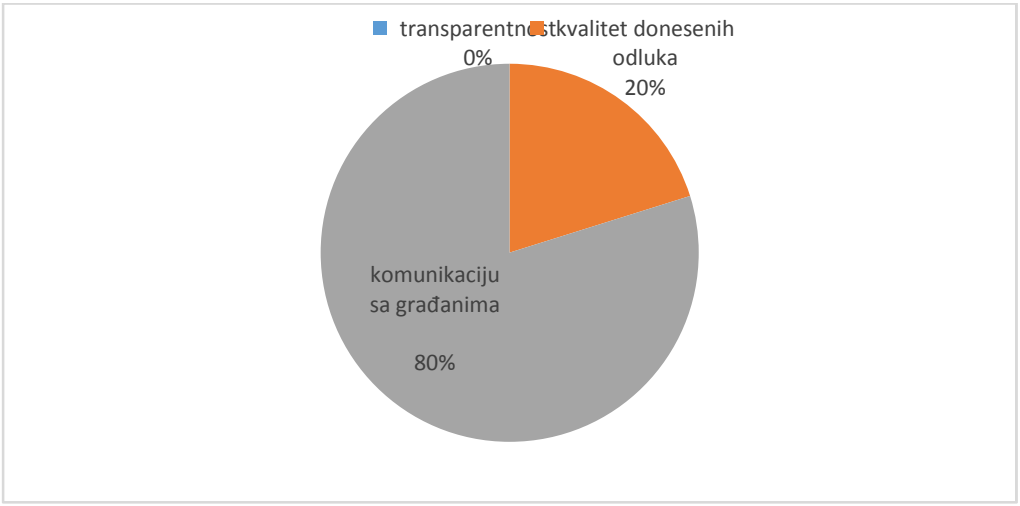
незадовољне, те особе насељене у руралним подручјима које су у 19% случајева изјавиле да су незадовољне или веома незадовољне.

Графикон П.32. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.32 ***Да ли сматрате да Скупштина општине Пљевља доноси одлуке у интересу грађана?***

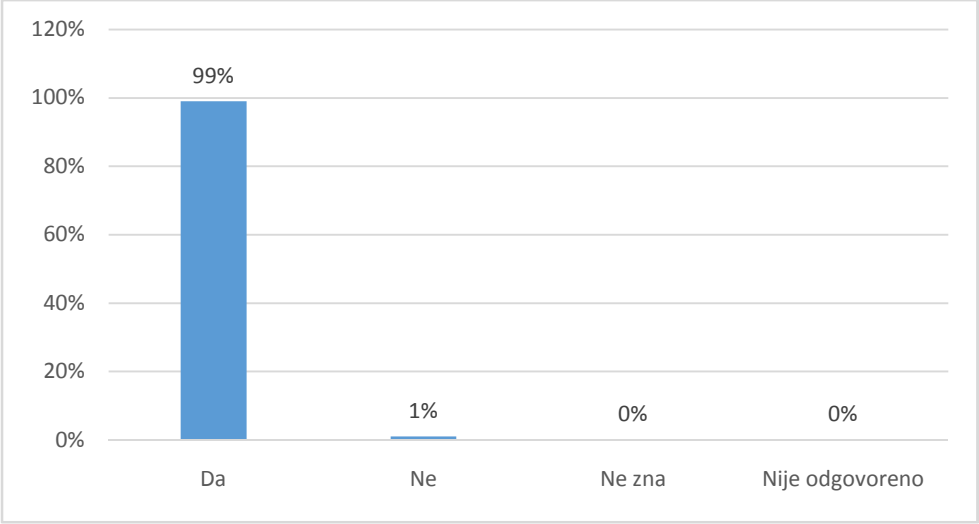


65% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли сматрате да Скупштина општине Пљевља доноси одлуке у интересу" док је 35% испитаника/ца одговорило одрично.
Најчешће су одговорили потврдно на питање особе старости од 18 до 35 година које су потврдно одговориле у 70% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 68% испитаника/ца дало потврдан одговор.
Најчешће су одговориле одрично на питање особе насељене у руралним подручјима које су у 43% случајева дале одричан одговор, те особе женског пола које су у 41% случајева дале одричан одговор.

Графикон П.33. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.33 ***Који сегмент рада Скупштине града треба унаприједити?***



Графикон П.34. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.34 ***Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине града требала редовно проводити?***

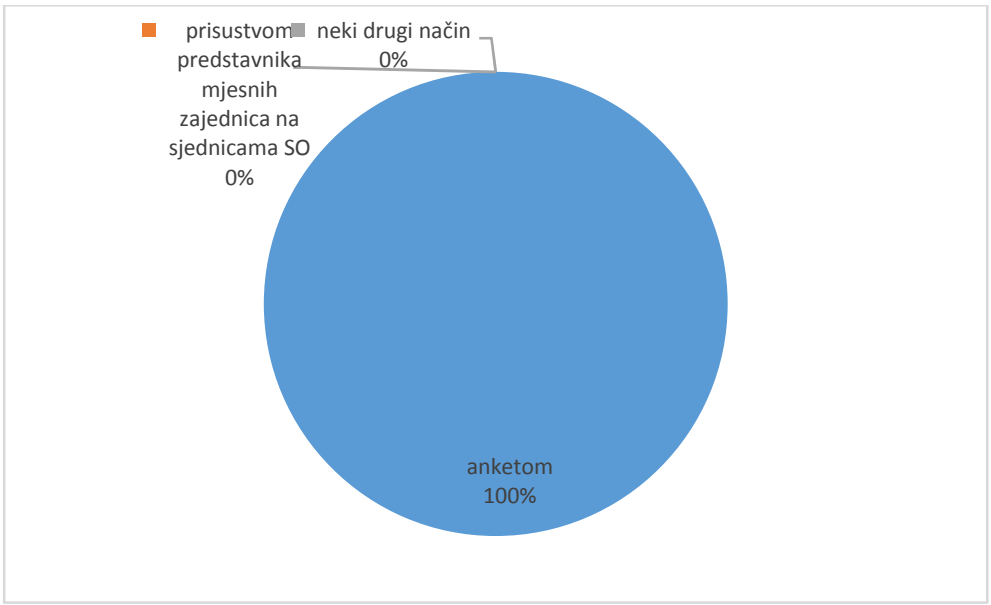


99% испитаника/ца је потврдно одговорило на питање "Да ли сматрате да би се оцјена рада Скупштине општине требала редовно проводити?" док је 1% испитаника/ца одговорило одрично.

Најчешће су одговорили потврдно на питање особе женског пола које су потврдно одговориле у 100% случајева и особе насељене у урбаним подручјима гдје је 99% испитаника/ца дало потврдан одговор.

Најчешће су одговориле одрично на питање особе насељене у руралним подручјима које су у 2% случајева дале одричан одговор, те особе мушког пола које су у 2% случајева дале одричан одговор.

Графикон П.35. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.35 ***На који начин треба вршити оцјену?***



Услуге са којима су грађани НАЈЗАДОВОЉНИЈИ *(75% и више испитаника је одговорило задовољно код „ДА/НЕ“ питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)*	**Брзина услуге**	96% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 2% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет административних услуга	95% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 3% испитаника/ца било незадовољно
	Знање особља	93% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 2% испитаника/ца било незадовољно
	Љубазност особља	92% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 3% испитаника/ца било незадовољно
	Цијена административних услуга	90% испитаника/ца је било задовољно цијеном ових услуга док је 3% испитаника/ца било незадовољно
	Рад домова здравља/амбуланти	90% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 4% испитаника/ца било незадовољно
	Прикупљање отпада и одвоз смећа	82% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 8% испитаника/ца било незадовољно
	Културна дешавања на територији ЈЛС	79% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 13% испитаника/ца било незадовољно
Услуге са којима су грађани УГЛАВНОМ ЗАДОВОЉНИ *(између 50 % и 74% испитаника је одговорило задовољно код „ДА/НЕ“ питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)*	**Цијена прикупљања отпада и одвоза смећа**	73% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 12% испитаника/ца било незадовољно
	Покривеност општине јавном расвјетом	68% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 15% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет јавне расвјете	68% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 16% испитаника/ца било незадовољно
	Спортска дешавања на територији ЈЛС	66% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 20% испитаника/ца било незадовољно
	Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа	58% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 15% испитаника/ца било незадовољно
	Рад мјесних заједница	56% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 26% испитаника/ца било незадовољно
	Снабдијевање водом	53% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 21% испитаника/ца било незадовољно
	Рад Центра за социјални рад	53% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 6% испитаника/ца било незадовољно

	Рад вртића *	50% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 6% испитаника/ца било незадовољно (у рачунање процента узети су у обзир само одговори на које су испитаници/це одговорили са "Да" или "Не")
Услуге са којима су грађани **УГЛАВНОМ НЕЗАДОВОЉНИ** *(између 25 % и 49% испитаника је одговорило задовољно код „ДА/НЕ“ питања односно задовољно или углавном задовољно услугом тамо гдје су понуђени ови модалитети одговора)*	**Цијена снабдијевања воде**	49% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 21% испитаника/ца било незадовољно
	Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	48% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 31% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	47% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 32% испитаника/ца било незадовољно
	Канализација	40% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 26% испитаника/ца било незадовољно
	Цијена канализације	37% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 27% испитаника/ца било незадовољно
	Редовност одржавања локалних путева (укључујући зимско)	28% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 52% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет одржавања локалних путева (укључујући зимско)	28% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 51% испитаника/ца било незадовољно

3. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРЕПОРУКЕ

Анализом резултата уочено је да грађани општине Прњавор у већем проценту нису информисани о јавним питањима (буџет, јавна потрошња, приоритети развоја, нове инвестиције).

Препорука 1.

Према структури особа (социјално угрожени и особе старости од 18 до 35 година) потребно је дефинисати механизме приступа информацијама прилагођене овим категоријама становништва (обавјештења на званичној интернет страници, мобилне апликације интернет странице, укључивање Центра за социјални рад, достављање обавјештења о наведеним питањима установама и организацијама које се баве проблемима младих и социјално угрожених.

Анкета показује да 92% испитаника не исказује интерес за укључивање у јавне расправе и дебате, те је нарочито забрињавајуће да 100% испитаника који припадају маргинализованим групама локалне заједнице не учествују у доношењу одлука које се остварују кроз јавне расправе (план буџета, стратегија развоја, акциони планови).

Препорука 2.

Потребно је у што скоријем периоду пронаћи рјешења и предузети мјере за укључивање свих интересних група локалне заједнице у јавне расправе и дебате (директни контакти, јавни позиви, дописи удружењима и обавјешетења).

Постојећи механизми учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро нису у довољној мјери транспарентни тј. да постоје , али само про-форме ради. Наглашавамо да је овај проблем изражен у руралној средини у чак 88% случајева.

Препорука 3.

Кроз рад Савјета мјесних заједница побољшати приступ информацијама за становништво руралне средине и омогућити комуникацију са представницима локалне власти. Општинска управа би требала побољшати интернет комуникацију са грађанима (електронско подношење захтјева, омогућити електронско праћење тока предмета, „питајте начелника“, „питајте одборника“ и слично).

Анализом оцјене рада Скупштине општине Прњавор утврђено је да су грађани упознати са изабраним одборницима актуелног мандатног сазива, али да не остварују довољне контакте и комуникацију са одборницима.

Препорука 4.

У циљу унапређења рада Скупштине општине Прњавор неопходно је реализовати дефинисане механизме комуникације са грађанима, прописане Одлуком о непосредном учешћу грађана у локалној самоуправи („Службени гласник општине Прњавор“, број 31/17).