Р Е П У Б Л И К А С Р П С К А
О П Ш Т И Н А П Р Њ А В О Р
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 2020. години

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

Прњавор, март 2021. године

Садржај

Скраћенице 2
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2016. години – упоредни преглед 4
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2017. години – упоредни преглед 5
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2018. години – упоредни преглед 6
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2019. години – упоредни преглед 7
2. РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ 8
Карактеристике узорка 8
Снабдијевање водом 9
Цијена снабдијевања водом 9
Прикупљање отпада и одвоз смећа 9
Цијена прикупљања отпада и одвоз смећа 9
Канализација 10
Цијена канализације 10
Квалитет услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) 10
Редовност услуге одржавања локалних путева (укључујући зимско) 11
Покривеност општине јавном расвјетом 11
Квалитет јавне расвјете 11
Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова 12
Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова 12
Рад домова здравља/амбуланти 12
Рад вртића 13
Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа 13
Рад Центра за социјални рад 13
Рад мјесних заједница 14
Културна дешавања на територији општине 14
Спортска дешавања на територији општине 14
Приступ информацијама 15
Укљученост у јавне расправе и дебате 15
Оцјена постојећих механизама учешћа грађана 15
Квалитет административних услуга 16
Брзина административних услуга ..... **Error! Bookmark not defined.**
Љубазност особља ..... **Error! Bookmark not defined.**
Знање особља ..... **Error! Bookmark not defined.**

Цијене административних услуга ..... **Error! Bookmark not defined.**
Директни пренос сједница Скупштине општине путем локалних ТВ и радио станица 17
Редовни састанци одборника са грађанима 17
Редовни термини за комуникацију начелника са грађанима 17
Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС 17
Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС 17
Жалбе (притужбе, приговори) према локалној власти 18
Рјешавање жалби 18
Припадност социјално угроженим групама 18
Структура социјално угрожених испитаника у анкети 19
Структура незапослених особа које су учествовале у анкети 19
Додатни упитник – Оцјена рада Скупштине општине Прњавор 19

Скраћенице

ЈЛС – Јединица локалне самоуправе
МЕГ – Пројекат општинског, еколошког и економског управљања
УНДП – Развојни програм Уједињених Нација

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 02.12.-31.12.2020. године и то на узорку од око 370 грађана.

С обзиром на отежане околности прикупљања података, проузроковане епидемијом вируса корона COVID-19, анкета је спроведена on-line на начин да је анкетни упитник био доступан јавности у наведеном периоду на званичној интернет страници Општине Прњавор: www.opstinaprnjavor.net.

За администрацију анкете кориштена је апликација Google Forms, као дио интернетског пакета Google Docs. Софтвер је бесплатан и служи за израду on-line анкета и упитника и омогућава преглед и статистичку анализу одговора у извјештају са графичким приказима резултата.

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

Напомена:

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

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.

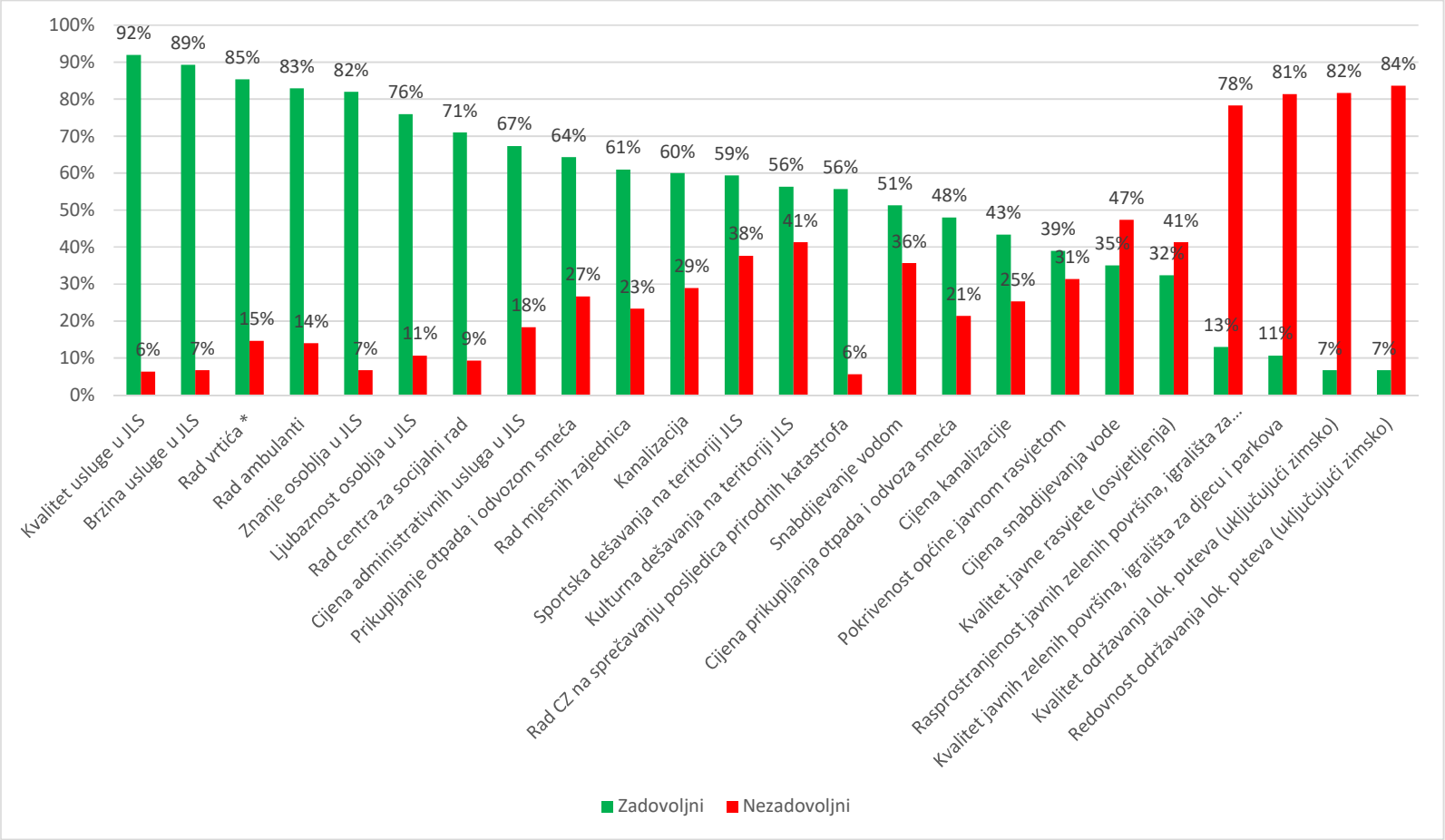
У циљу компаративне анализе приказани су резултати спроведене анкете у децембру 2016. године, децембру 2017. године и децембру 2018. године.

Израз „грађани“ односи се на особе мушког и женског пола.

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

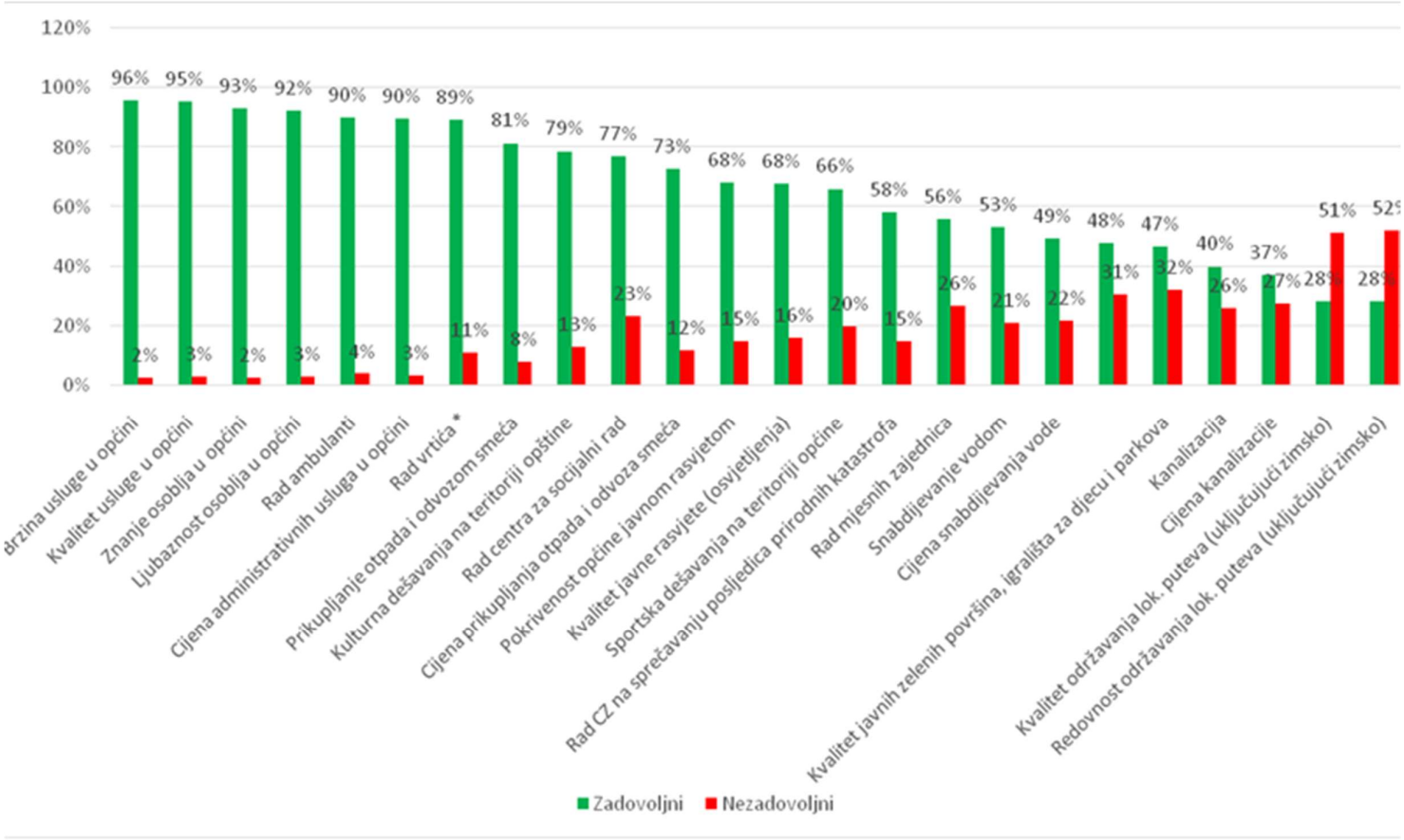
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2016. години – упоредни преглед

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



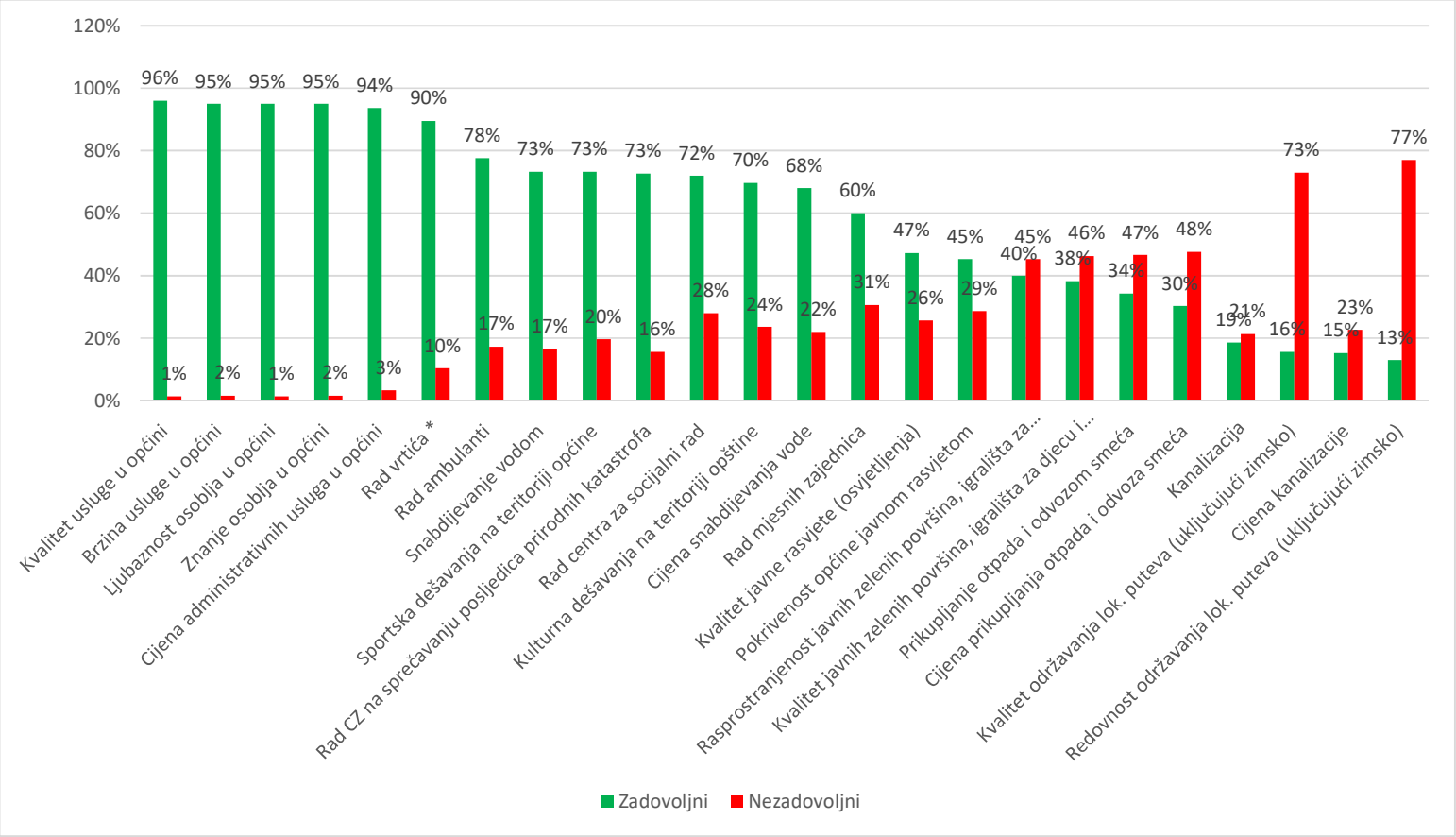
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2017. години – упоредни преглед

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



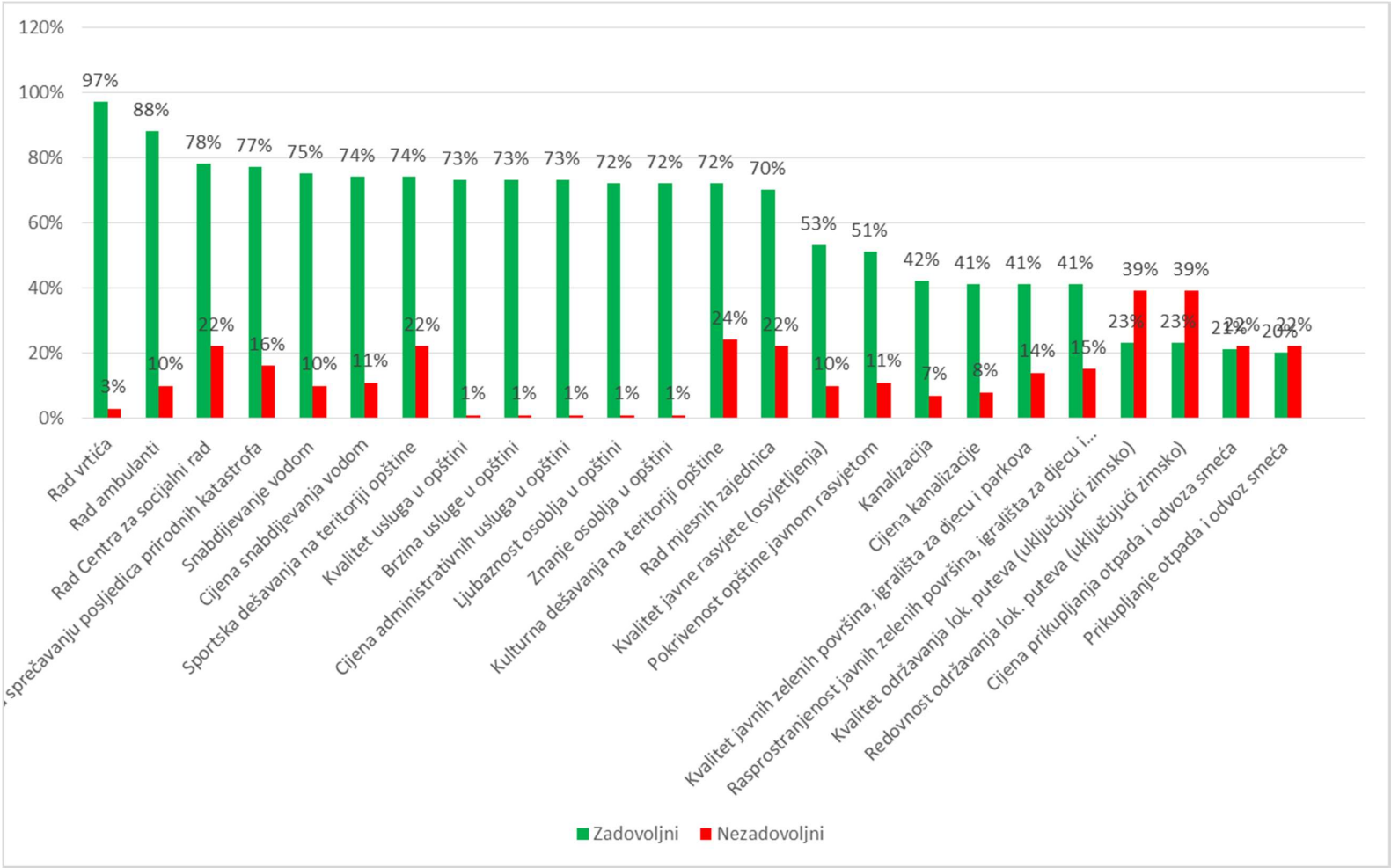
Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2018. години – упоредни преглед

Графикон УП3: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у току 2018. године



Задовољство грађана услугама Општинске управе општине Прњавор у 2019. години – упоредни преглед

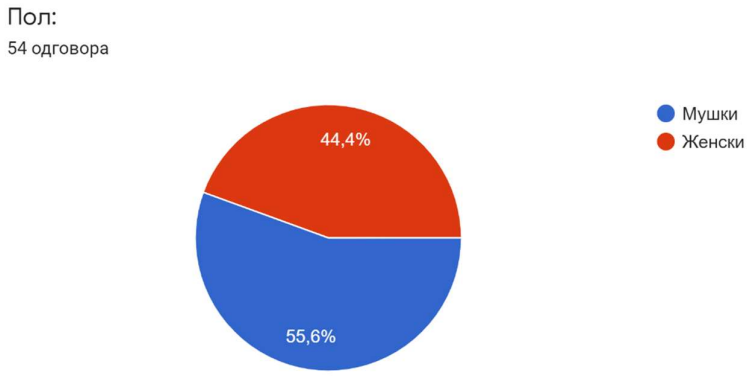
Графикон УП4: Процент испитаника/ца према задовољству услугама у току 2019. године



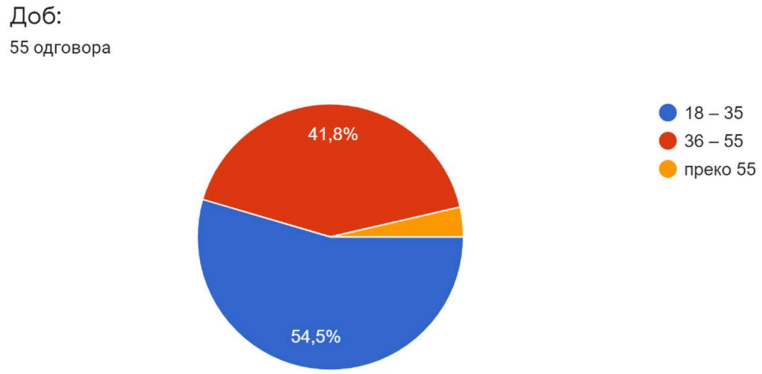
2. РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ

Карактеристике узорка

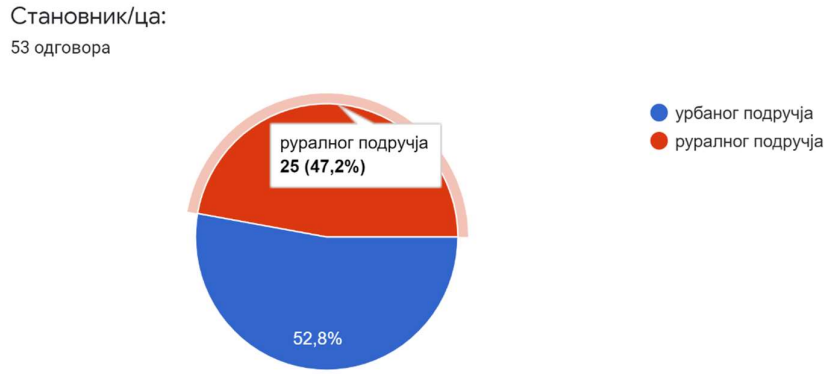
Графикон 1. Процентуална структура испитаника/ца полу



Графикон 2. Процентуална структура испитаника/ца по старости

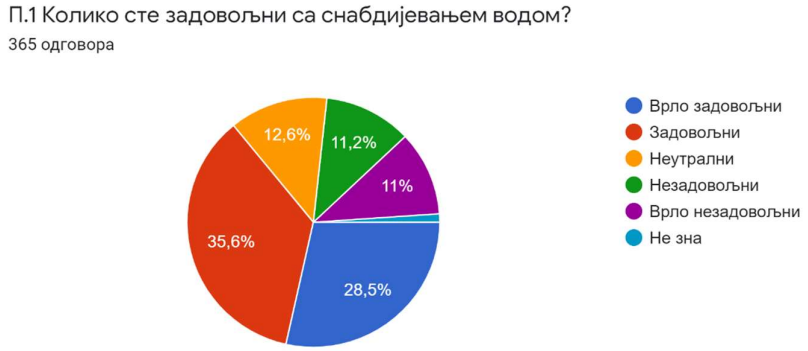


Графикон 3. Процентуална структура испитаника/ца по географској припадности



Снабдијевање водом

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



Цијена снабдијевања водом

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

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?***

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?***

Канализација

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

Цијена канализације

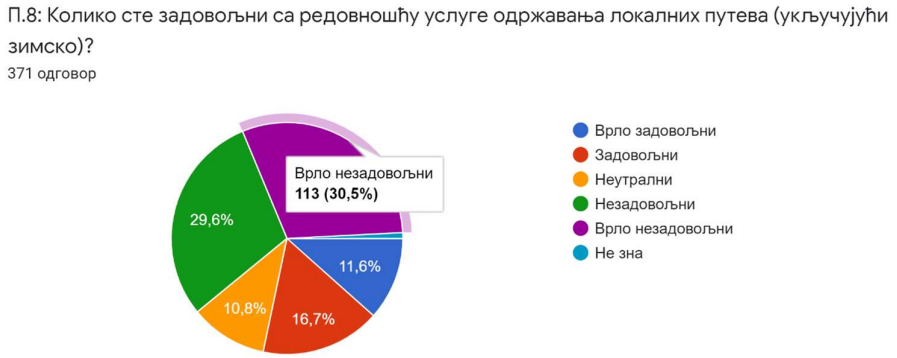
Графикон П.6. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.6. ***Колико сте задовољни са цијеном канализације?***

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)?***

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)?***



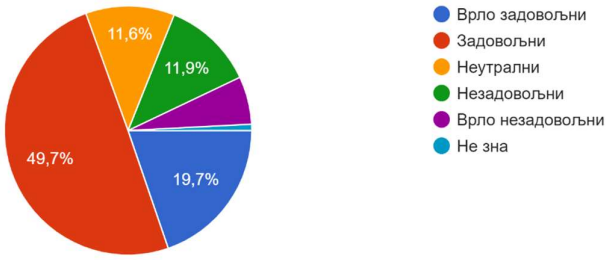
Покривеност општине јавном расвјетом

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

Квалитет јавне расвјете

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

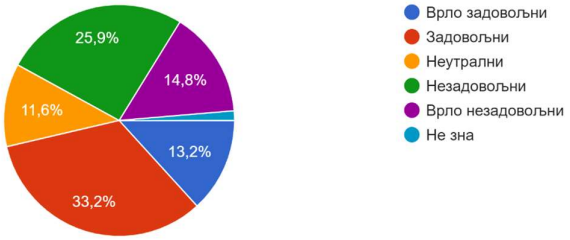
П.10: Колико сте задовољни са квалитетом јавне расвјете?
370 одговора



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*****?**

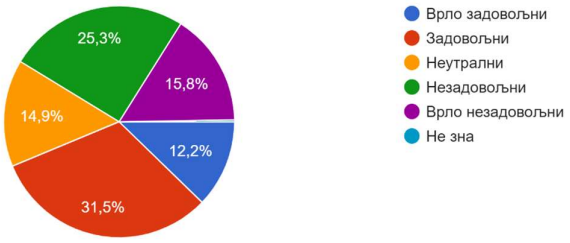
П.11: Колико сте задовољни са распрострањеношћу јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?
371 одговор



Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова

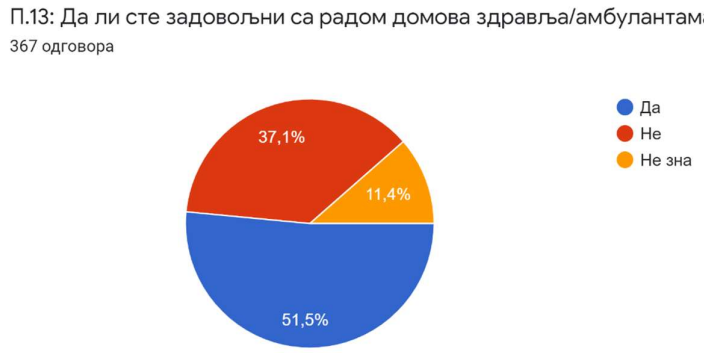
Графикон П.12. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.12. ***Колико сте задовољни са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?***

П.12: Колико сте задовољни са квалитетом јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова?
368 одговора



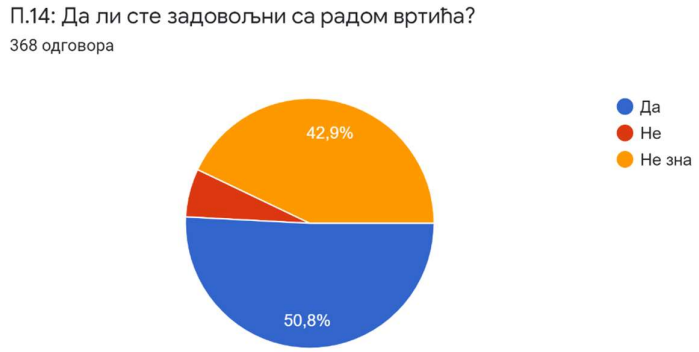
Рад домова здравља/амбуланти

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



Рад вртића

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

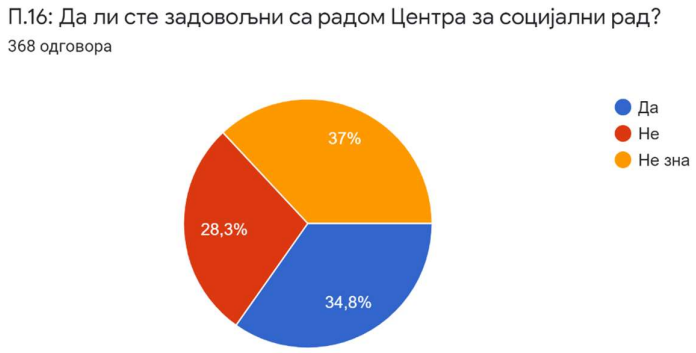


Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа

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?***

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?***

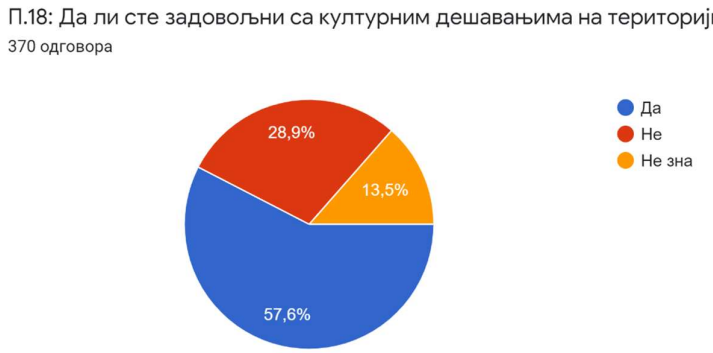


Рад мјесних заједница

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

Културна дешавања на територији општине

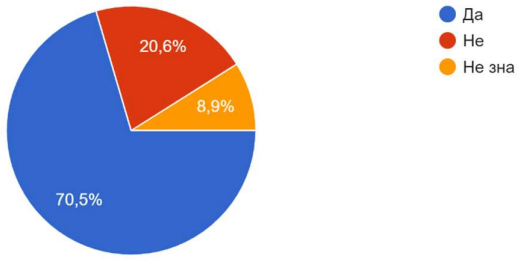
Графикон П.18. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.18. ***Да ли сте задовољни са културним дешавањима на територији општине?***



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?***

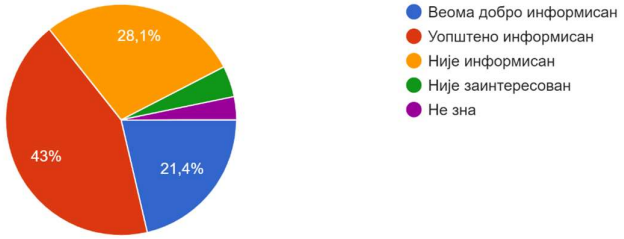
П.19: Да ли сте задовољни са спортским дешавањима на територији општине?
369 одговора



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.?***

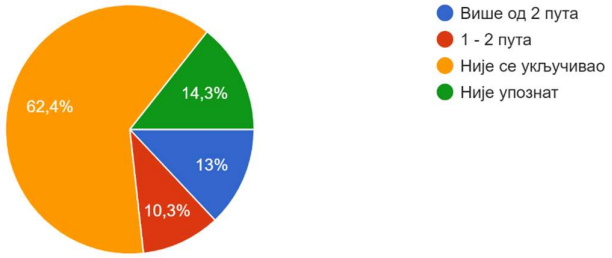
П.20: Како бисте процијенили Ваш приступ информацијама о јавним питањима, као нпр. буџету, јавној потрошњи, приоритетима развоја, новим инвестицијама, и сл.?
370 одговора



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?***

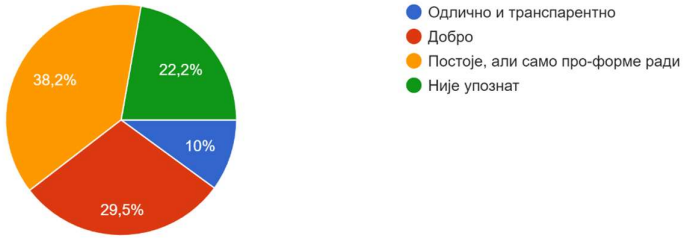
П.21: У протекле двије године, колико пута сте се укључили у јавне расправе или дебате?
370 одговора



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?***

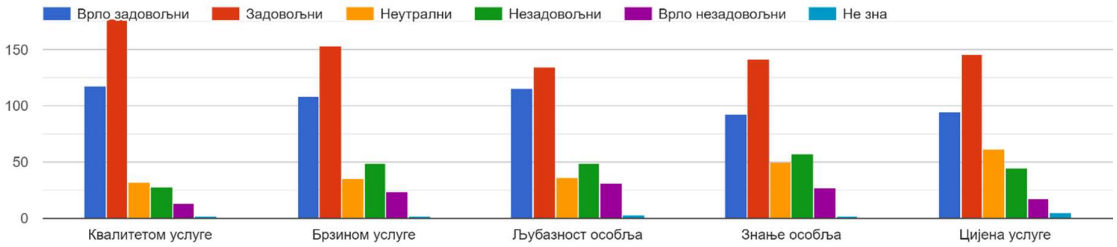
П.22: Како бисте оцијенили постојеће механизме учешћа грађана у доношењу одлука за јавно добро?
369 одговора



Квалитет административних услуга

Графикон П.23. Фреквенција испитаника према одговору на питања П.23.
Колико сте задовољни квалитетом услуге?
Колико сте задовољни брзином услуге?
Колико сте задовољни љубазношћу особља Општинске управе?
Колико сте задовољни знањем особља Општинске управе?
Колико сте задовољни цијеном услуга Општинске управе?

П.23: Колико сте задовољни са слиједећим аспектима административних услуга (издавањем увјерења, рјешења, дозвола, матичних извода, и сл.)?



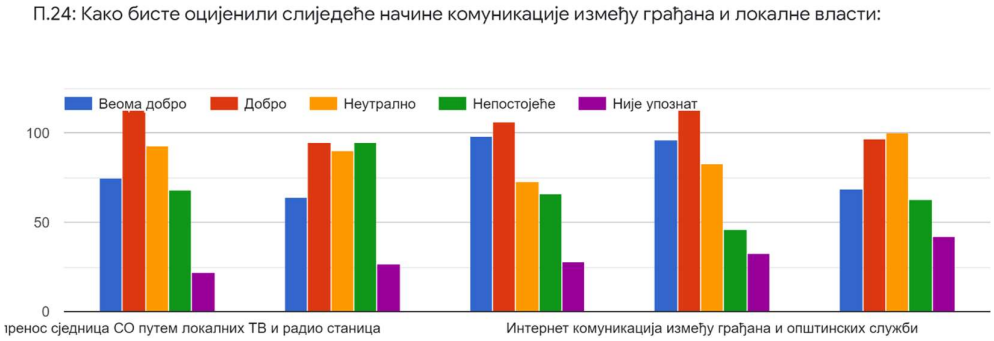
80% испитаника/ца је одговорило да је задовољно или врло задовољно квалитетом административних услуга Општинске управе док је 10% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
71% испитаника/ца је одговорило да је задовољно или врло задовољно брзином административних услуга Општинске управе док је 22% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
69% испитаника/ца је одговорило да је задовољно или врло задовољно љубазношћу особља Општинске управе док је 22% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
65% испитаника/ца је одговорило да је задовољно или врло задовољно знањем особља Општинске управе док је 23% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.
66% испитаника/ца је одговорило да је задовољно или врло задовољно знањем особља Општинске управе док је 23% испитаника/ца одговорило да је незадовољно или врло незадовољно.

Начини комуникације између грађана и локалне власти

Директни пренос сједница Скупштине општине путем локалних ТВ и радио станица

20% испитаника/ца је оцијенило као веома добро односно добро директни пренос сједница Скупштине општине путем локалних ТВ и радио станица, док 37% испитаника/ца сматра да је овакав начин комуникације између грађана и локалне власти непостојеће или да нису упознати.

Графикон П.24. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.



Редовни састанци одборника са грађанима

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

20% испитаника/ца је оцијенило као веома добро односно добро директни пренос сједница Скупштине општине путем локалних ТВ и радио станица, док 37% испитаника/ца сматра да је овакав начин комуникације између грађана и локалне власти непостојеће или да нису упознати.

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***

Интернет комуникација између грађана и служби ЈЛС

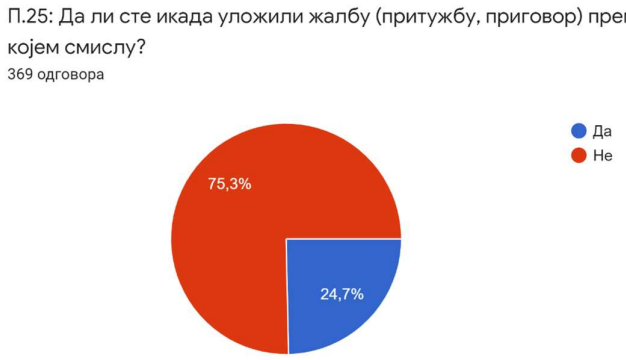
Графикон П.24.Д. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.24.Д.

Постојећи механизми учешћа грађана у дефинисању приоритета ЈЛС

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

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?***

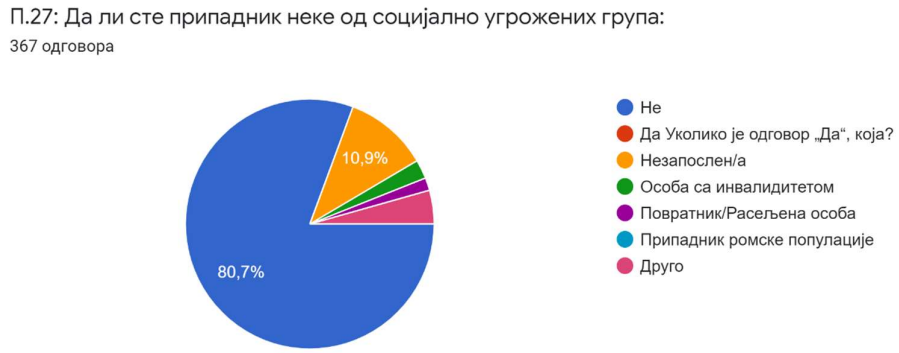


Рјешавање жалби

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

Припадност социјално угроженим групама

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



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 96% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су незапослени. Социјално угрожене особе женског пола имају највећи удио незапослених особа од 100%. Социјално угрожене особе које су социјално угрожене имају други по величини удио незапослених особа од 96%.

У 4% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су особе са инвалидитетом. Социјално угрожене особе старости од 36 до 55 година имају највећи удио особа са инвалидитетом од 20%. Социјално угрожене особе насељене у руралним подручјима имају други по величини удио особа са инвалидитетом од 17%.

У 0% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су повратници/расељена лица. Социјално угрожене особе мушког пола имају највећи удио повратника/расељених особа од 0%. Социјално угрожене особе мушког пола имају други по величини удио повратника/расељених особа од 0%.

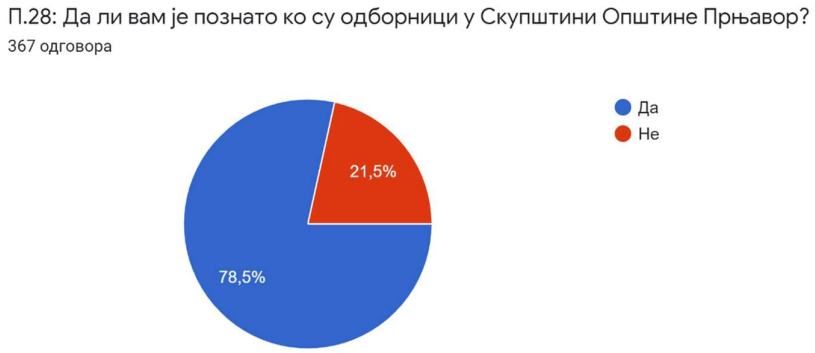
У 0% случајева испитаници који су социјално угрожени су изјавили да су ромске националности. Социјално угрожене особе мушког пола имају највећи удио особа ромске националности од 0%. Социјално угрожене особе мушког пола имају други по величини удио особа ромске националности од 0%.

Структура незапослених особа које су учествовале у анкети

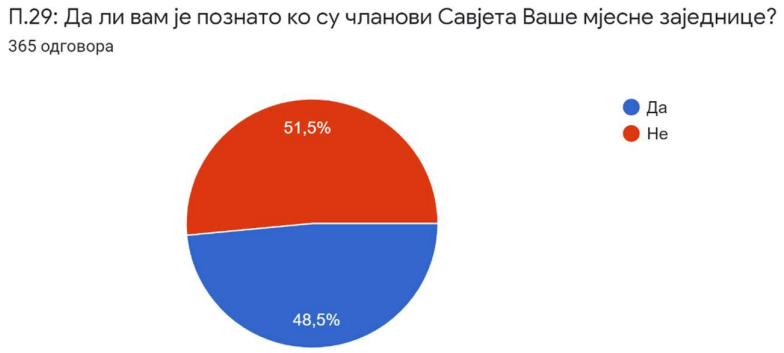
Графикон П.27.Ц. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.27.Ц. ***Ако незапослен?***

Додатни упитник – Оцјена рада Скупштине општине Прњавор

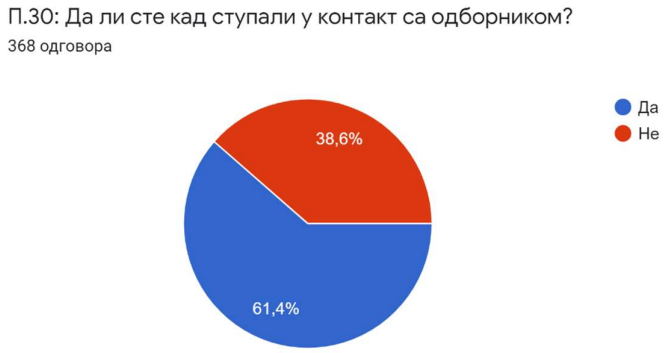
Графикон П.28. Процентуални удио испитаника према одговору на питање П.28. ***Да ли вам је познато ко су одборници у Скупштини општине Прњавор?***



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?***

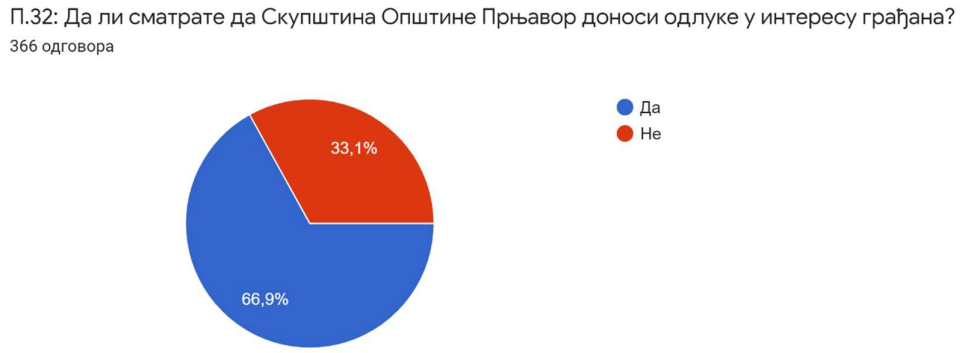


Графикон П.30. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.30. ***Да ли сте икад ступали у контакт са одборником?***



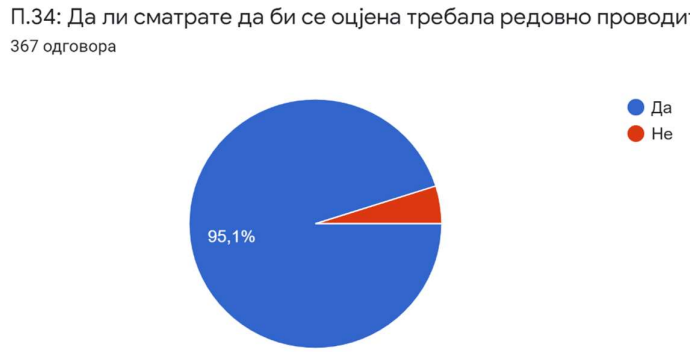
Графикон П.31. Процентуални удио испитаника/ца према одговору на питање П.31. ***Како оцјењујете рад одборника у Скупштини општине Прњавор?***

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



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?***



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

П.35: На који начин треба вршити оцјену?

358 одговора

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)*	**Снабдијевање водом**	76% испитаника/ца је било задовољно цијеном ових услуга док је 22% 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)*	**Квалитет јавне расвјете**	74% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 19% испитаника/ца било незадовољно
	Покривеност општине јавном расвјетом	73% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 27% испитаника/ца било незадовољно
	Цијена административних услуга	73% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 1% испитаника/ца било незадовољно
	Брзина услуге	73% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 1% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет услуга у општини	73% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 1% испитаника/ца било незадовољно
	Љубазност особља	72% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 1% испитаника/ца било незадовољно
	Знање особља	72% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 1% испитаника/ца било незадовољно
	Спортска дешавања натериторији општине	71% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 21% испитаника/ца било незадовољно
	Цијена канализације	67% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 32% испитаника/ца било незадовољни
	Канализација	65% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 32% испитаника/ца било незадовољно

	Цијена прикупљања отпада и одвоза смећа	64% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 34% испитаника/ца било незадовољно
	Цијена снабдијевања водом	61% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 35% испитаника/ца било незадовољно
	Културна дешавања на територији општине	58% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 29% испитаника/ца било незадовољно
	Распрострањеност јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	58% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 41% испитаника/ца било незадовољно
	Прикупљање отпада и одвоз смећа	54% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 45% испитаника/ца било незадовољно
	Рад домова здравља/амбуланти	52% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 37% испитаника/ца било незадовољно
	Рад вртића	51% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 7% испитаника/ца било незадовољно
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)*	**Рад цивилне заштите на спречавању посљедица природних катастрофа**	45% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 25% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет јавних зелених површина, игралишта за дјецу и паркова	44% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 41% испитаника/ца било незадовољно
	Квалитет одржавања локалних путева (укључујући зимско)	40% испитаника/ца је било задовољно квалитетом ове услуге док је 60% испитаника/ца било незадовољно
	Редовност одржавања локалних путева (укључујући зимско)	39% испитаника/ца је било задовољно цијеном ове услуге док је 60% испитаника/ца било незадовољно
	Рад Центра за социјални рад	35% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 28% испитаника/ца било незадовољно
	Рад мјесних заједница	25% испитаника/ца је било задовољно овом услугом док је 48% испитаника/ца било незадовољно