



**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM
USLUGAMA (skraćena verzija)**

Općina Čitluk

Ožujak 2023

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

JLS – Jedinica lokalne samouprave (općina/grad)

MEG – Projekt općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja

UNDP – Razvojni program Ujedinjenih Naroda

Uvod

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u veljači 2023 i to na uzorku od 300 građana i građanki.

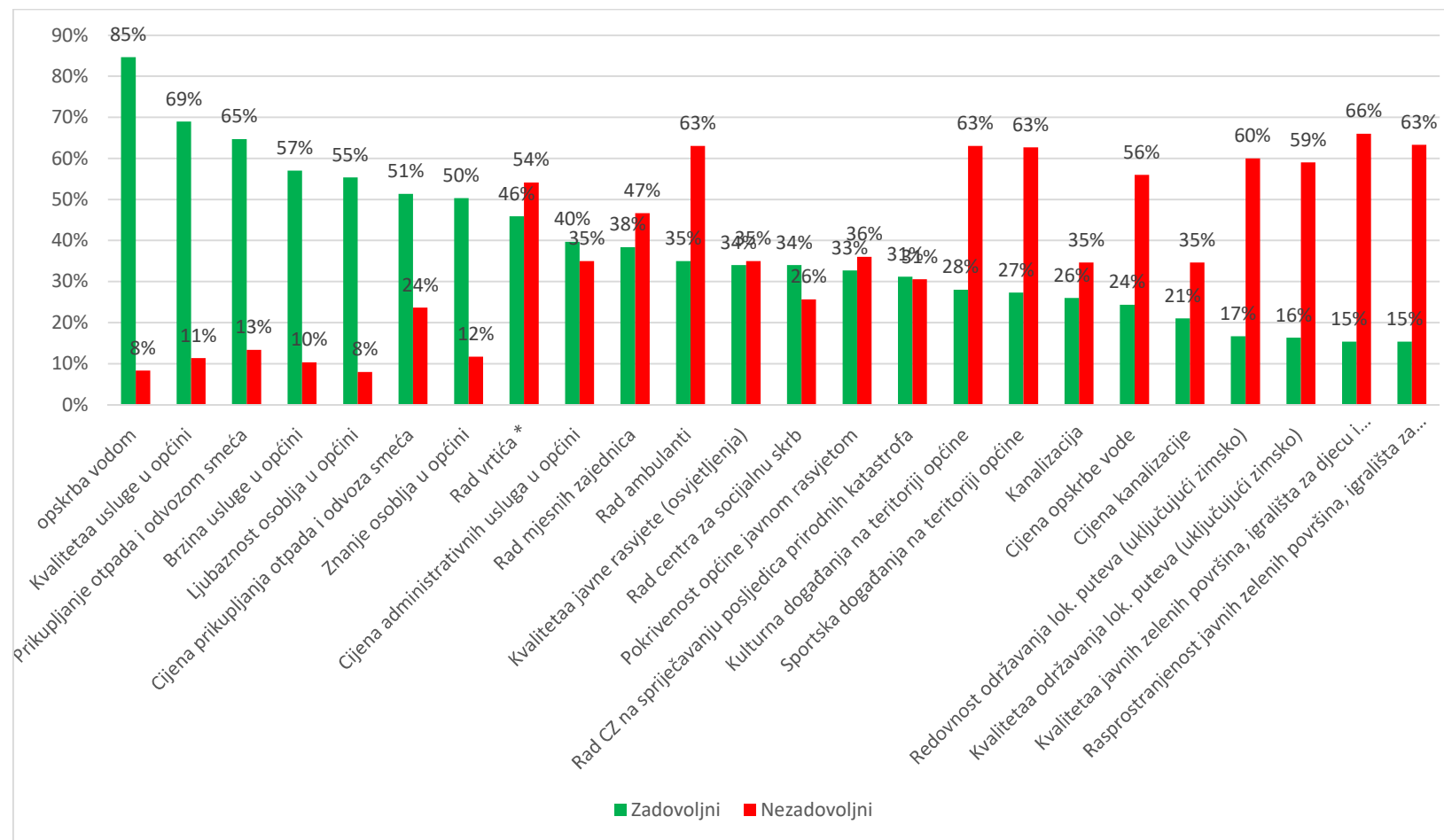
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama Općine Čitluk, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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

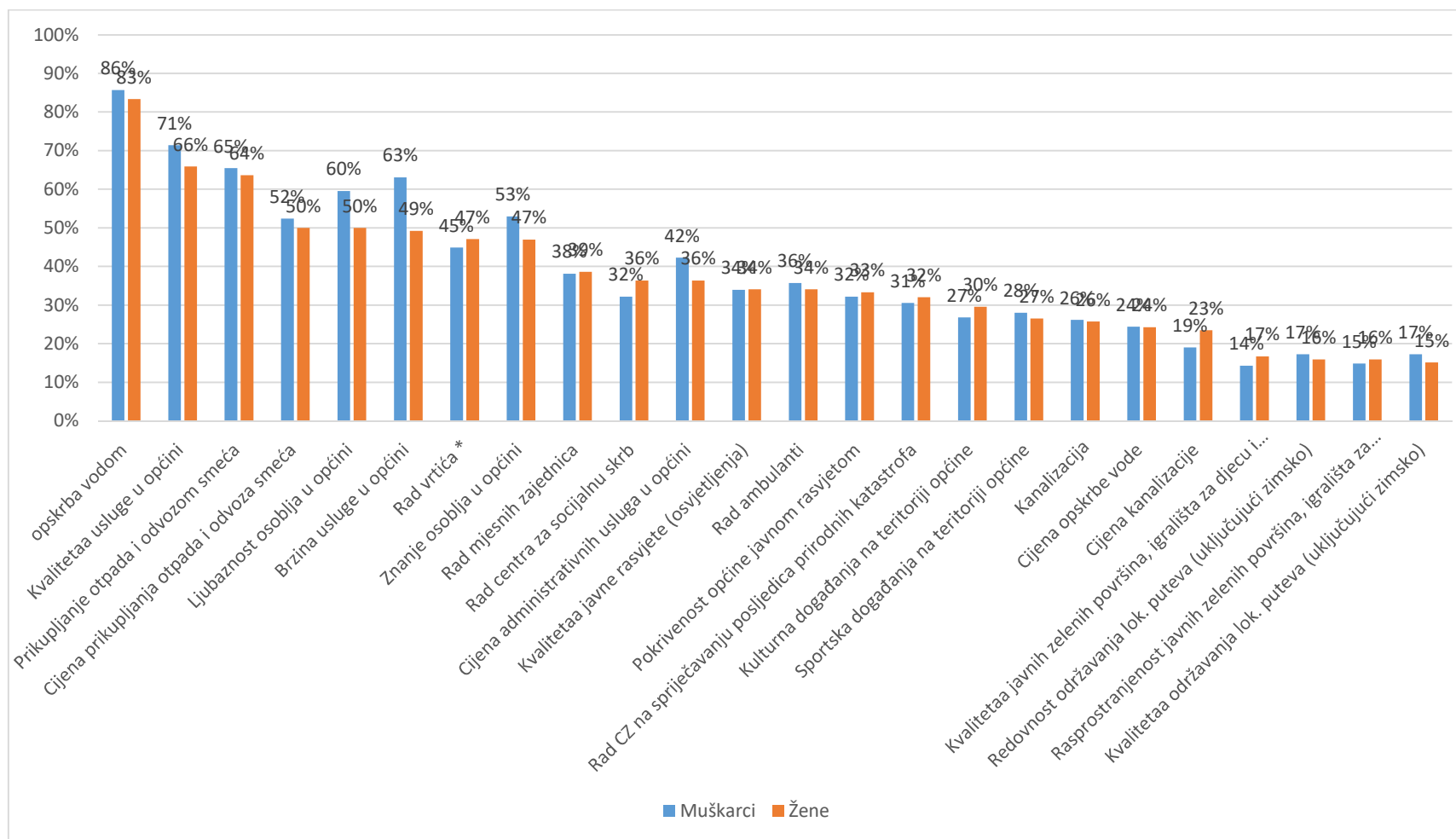
Zbroj zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2023 – usporedni pregled

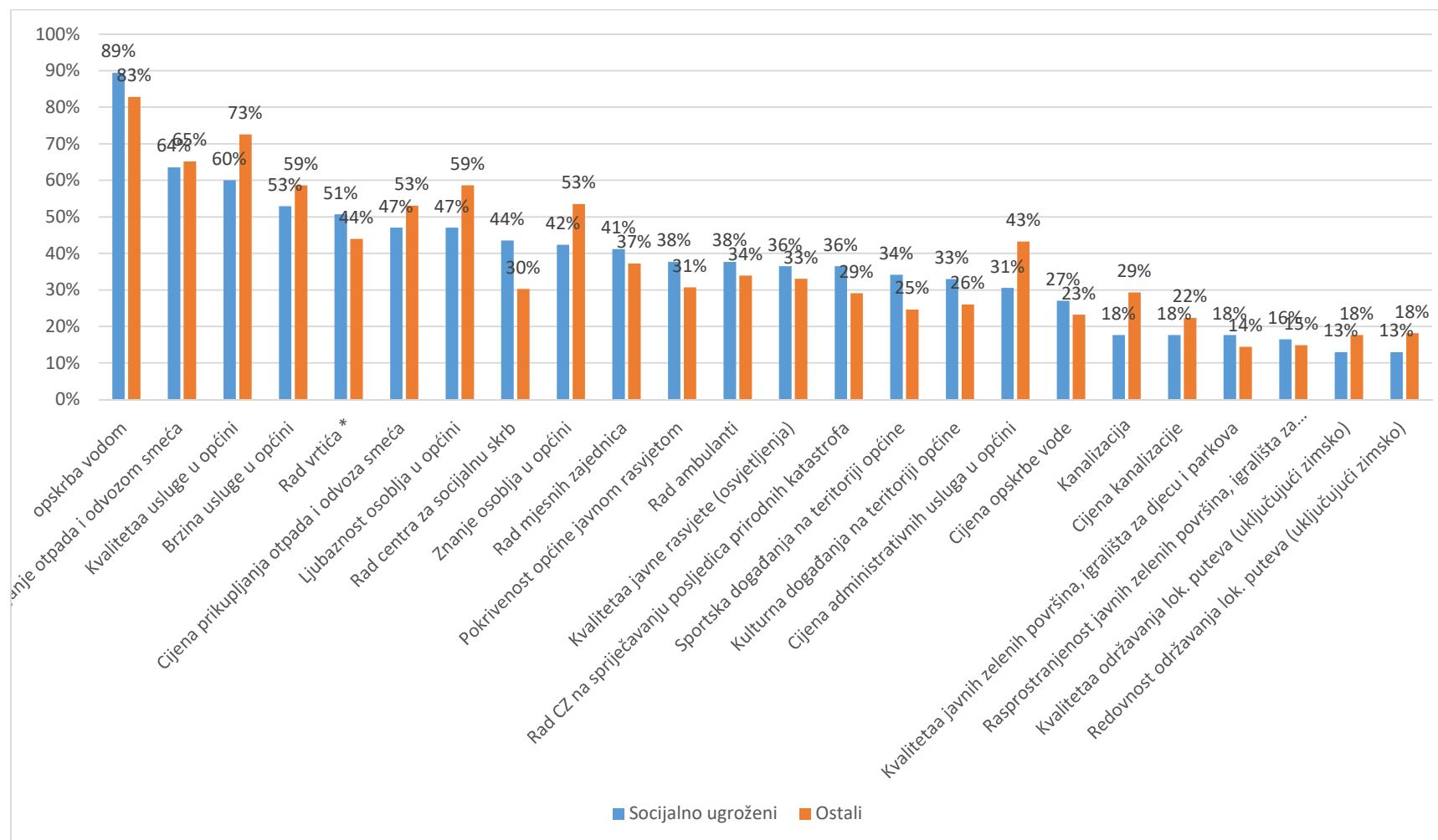
Grafikon UP1: Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine



Grafikon UP1.1: Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine, po spolu ispitanika



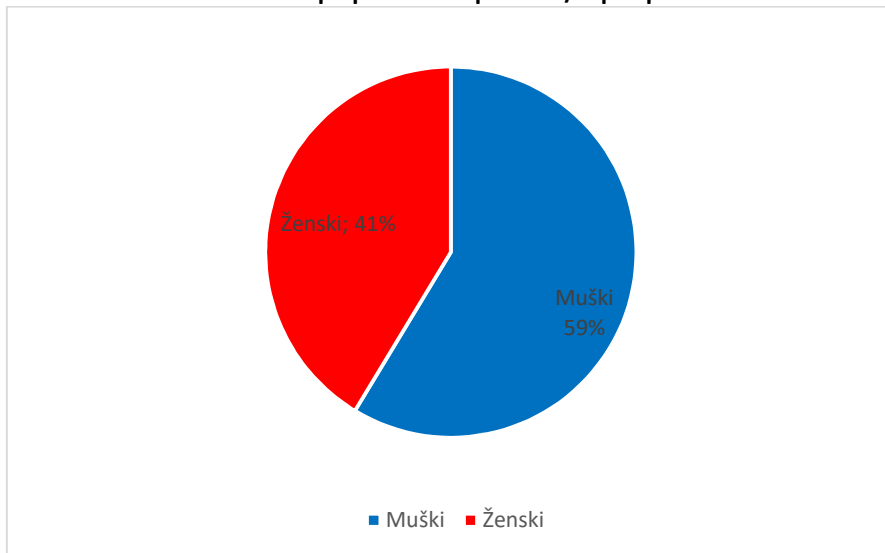
Grafikon UP1.2: Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2023 godine, po soci-ekonomskoj situaciji



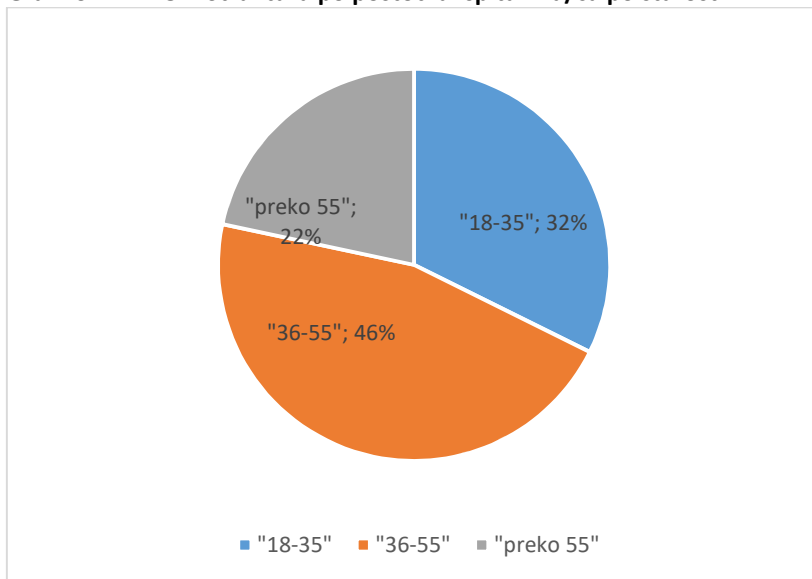
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA¹

Karakteristike uzorka

Grafikon DEMO1. Struktura po postotku ispitanika/ca po spolu

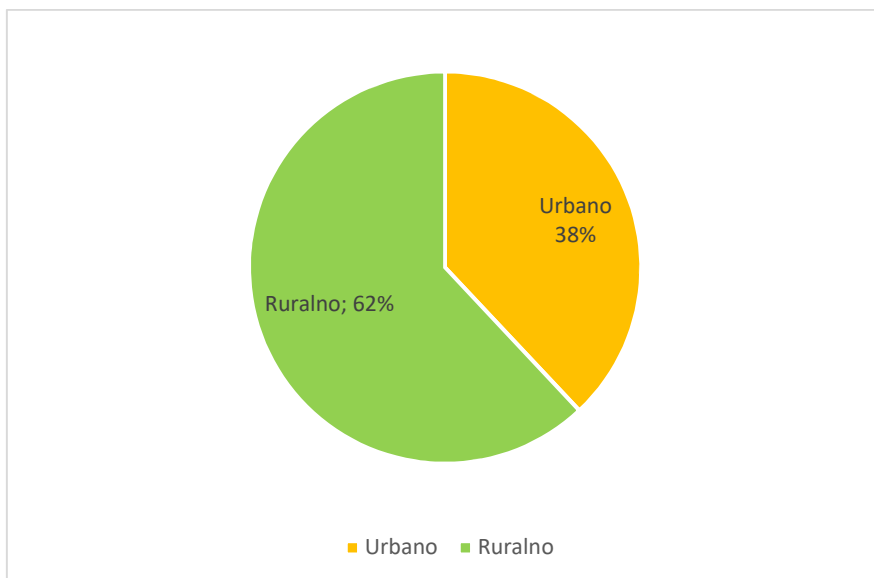


Grafikon DEMO2. Struktura po postotku ispitanika/ca po starosti



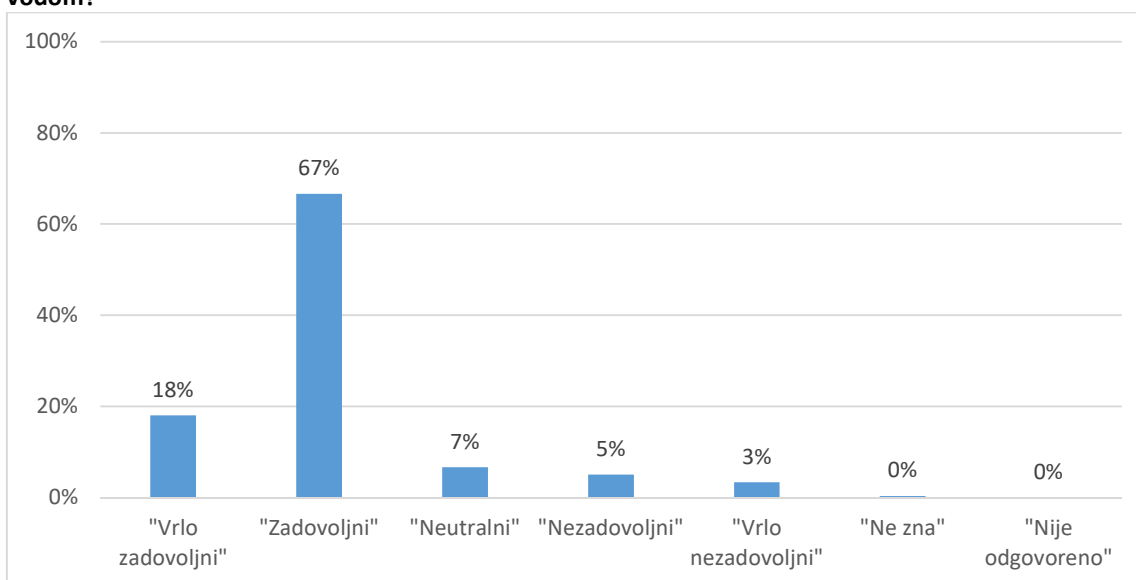
Grafikon DEMO3. Struktura po postotku ispitanika/ca po zemljopisnoj pripadnosti

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



Opskrba vodom

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

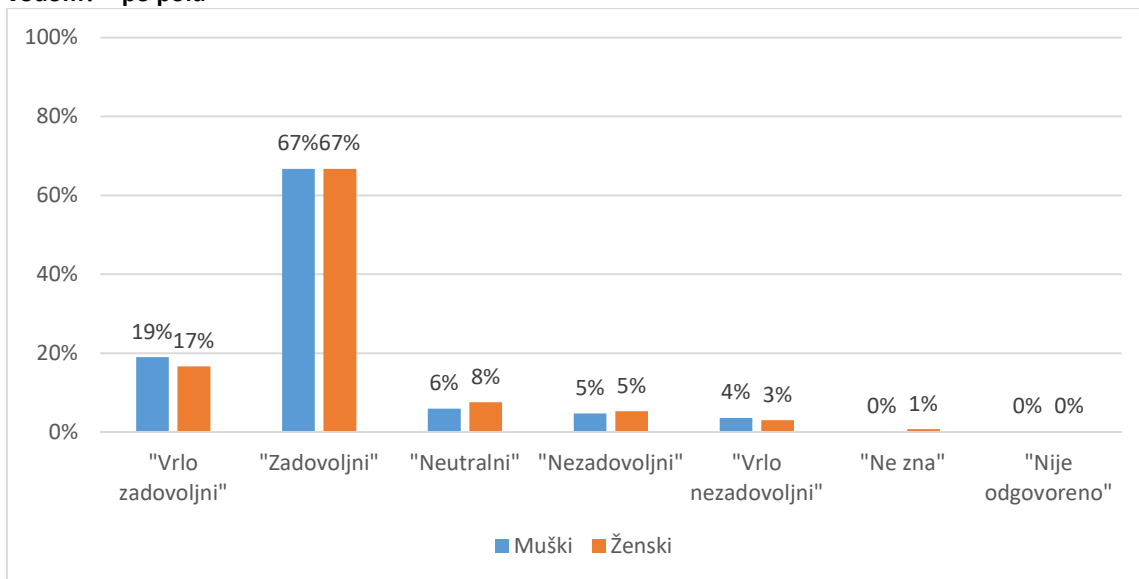


85% ispitanika/ca je izjavilo da je zadovoljno ili vrlo zadovoljno opskrbom vodom dok je 8% ispitanika/ca odgovorilo da je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljno.

Najzadovoljniji opskrbom vodom su osobe koje su socijalno ugrožene koje su vrlo zadovoljne ili zadovoljne u 89% slučajeva i osobe starosti od 36 do 55 godina gdje je 87% ispitanika/ca izjavilo da je vrlo zadovoljno ili zadovoljno.

Najnezadovoljniji opskrbom vodom su osobe starosti od 56 i više godina koje su u 11% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili vrlo nezadovoljne, te osobe naseljene u ruralnim područjima koje su u 10% slučajeva izjavile da su nezadovoljne ili vrlo nezadovoljne.

Grafikon P1.2.1 Postotni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni opskrbom vodom? – po polu



Grafikon P1.2.2 Postotni udio ispitanika prema odgovoru na pitanje P1 Koliko ste zadovoljni opskrbom vodom? – po socio-ekonomskoj situaciji (Da-socijalno ugroženi, Ne-ostali)

