



REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Grad Čapljina

Februar 2022

Skraćenice

BiH – Bosna i Hercegovina

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

MEG – Projekt općinskog okolišnog i ekonomskog upravljanja

UNDP – Razvojni program Ujedinjenih Nacija

Uvod

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

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga je provedeno u februaru 2022 i to na uzorku od 300 građana i građanki.

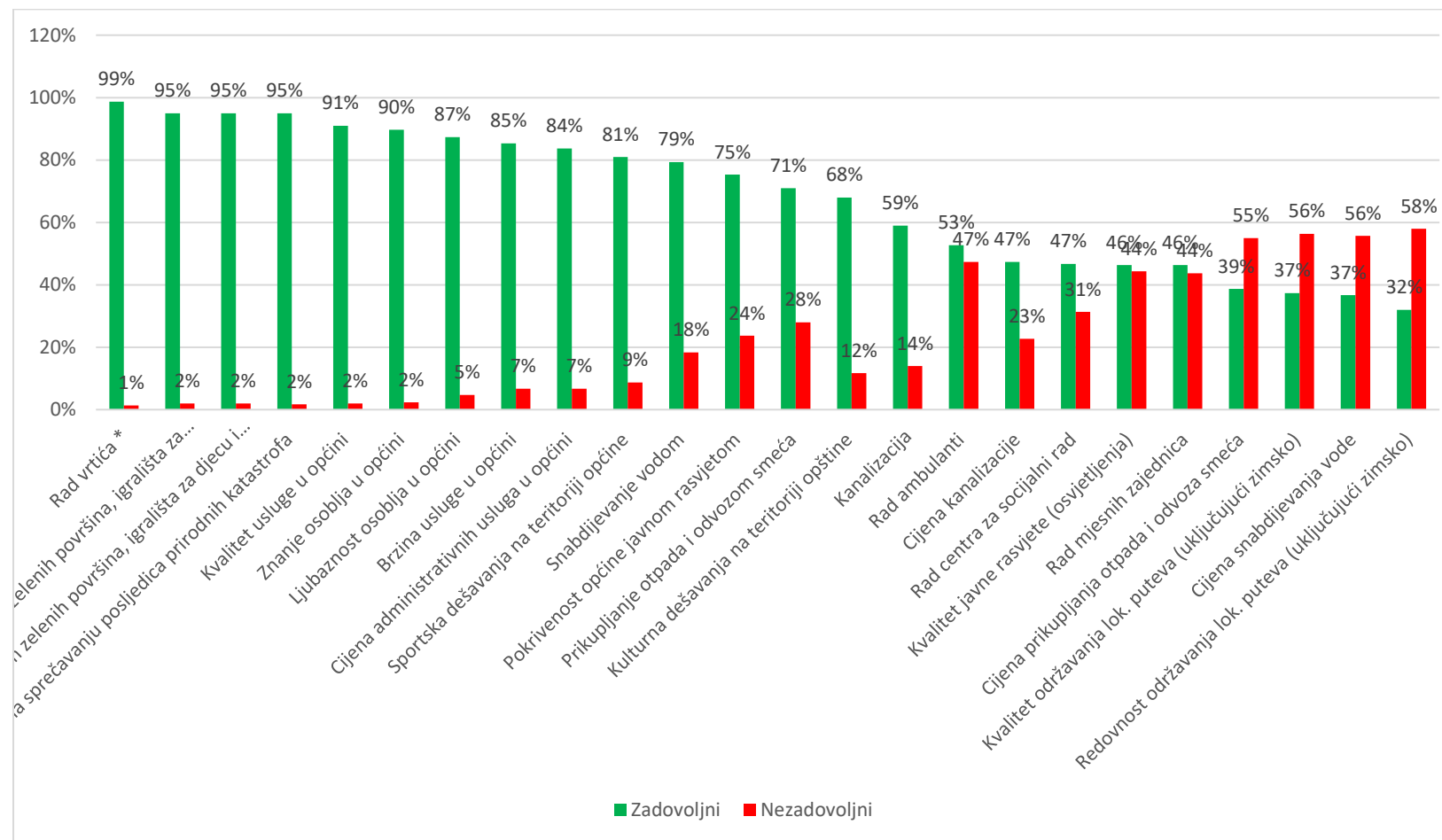
Sam proces je osmišljen tako da je anketiranje izvršeno pred prostorijama grada, i to metodom ispitivanja građana i građanki koji su upravo koristili usluge javne uprave.

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

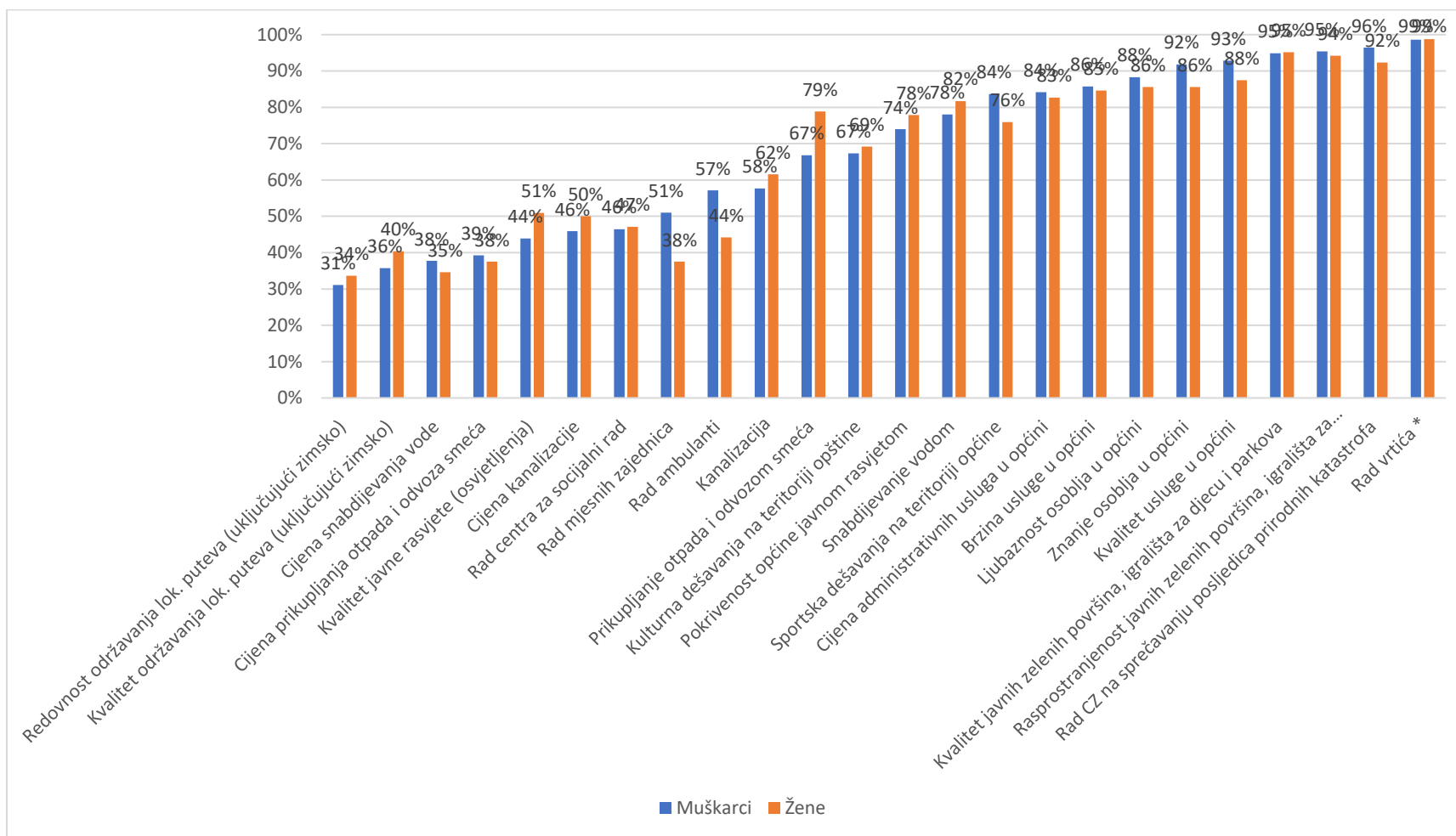
Zbir zadovoljnih i nezadovoljnih ispitanika/ca ne iznosi uvijek 100% jer se jedan dio ispitanika/ca izjasnio da je ili neutralan ili da ne zna.

Zadovoljstvo uslugama u JLS u 2022 – uporedni pregled

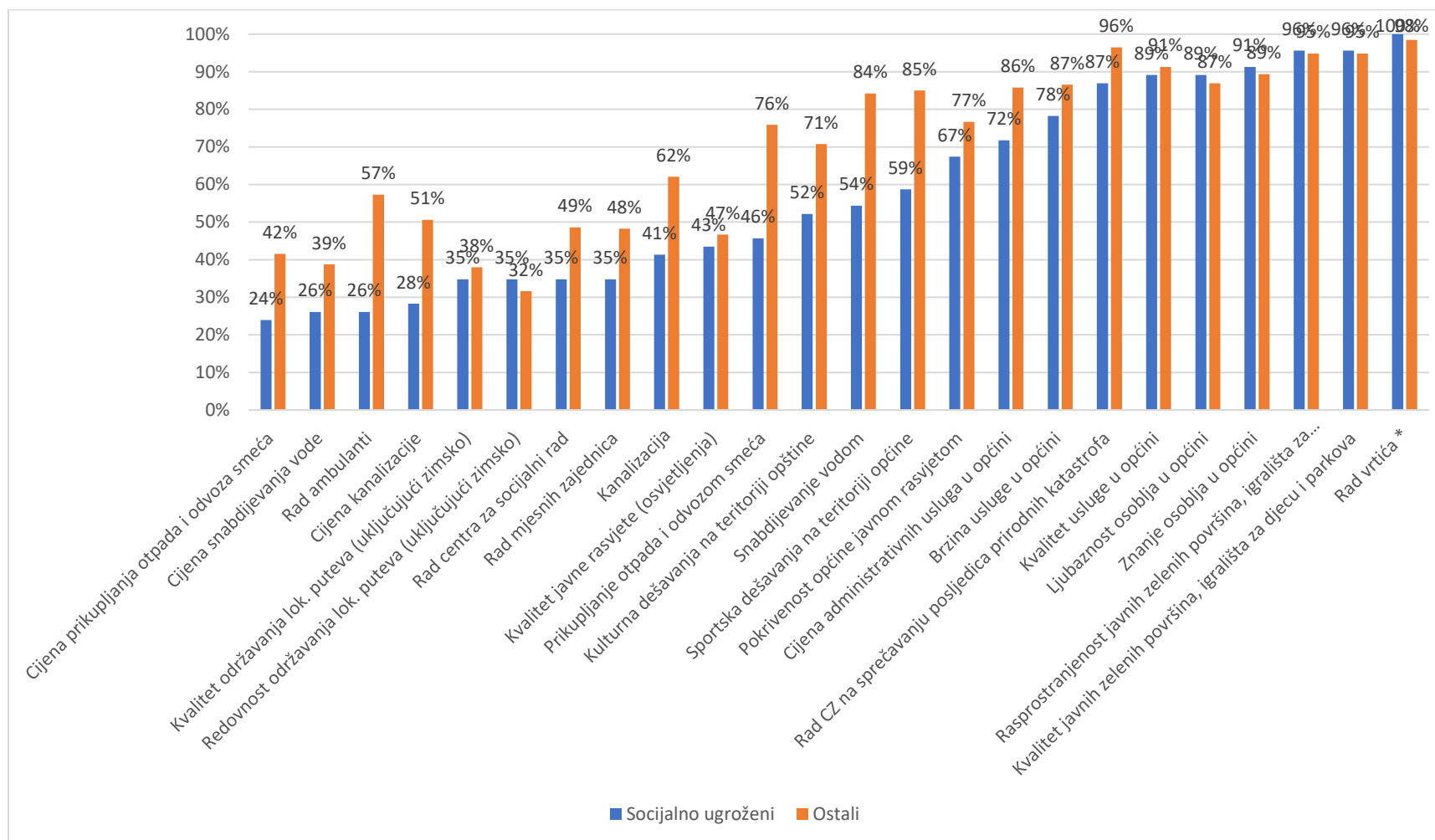
Grafikon UP1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine



Grafikon UP1.1: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po polu ispitanika



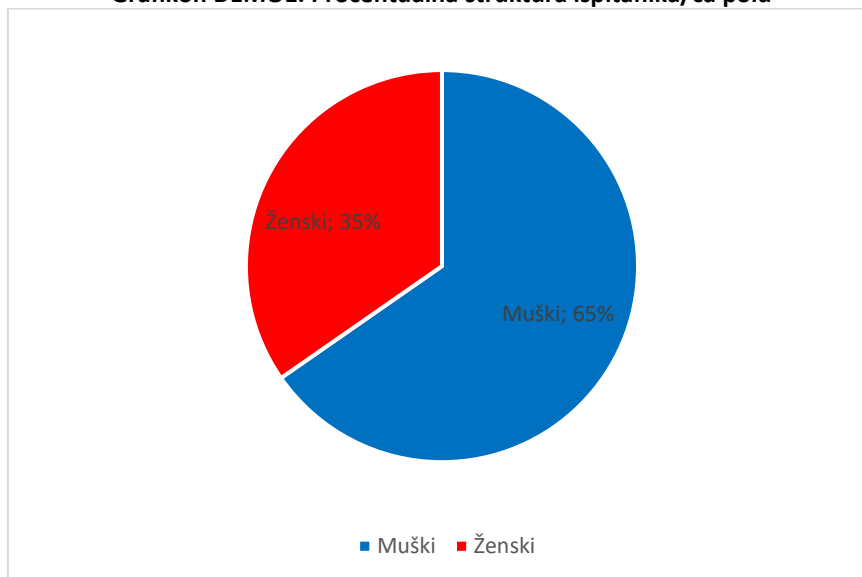
Grafikon UP1.2: Procent ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama u JLS 2022 godine, po soci-ekonomskoj situaciji



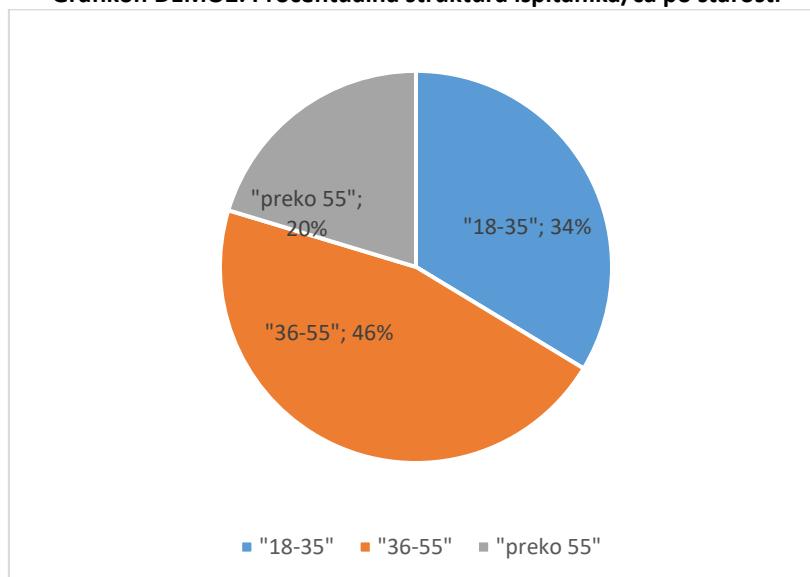
REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA¹

Karakteristike uzorka

Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca po polu



Grafikon DEMO2. Procentualna struktura ispitanika/ca po starosti



Grafikon DEMO3. Procentualna struktura ispitanika/ca po geografskoj pripadnosti

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

