



REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA

Grad Široki Brijeg

Veljača 2023.

Uvod

Anketiranje građana i građanki Širokog Brijega provedeno je u skladu sa Zaključkom o godišnjoj provedbi Ankete o zadovoljstvu korisnika usluga Grada Širokog Brijega, broj: 03-34/23 od 24. siječnja 2023. godine. Osnovni cilj Ankete o zadovoljstvu korisnika usluga Grada Širokog Brijega bio je dobiti povratne informacije od građana o zadovoljstvu pruženim javnim uslugama i njihovom angažmanu u lokalnoj zajednici.

Anketa je provedena na slučajnom uzorku korisnika javnih usluga Grada Širokog Brijega, i to na samom ulazu u objekt JLS. Anketni upitnik za godišnje istraživanje zadovoljstva korisnika usluga Grada Širokog Brijega sastoji se od 4 dijela i ukupno 42 pitanja.

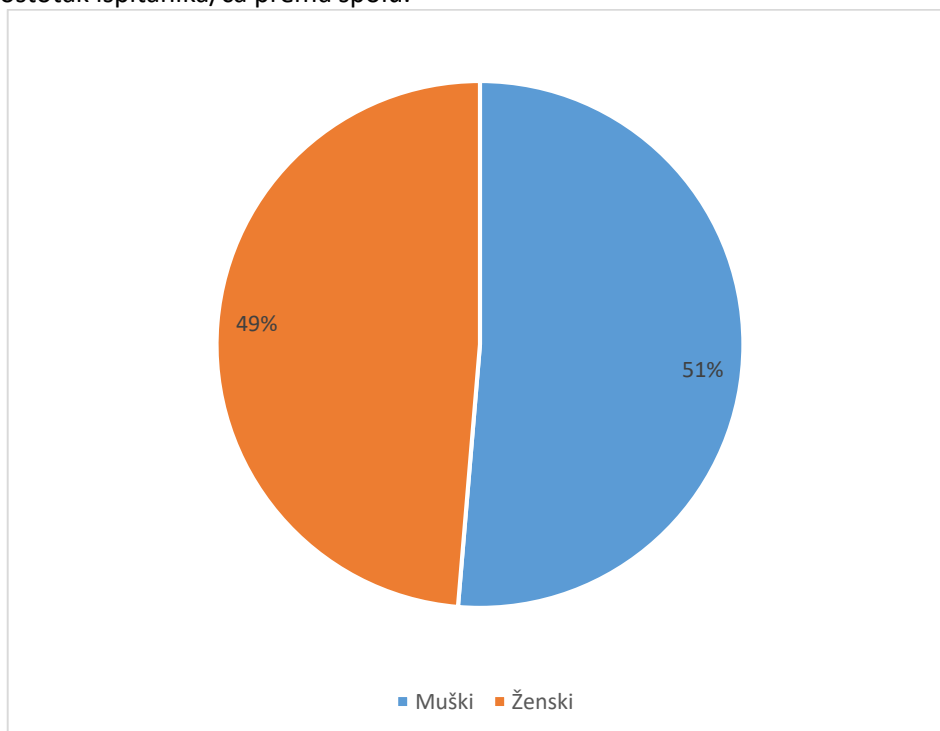
Obradom podataka iz Ankete o zadovoljstvu korisnika usluga Grada Širokog Brijega dobivene su povratne informacije od građana o zadovoljstvu pruženim javnim uslugama i njihovom angažmanu u lokalnoj zajednici po spolu, dobi, području koje ispitanik naseljava, te socijalnoj kategoriji.

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

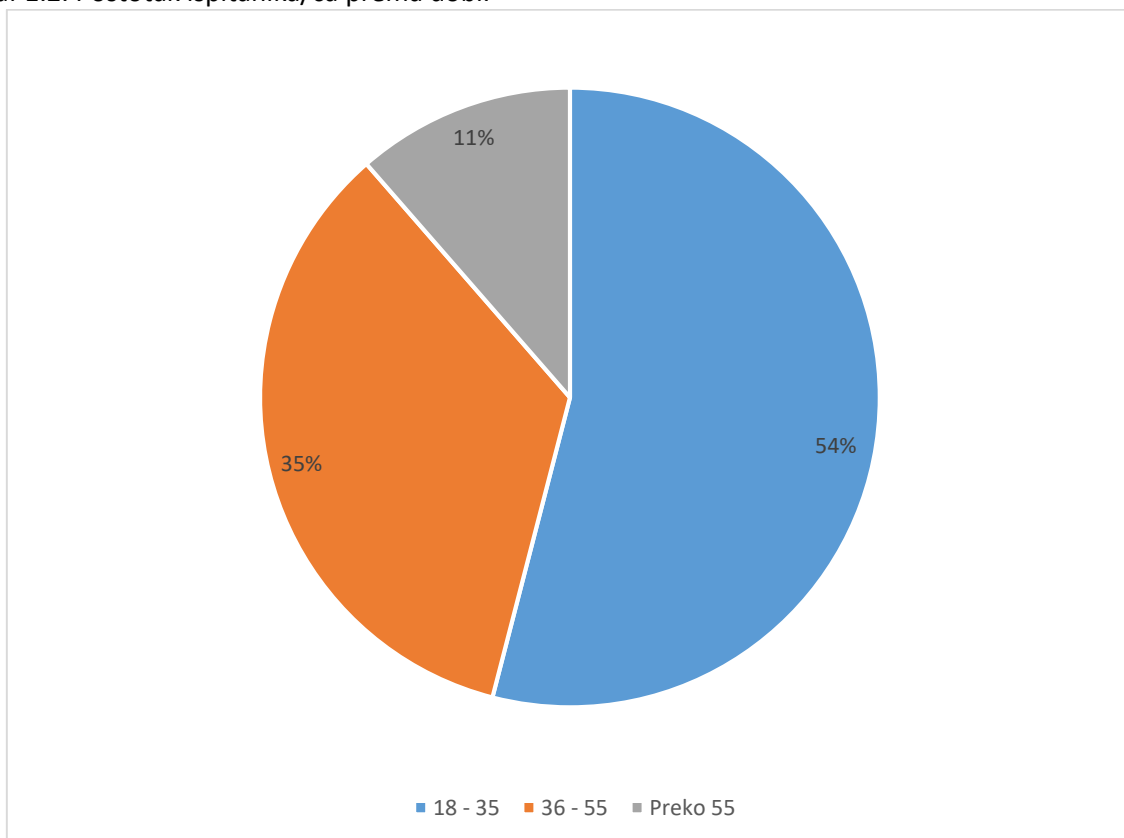
1. Karakteristike uzorka

Ispitivanje javnog mnijenja korisnika i korisnica javnih usluga Grada Širokog Brijega provedeno je u veljači 2023. godine i to na uzorku od 300 građana i građanki. Na daljnjim grafovima dan je pregled uzorka koji je bio predmet ispitivanja, i to prema spolu, dobi geografskom području koje naseljava, te socio-ekonomskoj situaciji.

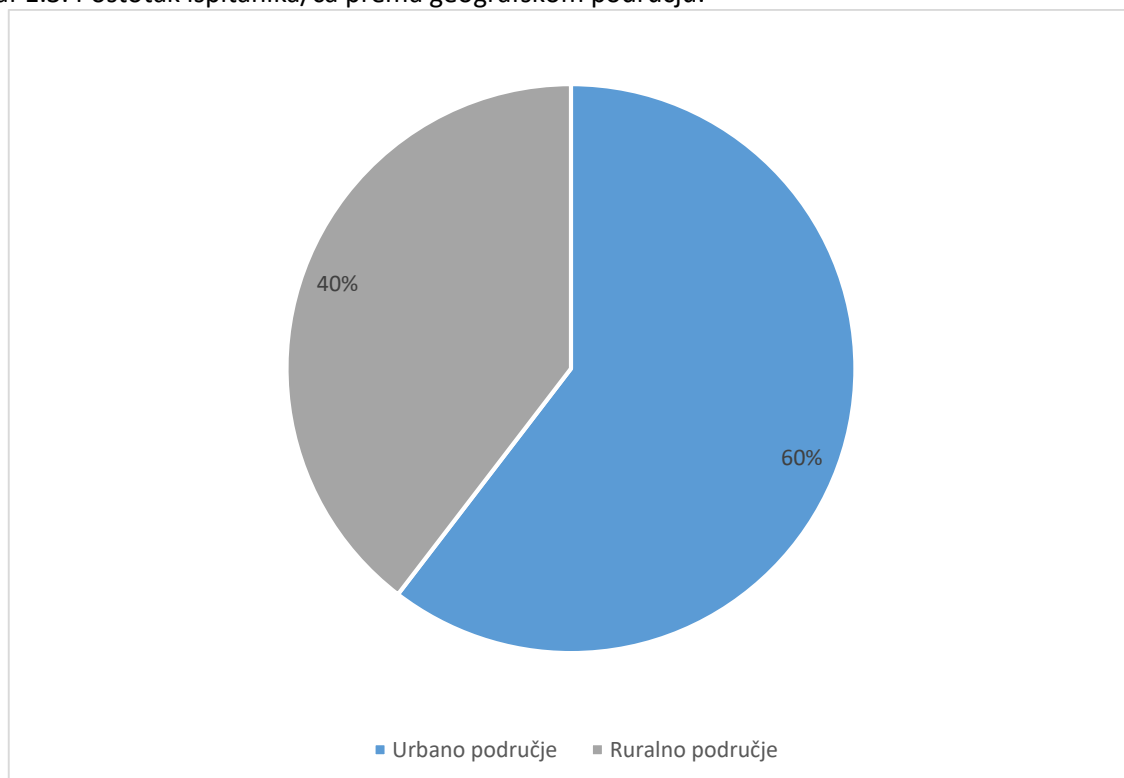
Graf 1.1. Postotak ispitanika/ca prema spolu.



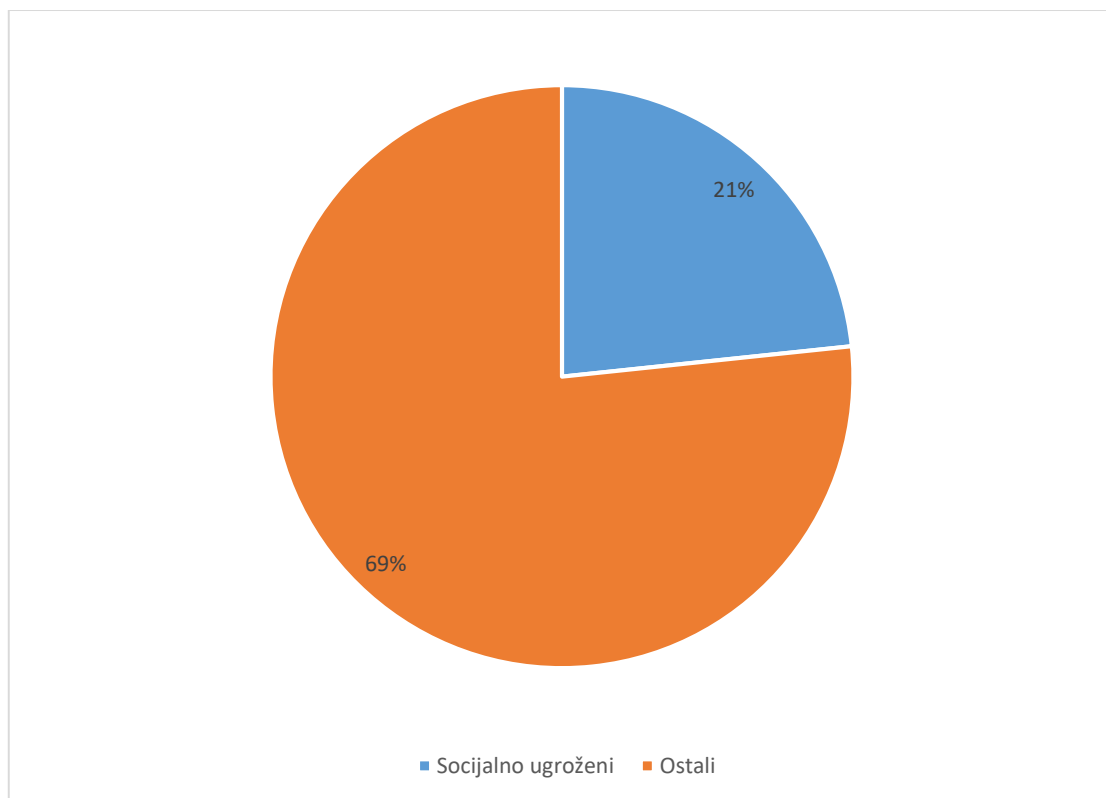
Graf 1.2. Postotak ispitanika/ca prema dobi.



Graf 1.3. Postotak ispitanika/ca prema geografskom području.

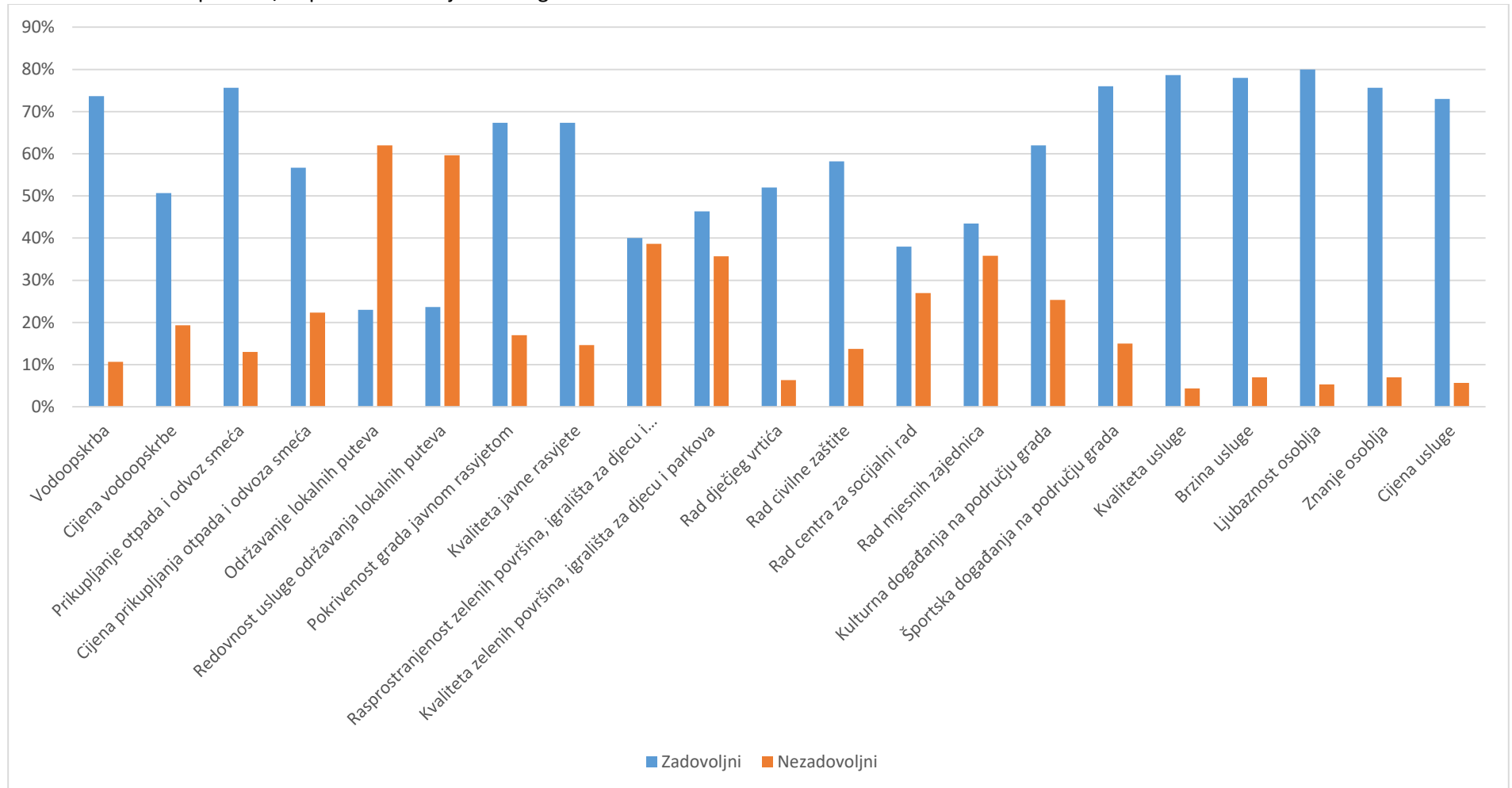


Graf 1.4. Postotak ispitanika/ca prema socio-ekonomskoj situaciji.

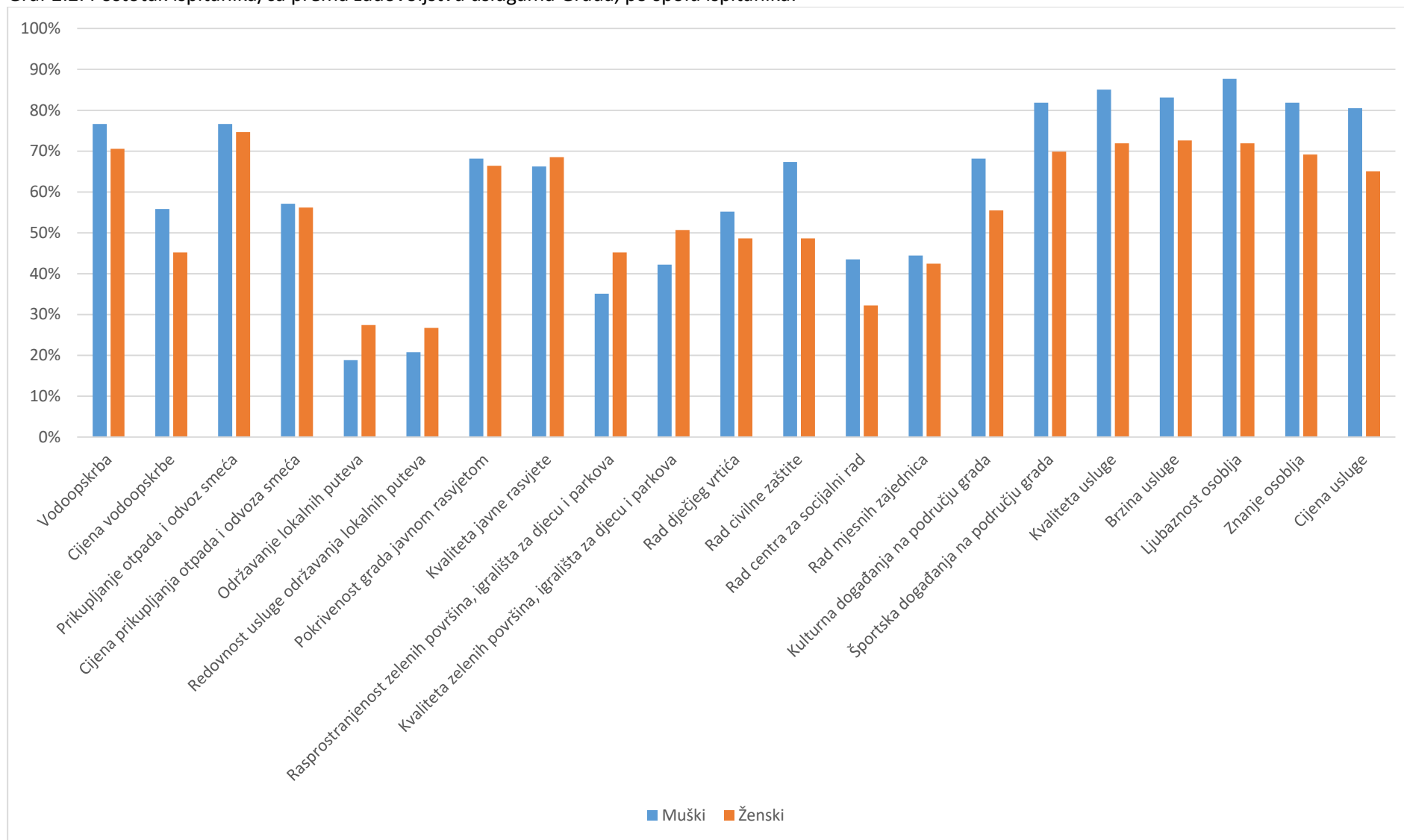


2. Zadovoljstvo ispitanika javnim uslugama

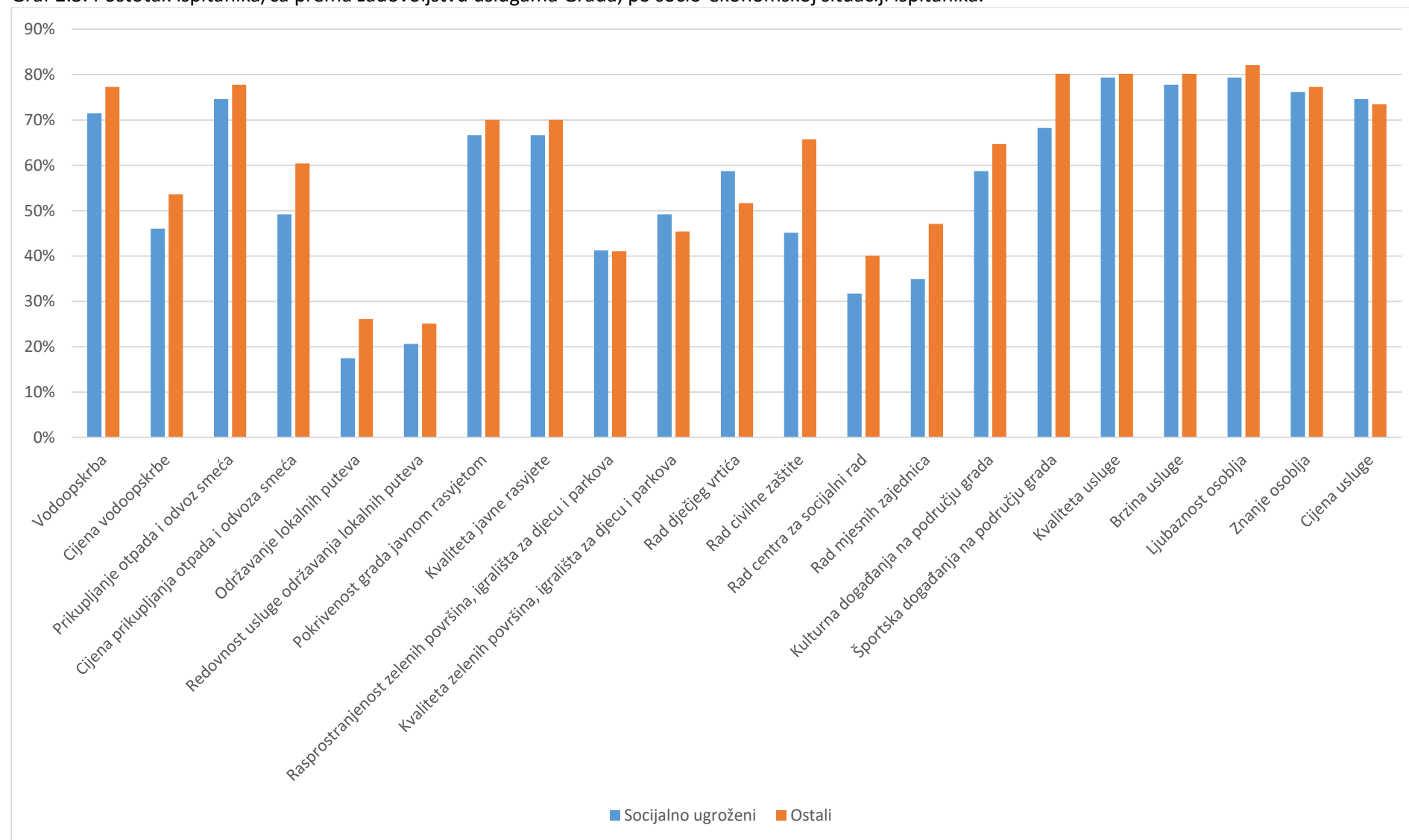
Graf 2.1. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama Grada.



Graf 2.2. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama Grada, po spolu ispitanika.

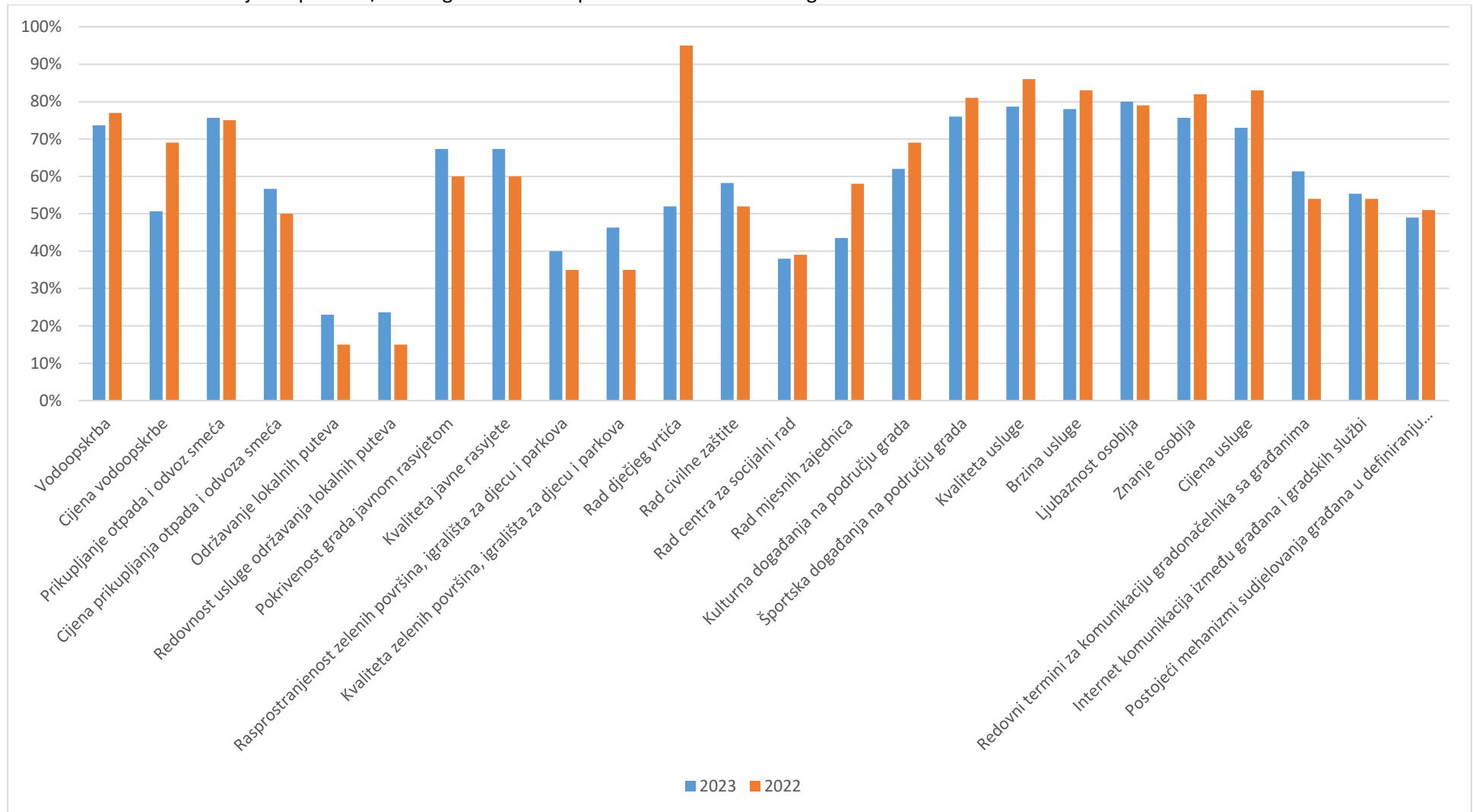


Graf 2.3. Postotak ispitanika/ca prema zadovoljstvu uslugama Grada, po socio-ekonomskoj situaciji ispitanika.



3. Usporedna analiza trenutne s rezultatima prethodne ankete

Graf 3.1. Postotak zadovoljnih ispitanika/ca uslugama Grada usporedno za 2022. i 2023. godinu.



Zaključak

Na osnovu rezultata prošlogodišnje ankete, izvršene su sljedeće aktivnosti:

- Gradsko vijeće usvojilo je Program subvencioniranja dijela troškova komunalnih vodnih usluga vodoopskrbe, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda za socijalno ugrožene kategorije stanovništva, te Odluku o subvencioniranju dijela troškova komunalnih vodnih usluga vodoopskrbe, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda („Službeni glasnik Grada Širokog Brijega“, broj: 5/22).
- Stručna služba za lokalni ekonomski razvoj pripremila je Trogodišnji plan projekata i mjera iz Strategije razvitka Širokog Brijega za razdoblje od 2023. do 2025. godine, koji je i usvojen od strane Gradskog vijeća na 21. sjednici („Službeni glasnik Grada Širokog Brijega“, broj: 8/22).

Provedba aktivnosti koje su temeljene na rezultatima ankete iz 2022. godine polučila je određene pomake u povećanju zadovoljstva građana. Međutim iz ove ankete vidljivo je da su potrebni dodatni koraci i sustavan pristup problemima s kojima se grad i njegovi građani suočavaju da bi se ostvario značajniji napredak u rezultatima.