

**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA JAVNIM USLUGAMA**

**Opština Gacko**

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 200 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**

0

# REZULTATI ISPITIVANJA JAVNOG MIJENJA[[1]](#footnote-1)

# Karakteristike uzorka

**Grafikon DEMO1. Procentualna struktura ispitanika/ca 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% [↑](#footnote-ref-1)