



UPUTSTVO ZA MJERENJE PERCEPCIJE I ANKETIRANJE CILJNIH GRUPA OPĆINE ILIJAŠ

mart, 2023. godine

Ul. 126. ilijaške brigade br. 6, 71380 Ilijaš
Tel. ++387 33 580-620, 580-698, fax. 400-505,
e-mail: info@ilijas.ba
certifikat: HRO08740



SADRŽAJ

Uvod.....	3
Poglavlje I: Kratka metodološka objašnjenja.....	4
1.1. Cilj Ankete.....	4
1.2. Jedinica posmatranja i jedinica anketiranja.....	4
1.3. Referentni period.....	4
1.4. Instrumenti za provođenje ankete.....	4
Poglavlje II: Organizacija i provođenje Ankete.....	4
2.1. Strategija prikupljanja podataka.....	5
2.2. Tehnike obavljanja razgovora.....	5
2.3. Zadaci i obaveze anketara.....	6
2.4. Zadaci i obaveze koordinatora.....	7
2.5. Zadaci i obaveze IT eksperta.....	7
2.6. Zadaci i obaveze operatera za unos podataka.....	8
2.7. Zadaci i obaveze supervizora	8
Poglavlje III: Tehnički izgled Upitnika.....	8
Poglavlje IV: Uputstvo za popunjavanje Upitnika.....	9
4.1. Nedostatak informacija.....	9
4.2. Ispravljanje greške.....	9
Poglavlje V: Unos i obrada podataka.....	9
Prilog 1. Upitnik/anketa zadovoljstva građana i građanki radom lokalne uprave Općine Ilijaš, sa definiranim anketnim pitanjima	
Prilog 2. Upitnik/anketa zadovoljstva građana i građanki radom Općinskog vijeća Ilijaš	

Uvod

Djelovanje Općine Ilijaš usmjereno je ka zadovoljstvu korisnika/korisnica usluga Općine, što je i ugrađeno u Politiku kvalitete Općine Ilijaš pod motom "Zadovoljan građanin - naš je prioritet".

Cilj Općine Ilijaš je da stalnim poboljšanjem svojih usluga omogući građanima i građankama, kao i pravnim licima, da ostvaruju svoja prava, te stoga kreiramo takve procese koji će Općinu Ilijaš učiniti općinom ugodnog življenja i unosnog poslovanja.

Shodno tome politika kvaliteta u našoj općini je da korisnicima obezbijedimo usluge koje će u potpunosti zadovoljiti njihova očekivanja radeći:

- Zakonito i profesionalno
- Odgovorno i pouzdano
- Efektivno i efikasno
- Transparentno i ljubazno
- Kreativno i progresivno.

Navedeno odražava Integritet sistema.

Uključenje u MEG projekat je jedan od načina ispunjenja navedenog cilja.

Da bismo djelovanje Općine Ilijaš prilagodili korisnicima/cama usluga, Općina Ilijaš provodi istraživanje, odnosno anketiranje korisnika/ca usluga.

Općina Ilijaš provodi anketu o zadovoljstvu korisnika/ca usluga od 2022. godine u okviru MEG projekta.

Prva anketa provedena je u februaru 2022. godine i ista se planira provoditi svake godine.

Cilj ankete je dobijanje informacija o zadovoljstvu korisnika usluga (građana/ki, nevladinog sektora i privrede).

Za istraživanje zadovoljstva korisnika/ca usluga pripremljen je upitnik/anketa i ovo uputstvo koje sadrži neophodna metodološka objašnjenja, uputstvo za prikupljanje podataka, obaveze svih učesnika/ca u anketiranju, obradi rezultata, objavljivanju rezultata i drugom daljem postupanju.

Prilikom pripreme Upitnika/ankete i Uputstva korištena je MEG metodologija, norme, preporuke i objašnjenja dobijena u okviru MEG projekta.

Pitanja u anketi odnose se na zadovoljstvo korisnika/ca usluga (građana/ki, privrede i nevladinog sektora) radom Jedinственog organa uprave i javnim ustanovama Općine Ilijaš, te radom Općinskog vijeća Ilijaš za prethodnu godinu.

Ispitivanje zadovoljstva građana i građanki o radu lokalne uprave Općine Ilijaš i Općinskog vijeća Ilijaš će se vršiti krajem tekuće godine za svaku kalendarsku godinu putem anketiranja.

Aktivnosti ispitivanja zadovoljstva građana i građanki radom lokalne uprave Općine Ilijaš i Općinskog vijeća Ilijaš će se realizirati kroz dva neovisna procesa i to kroz:

- a) ispitivanje zadovoljstva građana/ki radom lokalne uprave Općine Ilijaš,
- b) ispitivanje zadovoljstva građana/ki radom Općinskog vijeća Ilijaš.

Sastavni dio ovog Uputstva je:

- a) Obrazac ankete zadovoljstva građana i građanki radom lokalne uprave Općine Ilijaš, sa definiranim anketnim pitanjima,
- b) Obrazac ankete zadovoljstva građana i građanki radom Općinskog vijeća Ilijaš.

Na osnovu analize i dobijenih rezultata provedenog istraživanja/ankete Općina Ilijaš će poduzimati određene mjere i aktivnosti usmjerene ka stalnom unapređenju kvaliteta usluga.

POGLAVLJE I: Kratka metodološka objašnjenja

1.1 Cilj Ankete

Cilj ankete je prikupiti povratne informacije građana/ki o zadovoljstvu javnim uslugama i angažmanu građana/ki u lokalnoj zajednici, te privrednika/ca i nevladinih organizacija, kao i o zadovoljstvu radom Općinskog vijeća Ilijaš.

1.2 Jedinica posmatranja i jedinica anketiranja

Jedinica posmatranja je stanovnik/ica Općine Ilijaš, odnosno privrednik/ica i nevladina organizacija koji je tokom protekle godine dana najmanje dva puta koristio/la usluge centra za pružanje usluga ili šalter sale Općine Ilijaš.

Karakteristike uzorka su:

- da je izabran metodom slučajnog izbora,
- da minimalno 30% uzorka treba da budu žene,
- da je preporuka da minimalno 10% uzorka građana/ki treba da budu socijalno isključene kategorije stanovništva.

1.3 Referentni period

Referentni period je period na koji se odnose pitanja. Pitanja u anketi se odnose na prethodnu kalendarsku godinu.

1.4 Instrumenti za provođenje ankete

Za sprovođenje ankete koristit će se sljedeći metodološki instrumenti:

- Uputstvo za mjerenje percepcije i anketiranje ciljnih grupa Općine Ilijaš i
- Upitnik/anketa.

Anketa za mjerenje zadovoljstva korisnika/ca usluga se obavlja prikupljanjem informacija putem upitnika za ispitanike/ce.

POGLAVLJE II: Organizacija i provođenje ankete

Neposredni izvršioци Ankete su anketari/anketarke, kontrolori/kontrolorke i supervizori/supervizorke.

Za sve učesnike/ce u Anketi važno je naglasiti da su individualni podaci koji se dobiju Anketom službena tajna i da su obavezni da poštuju pravila kojima će se ta tajnost obezbjediti.

Timovi za implementaciju ankete su:

- Supervizor/supervizorka,
- Koordinator/Koordinatorica,
- IT ekspert/ekspertica,
- Operater/Operaterka za unos podataka,
- Anketar/Anketarka.

Ne preporučuje se da IT ekspert/ekspertica i operater/operaterka za unos podataka bude jedna osoba.

2.1. Strategija prikupljanja podataka

Obuka anketara treba da se izvrši u prostorijama Općine.

Anketiranje korisnika usluga se vrši ispred centra za pružanje usluga građanima/šalter sale.

Anketar dolazi ispred zgrade Općine (ispred ulaza gdje se ulazi i u šalter salu) i ispituje osobe koje izlaze iz zgrade.

Anketar treba prikupiti 40 anketa dnevno. Rad individualnog anketara traje 8 dana.

Anketar je odgovoran da završi taj posao u zadanom periodu.

Ukoliko iz zgrade Općine u jednom određenom periodu ne izlazi dovoljan broj potencijalnih ispitanika, anketaru je dozvoljeno da, uz ranije odobrenje koordinatora, po potrebi privremeno promijeni lokaciju i prijeđe na mjesto gdje je veća frekvencija stanovništva. U svakom slučaju, prvenstveno se očekuje da anketar bude upravo ispred zgrade Općine najveći dio radnog dana, a naročito u vrijeme otvaranja i zatvaranja uprave/šalter sale.

2.2. Tehnike obavljanja razgovora

Trenutak u kojem se anketar i ispitanik prvi put sreću je od kritičnog značaja za uspjeh razgovora.

Potrebno je učtivo i prijateljski pozdraviti ispitanika, a potom se predstaviti i dati uvodni govor.

Ukratko objasniti svrhu ankete, značaj projekta i potrebu da ispitanici surađuju.

Potrebno je uspostaviti povjerenje sa ispitanikom, što će omogućiti anketaru da dobije ispravne i pozitivne rezultate ankete.

Kada ispitivanje počne, potrebno je držati se uputa:

- Ne čitati odgovor „Ne zna“.
- Planirati dovoljno vremena za ispitivanje.
- Ponašati se prikladno tokom cijelog ispitivanja.
- Ne davati informacije u koje nismo sigurni.
- Izbjegavati svaki razgovor ili stav koji bi mogao voditi u dalju raspravu s ispitanikom.
- Držati se samo tema iz ankete.
- Ne davati nikakva obećanja, niti nuditi bilo šta kao stimulaciju za ispitanika da učestvuje u anketi.
- Izbjeći provođenje ankete u prisustvu osobe koja nije član domaćinstva ispitanika ili osobe koja je uposlenik/ca JLS.
- Ne pokazivati iznenađenost bilo kojim odgovorom ispitanika, bilo intonacijom prilikom razgovora ili izrazom lica.
- Striktno se pridržavati redoslijeda i formata pri postavljanju pitanja iz upitnika. Drugim riječima, striktno se pridržavati dobijenih uputstava.
- Čitati pitanja bez vršenja ikakvog uticaja na ispitanika na bilo koji način. Nikada ne pretpostaviti da unaprijed znate odgovor.
- Kada je riječ o ritmu ispitivanja, čitati pitanja pokušavajući da se održi isti ritam sve vrijeme, ostaviti vremena ispitaniku da razmisli o odgovoru. Procijeniti koji je nivo razumijevanja ispitanika, a od toga će zavisiti brzina čitanja pitanja.
- Razgovjetno izgovarati svaku riječ.
- Obavezno čitati pitanja kako su napisana u upitniku (bez ikakvog mijenjanja).

- U slučaju da ispitanik ne razumije, ponovo pročitati pitanje.
- Ako ispitanik ponovo ne razumije, objasniti mu pažljivo koja je svrha pitanja, vodeći računa da se ni na koji način ne izmijeni prvobitni smisao pitanja i bez ikakvog uticaja na odgovor.
- Ostaviti ispitaniku potrebno vrijeme da odgovori na pitanje. Pokušati osigurati da ispitanik ne izmijeni značenje pitanja.
- Na kraju ispitivanja, pažljivo provjeriti upitnik da se osigura da nema ispuštenih odgovora ili odgovora upisanih na pogrešnom mjestu. U slučaju da ih bude, iskoristiti prisustvo ispitanika da se to ispravi.
- Završiti ispitivanje **zahvalivši se** za date informacije: **biti ljubazan!**
- Ne nuditi primjerke upitnika niti bilo koji drugi materijal ili informaciju, za što anketar nije ovlašten da podijeli.

2.3. Zadaci i obaveze anketara

Anketar je dužan ispravno i nepristrasno popunjavati anketne upitnike u skladu sa uputstvom. Zadaci i obaveze anketara se ne mogu prenijeti na drugu osobu.

Anketar – zadaci:

1. Aktivno učestvovati na obuci za anketara;
2. Pažljivo proučiti uputstva da biste ih potpuno razumjeli;
3. Pridržavati se uputstava i preporuka koje daje osoblje odgovorno za anketu, uključujući supervizora i tima za upravljanje anketom;
4. Obavljati razgovore (intervjue) putem ličnog ispitivanja svakog pojedinca, kako je to naznačeno u upitniku, te na taj način direktno prikupiti informacije;
5. Zapamtiti: anketar se ugovorom obavezuje na stalnu raspoloživost za rad na anketi, stoga ima obavezu da se stavi na raspolaganje za provođenje ankete u vrijeme koje odredi Općina i kako je navedeno u ugovoru sa anketarom;
6. Ponašati se u toku razgovora profesionalno i formalno;
7. Odlaziti u zgradu Općine pristojno i profesionalno odjeven, imati na umu da je to značajan aspekt za osiguranje saradnje ispitanika i obezbjeđenje kvalitetnih podataka;
8. Dolaziti na radno mjesto na vrijeme (u vrijeme otvaranja administrativne službe / šalter sale Općine);
9. Biti na raspolaganju u vrijeme kada je to potrebno;
10. Obaviti dati zadatak i ispuniti normu (40 anketa dnevno);
11. Predati koordinatoru sve ispunjene upitnike sa pravilno unešenim dobivenim informacijama isti radni dan nakon izvršenog anketiranja u Općini, kako bi se paralelno mogao vršiti unos podataka;
12. Obaviti sve zadane razgovore u vrijeme kada su planirani. U slučaju kada nije moguće ispuniti dnevnu normu, anketar treba o tome obavijestiti svog koordinatora, koji će odlučiti o sljedećim koracima u skladu s predviđenim procedurama.

Šta anketar ne smije činiti:

1. Rad anketara je ličan i neprenosiv.
2. Anketar ne može obavljati nikakav drugi posao za vrijeme trajanja ankete.
3. Anketar ne smije promijeniti niti jednu informaciju koju mu ispitanik da.
4. Anketar ne smije drugima prenositi, ponavljati, niti komentirati informacije koje dobije od ispitanika, niti pokazivati ispunjen upitnik bilo kojoj drugoj osobi osim svom supervizoru ili drugom projektnom osoblju.
5. Anketar ne smije davati drugima ispunjene niti prazne upitnike.

6. Anketar ne smije voditi sa sobom nikog ko nije član radnog tima u toku obavljanja razgovora s ispitanicima.
7. Ne vršiti pritisak na ispitanike, niti ih navoditi da odgovaraju davanjem lažnih obećanja ili ponuda.
8. Sve prikupljene informacije se moraju predati koordinatoru bez ikakve izmjene ili uništavanja.

Dokumente i materijale, koji će anketarima biti potrebni za obavljanje svog posla, će dobiti od koordinatora na početku svog rada, što podrazumijeva sljedeće:

- Akreditaciju obezbijedenu od strane izvođača ankete;
- Upitnik;
- Uputstvo;
- Odobrenje za provođenje ankete od nadležnog organa uprave;
- Potrošni materijal potreban za rad.

Napomena: Anketar će nositi Uputstvo za anketara i pogledati ga ili se obratiti svom koordinatoru u slučaju problema, u cilju njegovog brzog i ispravnog rješavanja.

Anketar će koordinatoru, isti dan nakon obavljenog anketiranja, predati ispravno popunjene upitnike i detaljan izvještaj o izvršenom terenskom radu, koji će obuhvatati:

1. Rezime rezultata obavljenih razgovora: broj popunjenih upitnika, djelimično popunjenih upitnika (u kojem su stadiju), te broj ispitanika koji su potpuno odbili saradnju.
2. Svako pitanje ili problem koji su se pojavili na terenu, a u cilju njihovog rješavanja.
3. Bilo koje drugo opažanje za koje anketar smatra da bi trebalo biti stavljeno do znanja supervizoru, u cilju uspješnog obavljanja posla.

Izvještaj nema predviđen obrazac i piše se u slobodnoj formi.

2.4. Zadaci i obaveze koordinatora

Koordinator istraživanja je zadužen da:

- angažuje i obučuje jednog anketara,
- angažuje operatera za unos podataka,
- odštampa odgovarajući broj anketnih upitnika,
- obezbijedi fizički prostor za obuku anketara, unos podataka i čuvanje materijala,
- vrši kontrolu rada u smislu:
 - kvalitete anketiranja,
 - vremenske dinamike anketiranja,
- koordinira rad IT eksperta kojeg imenuje Općina za rad na anketi,
- vrši koordinaciju tima za implementaciju ankete,
- vrši diseminaciju podataka finalnih izvještaja (izvještaj za web i interni izvještaj za rukovodstvo Općine).

2.5. Zadaci i obaveze IT eksperta

IT ekspert je dužan da:

- izvrši obuku operatera za unos podataka,
- vrši kontrolu rada operatera za unos podataka,
- vrši ubacivanje podataka u analitički template,
- izvrši generisanje dva izvještaja za web i internog izvještaja za rukovodstvo Općine.

2.6. Zadaci i obaveze operatera za unos podataka

Zadaci operatera za unos podataka su:

- Tačan unos podataka,
- Pravovremen unos podataka – dan za danom.

2.7. Zadaci i obaveze supervizora

Supervizori su lica odgovorna za organizaciju rada, usmjeravanje, koordinaciju i kontrolu rada kontrolora i anketara.

Dužnosti supervizora su sljedeće:

- kontrolisati pravilnost rada kontrolora i anketara u svim fazama njihovog rada;
- davati tumačenja pojedinih spornih pitanja koja se pojave u toku provođenja Ankete;
- brinuti se o dosljednoj primjeni Uputstva;
- vršiti kontrolu materijala preuzetu od kontrolora;
- provjeravati kompletnost, ispravnost i sređenost preuzetog materijala;
- pokrenuti određene mjere prema kontrolorima i anketarima, ukoliko utvrdi da u preuzetom materijalu ima većih nedostataka.

Na početku provođenja Ankete supervizorima će biti uručeni sljedeći dokumenti i materijali:

- Akreditacije za kontrolore i anketare;
- Potreban broj Upitnika;
- Uputstvo.

Supervizor predaje Općini izvještaj u traženoj formi o obavljenom radu. Nakon što se u potpunosti završi rad, supervizor vraća Općini sve dokumente i materijale.

POGLAVLJE III: Tehnički izgled Upitnika

Izgled upitnika

Likertove skale zadovoljstva

P 9: Koliko ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom (osvjetljenjem)?

- Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 10: Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

- Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna
-

Pitanja koja nude odgovore DA/NE

P 13: Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulanta?

- Da Ne Ne zna

P 14: Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?

- Da Ne Ne zna
-

POGLAVLJE IV: Uputstvo za popunjavanja Upitnika

Upitnik sadrži različite elemente:

- **Pitanje:** rečenica koja se čita ispitaniku i na osnovu čega se dobija informacija tražena u anketi.
- **Modaliteti odgovora:** to su mogući odgovori; anketar bira modalitet koji je najbliži ispitanikovom odgovoru stavljanjem oznake X na odgovarajućem mjestu na anketnom listiću,
- 27 pitanja,
- Likertove skale zadovoljstva,
- pitanja koja nude odgovore DA/NE,
- pitanja sa višestrukim odgovorom.

4.1. Nedostatak informacija

Kada ispitanik iz nekih razloga ne da nikakav odgovor na postavljeno pitanje, anketar postupa na jedan od sljedećih načina:

1. „Ispitanik ne želi da odgovori na postavljeno pitanje“, anketar označava odgovarajuće mjesto u anketi.
2. „Ispitanik ne zna ili se ne može sjetiti odgovora“, anketar zaokružuje odgovarajući odgovor s tim da anketar nikada ne čita ovu opciju odgovora naglas.

Anketar koristi opcije pod 1. i 2. samo ukoliko su iscrpljene sve mogućnosti da dobije predviđene odgovore.

4.2. Ispravljanje greške

Upitnik se popunjava plavom hemijskom olovkom.

U slučaju greške prekrižiti podatak tako da se vidi prekriženi sadržaj i upisati ispravan odgovor u neposrednoj blizini.

Poglavlje V: Unos i obrada podataka

Koordinator je zadužen da koordinira rad IT eksperta i da angažuje operatera za unos podataka.

IT ekspert je dužan da obučiti operatera za unos podataka.

Operater vrši unos podataka svaki dan, podatke prikupljene od prethodnog dana, u već pripremljene excel tabele.

Iz tabela se automatski generišu izvještaji, i to:

- Detaljni izvještaj za Općinskog načelnika i Općinsko vijeće
- Izvještaj za web stranicu.

NAPOMENA: Smatra se da se svi izrazi upotrijebljeni u jednom gramatičkom rodu radi preglednosti u ovom dokumentu odnose bez diskriminacije i na žene i na muškarce.

Datum: 14.03.2023.god.
Broj: 01/1-02-665/23



OPĆINSKI NAČELNIK
Akif Fazlić, dipl. ecc.



Vaša lokalna zajednica trenutno provodi anketu u cilju procjene zadovoljstva građana sa kvalitetom pružanja vlastitih javnih usluga. Anкета se sprovodi metodom slučajnog uzorka građana. Vaše učešće je dobrovoljno, anonimno i od velike vrijednosti za vašu lokalnu zajednicu.

Početak anketiranja sati: _____ minuta: _____

Šifra upitnika: _____

UPITNIK / ANKETA
mjesec ____ . godine

Opći podaci:

Općina: Ilijaš

Pol: Muški Ženski

Dob: 18 – 35 36 – 55 preko 55

Stanovnik/ca: urbanog područja ruralnog područja

Javne usluge:

P 1: Koliko ste zadovoljni snabdijevanjem vodom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 2: Koliko ste zadovoljni cijenom snabdijevanja vodom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 3: Koliko ste zadovoljni prikupljanjem otpada i odvozom smeća?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 4: Koliko ste zadovoljni cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 5: Koliko ste zadovoljni kanalizacijom?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 6: Koliko ste zadovoljni cijenom kanalizacije?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 7: Koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 8: Koliko ste zadovoljni redovnošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 9: Koliko ste zadovoljni pokrivenošću općine javnom rasvjetom (osvjetljenjem)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 10: Koliko ste zadovoljni kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 11: Koliko ste zadovoljni rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 12: Koliko ste zadovoljni kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P 13: Da li ste zadovoljni radom domova zdravlja / ambulanata?

Da Ne Ne zna

P 14: Da li ste zadovoljni radom vrtića / obdaništa?

Da Ne Ne zna

P 15: Da li ste zadovoljni radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?

Da Ne Ne zna

P 16: Da li ste zadovoljni radom centra za socijalni rad?

Da Ne Ne zna

P 17: Da li ste zadovoljni radom mjesnih zajednica?

Da Ne Ne zna

P 18: Da li ste zadovoljni kulturnim dešavanjima na teritoriji općine?

Da Ne Ne zna

P 19: Da li ste zadovoljni sportskim dešavanjima na teritoriji općine?

Da Ne Ne zna

P 20: Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. budžetu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?

Veoma dobro informisan Općenito informisan Nije informisan Nije zainteresovan Ne zna

P 21: U protekle dvije godine, koliko puta ste se uključili u javne rasprave ili debate?

Više od 2 puta 1 - 2 puta Nije se uključivao Nije upoznat

P 22: Kako biste ocijenili postojeće mehanizme učešća građana u donošenju odluka za javno dobro?

Odlično i transparentno Dobro Postoje, ali samo pro-forme radi Nije upoznat

P 23: Koliko ste zadovoljni slijedećim aspektima administrativnih usluga (izdavanjem uvjerenja, rješenja, dozvola, matičnih izvoda, i sl.)?

Kvalitetom usluge	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Brzinom usluge	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input checked="" type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Ljubaznošću osoblja	<input checked="" type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input checked="" type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna
Znanjem osoblja	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input checked="" type="checkbox"/> Ne zna
Cijenom usluge	<input type="checkbox"/> Vrlo zadovoljni	<input type="checkbox"/> Zadovoljni	<input type="checkbox"/> Neutralni	<input type="checkbox"/> Nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Vrlo nezadovoljni	<input type="checkbox"/> Ne zna

P 24: Kako biste ocijenili slijedeće načine komunikacije između građana i lokalne vlasti:

Direktni prenos sjednica OV/SO putem lokalnih TV i radio stanica	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Redovni sastanci vijećnika/odbornika sa građanima	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input checked="" type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Redovni termini za komunikaciju načelnika sa građanima	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Internet komunikacija između građana i općinskih službi	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat
Postojećim mehanizmima učešća građana u definisanju općinskih prioriteta	<input type="checkbox"/> Veoma dobro	<input type="checkbox"/> Dobro	<input type="checkbox"/> Neutralno	<input type="checkbox"/> Nepostojeće	<input type="checkbox"/> Nije upoznat

P 25: Da li ste ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?

Da Ne

P 26: Da li je lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?

Da Ne Nisam se žalio/žalila

P 27: Da li ste pripadnik neke od socijalno ugroženih grupa: Ne

Da *Ukoliko je odgovor „Da“, koja?*

Nezaposlen/a { manje od 2 godine više od 2 godine } Osoba sa invaliditetom

Povratnik/Raseljena osoba Pripadnik romske populacije Drugo

Kraj anketiranja sati: _____ minuta: _____ Šifra Anketara: _____ Šifra operatera za unos podataka: _____



Vaša lokalna zajednica trenutno provodi anketu u cilju procjene zadovoljstva građana radom Općinskog vijeća Ilijaš. Anкета se sprovodi metodom slučajnog uzorka građana. Vaše učešće je dobrovoljno, anonimno i od velike vrijednosti za vašu lokalnu zajednicu.

Početak anketiranja sati: _____ minuta: _____

Šifra upitnika: _____

UPITNIK / ANKETA O ZADOVOLJSTVU GRAĐANA RADOM OV mjesec ____ . godine

Opći podaci:

Općina: Ilijaš
 Pol: Muški Ženski
 Dob: 18 – 35 36 – 55 preko 55
 Stanovnik/ca: urbanog područja ruralnog područja

RAD OPĆINSKOG VIJEĆA

P.1.

Koliko ste upoznati sa radom OV?

Vrlo dobro Dobro Nisam upoznat/a

P.2.

Kako biste ocijenili dostupnost informacija o radu OV?

Vrlo dobro Dobro Nisam upoznat/a Nisam zainteresovan/a

P. 3.

Da li vam je poznato ko su vijećnici u OV?

Da Ne

P. 4.

Da li vam je poznato ko su vijećnici iz vaše MZ?

Da Ne

P. 5.

Da li ste kad stupali u kontakt sa vijećnikom?

Da Ne

P.6.

Da li ste lako stupili u kontakt sa vijećnikom?

Da Ne

P.7.

Kako ocjenjujete rad OV-vijećnika?

Vrlo zadovoljni Zadovoljni Neutralni Nezadovoljni Vrlo nezadovoljni Ne zna

P.8.

Da li smatrate da OV donosi odluke u interesu građana?

Da Ne

P.9.

Koji segment rada OV treba unaprijediti:

transparentnost u radu kvalitet donesenih odluka komunikaciju sa građanima

P. 10.

Koje mehanizme komunikacije između vijećnika i građana je potrebno uspostaviti ili koristiti?

- Direktnan prenos sjednica OV putem lokalnih TV i radio stanica
- Redovni sastanci vijećnika sa građanima u OV

- Redovni sastanci vijećnika sa građanima u mjesnim zajednicama
- Redovni termini za komunikaciju predsjedavajuće/g OV sa građanima
- Internet komunikacija između građana i vijećnika

PRIJEDLOZI I SUGESTIJE

P.11. PRIJEDLOZI ZA UNAPREĐENJE RADA OV

Kraj anketiranja sati: _____ minuta: _____ ANKETAR _____