*.*

**Početak anketiranja sati:\_\_\_\_\_ minuta:\_\_\_\_\_ Šifra upitnika:\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**UPITNIK / ANKETA O ZADOVLJSTVU GRAĐANA RADOM GRADSKE UPRAVE**

**Opšti podaci:**

Grad: Ljubuški \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Spol: □ Muški □ Ženski

Dob: □ 18 – 35 □ 36 – 55 □ preko 55

Stanovnik/ca: □ urbanog područja □ ruralnog područja

**Javne usluge:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P 1: Koliko ste zadovoljni sa snabdijevanjem vodom?**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 2: Koliko ste zadovoljni s cijenom snabdijevanja vodom?**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 3:** **Koliko ste zadovoljni s prikupljanjem otpada i odvozom smeća?** | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | | |
| **P 4:** **Koliko ste zadovoljni s cijenom prikupljanja otpada i odvoza smeća?**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 5:** **Koliko ste zadovoljni s kanalizacijom?**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 6:** **Koliko ste zadovoljni s cijenom kanalizacije?**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 7: Koliko ste zadovoljni s kvalitetom usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?** | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | | |
| **P 8: Koliko ste zadovoljni s redovitošću usluge održavanja lokalnih puteva (uključujući zimsko)?** | | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | | |
| **P 9: Koliko ste zadovoljni s pokrivenošću grada javnom rasvjetom (osvjetljenjem)?** | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | | |
| **P 10: Koliko ste zadovoljni s kvalitetom javne rasvjete (osvjetljenja)?** | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 11: Koliko ste zadovoljni s rasprostranjenošću javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?** | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | | |
| **P 12: Koliko ste zadovoljni s kvalitetom javnih zelenih površina, igrališta za djecu i parkova?** | | | | |
| □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | | |
| **P 13: Jeste li zadovoljni s radom domova zdravlja / ambulantama?**  □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | |
| **P 14: Da li ste zadovoljni s radom vrtića?**  □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | |
| **P 15: Jeste li zadovoljni s radom civilne zaštite na sprječavanju posljedica prirodnih katastrofa?** | | | | |
| □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | | |
| **P 16: Jeste li zadovoljni s radom centra za socijalni rad?** | | | | | |
| □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | |
| **P 17: Jeste li zadovoljni s radom mjesnih zajednica?**  □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | |
| **P 18: Jeste li zadovoljni s kulturnim događanjima na području grada?** | | | | |
| □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | |
| **P 19: Jeste li zadovoljni sa sportskim događanjima na području grada?** | | | | |
| □ Da □ Ne □ Ne zna | | | | |
| **P 20: Kako biste procijenili vaš pristup informacijama o javnim pitanjima, kao npr. proračunu, javnoj potrošnji, prioritetima razvoja, novim investicijama, i sl.?** | | | | |
| □ Veoma dobro informiran | | □ Općenito informiran □ Nije informiran □ Nije zainteresiran □ 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 sudjelovanja građana u donošenju odluka za javno dobro?** | | | | |
| □ Odlično i transparentno □ Dobro □ Postoje, ali samo pro-forme radi □ Nije upoznat | | | | |
| **P 23: Koliko ste zadovoljni sa slijedećim aspektima administrativnih usluga (izdavanjem uvjerenja, rješenja, dozvola, matičnih izvoda, i sl.)?** | | | | |
| Kvalitetom usluge | □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | |
| Brzinom usluge | □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | |
| Ljubaznost osoblja | □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | |
| Znanje osoblja | □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | |
| Cijena usluge | □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | |
| **P. 23. 1. Kako biste ocijenili rad Gradskih službi?**  **Služba za branitelje iz Domovinskog rata, opću upravu, društvene djelatnosti i zajedničke poslove**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna  **Služba za riznicu, računovodstvo i financije**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna  **Služba za prostorno uređenje, imovinsko-pravne i katastarske poslove**  □ Vrlo zadovoljni □ Zadovoljni □ Neutralni □ Nezadovoljni □ Vrlo nezadovoljni □ Ne zna | | | | |
| **P 24: Kako biste ocijenili sljedeće načine komunikacije između građana i lokalne vlasti:** | | | | |
| Izravni prijenos sjednica GV putem lokalnih TV i radio stanica | | | □ Veoma dobro □ Dobro □ Neutralno □ Nepostojeće □ Nije upoznat | |
| Redovni sastanci vijećnika s građanima | | | □ Veoma dobro □ Dobro □ Neutralno □ Nepostojeće □ Nije upoznat | |
| Redovni termini za komunikaciju Gradonačelnika s građanima | | | □ Veoma dobro □ Dobro □ Neutralno □ Nepostojeće □ Nije upoznat | |
| Internet komunikacija između građana i gradskih službi | | | □ Veoma dobro □ Dobro □ Neutralno □ Nepostojeće □ Nije upoznat | |
| Postojećim mehanizmima sudjelovanja građana u definiranju gradskih prioriteta | | | □ Veoma dobro □ Dobro □ Neutralno □ Nepostojeće □ Nije upoznat | |
| **P 25: Jeste li ikada uložili žalbu (pritužbu, prigovor) prema lokalnoj vlasti, u bilo kojem smislu?** | | | | |
| □ Da □ Ne | | | | |
| **P 26: Je li lokalna vlast na bilo koji način riješila vašu žalbu?** | | | | |
| □ Da □ Ne □ Nisam se žalio/žalila | | | | |

**P 27: Jeste li 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:\_\_\_\_\_ANKETAR\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**