



ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH KOMUNALNIH USLUGA

OPŠTINA DERVENTA

SADRŽAJ

UVOD	5
1. PULS METODOLOGIJA	7
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	11
3.1. STRUKTURA KORISNIKA	11
3.2. OCJENA KVALITETE I DOSTUPNOSTI USLUGA	16
3.2.1. VODOVOD I KANALIZACIJA	16
3.2.2. KOMUNALNA HIGIJENA	18
3.2.3. KOLEKTIVNO GRIJANJE	21
3.2.4. ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE	22
3.2.5. JAVNA RASVJETA	25
3.2.6. ZELENE POVRŠINE I PARKOVI	26
3.2.7. GROBLJA	29
3.2.8. JAVNI PREVOZ	31
3.2.9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE	34
3.2.10. OSNOVNO OBRAZOVANJE	36
3.2.11. SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE	38
3.2.12. BIBLIOTEKA	40
3.2.13. PRISTUP INTERNET MREŽI	41
3.2.14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA	42
3.2.15. SOCIJALNA ZAŠTITA	44
3.2.16. USLUGE ŠALTER SALE	45
3.3. PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA	47
3.4. PET NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA	49
ANEKS 1: OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI PODACI O JAVNIM USLUGAMA OPŠTINA DERVENTA	51
ANEKS 2: PREGLED STANJA PO MJESNIM ZAJEDNICAMA	57

UVOD

Projekat „*Monitoring javnih usluga na lokalnom nivou – Građani i lokalna vlast zajedno do boljih usluga*“ pokrenut je i podržan od strane Fonda otvoreno društvo BiH (OSF BiH) s ciljem da se aktuelizuje pitanje odgovornosti lokalnih vlasti za dostupnost i kvalitet javnih usluga na lokalnom nivou. Projektom je planirao ispitivanje zadovoljstva građana dostupnošću i kvalitetom javnih usluga na lokalnom nivou u 25 opština u Bosni i Hercegovini (BiH) u skladu sa principima *PULS¹ metodologije*, metodologije koja je razvijena za potrebe realizacije ovog projekta.

Centar za menadžment, razvoj i planiranje – MDP Inicijative iz Doboja potpisao je ugovor sa OSF BiH kojim se obavezao da će projektom planirane aktivnosti realizovati u pet opština na prostoru BiH (Derвента, Gračanica, Maglaj, Modriča i Šamac).

Izveštaj koji je pred Vama objedinjuje rezultate do kojih se došlo ispitivanjem zadovoljstva građana opštine Derвента dostupnošću i kvalitetom javnih usluga na lokalnom nivou. Ispitivanje je provedeno u periodu 01. april – 30. april 2012. godine. Za potrebe provođenja istraživanja angažovano je ukupno devet osoba/ anketara sa područja opštine Derвента, koji su proveli istraživanje na teritoriji cijele opštine (građani u 31 mjesnoj zajednici obuhvaćeni su istraživanjem) na uzorku od 881 ispitanika.

Predmetnim izvještajem želi se na sveobuhvatan način prikazati trenutno stanje kada je u pitanju stav građana prema kvaliteti i dostupnosti javnih usluga na lokalnom nivou. Nalazi do kojih se došlo trebalo bi da posluže predstavnicima lokalne uprave kao svojevrsni vodič u pogledu planiranja vlastitih programa i aktivnosti uzimajući u obzir potrebe građana za pojedinim vrstama javnih usluga na lokalnom nivou, a koje su interpretirane kroz ovaj izvještaj. S druge strane građanima ovaj izvještaj bi trebao da posluži kao svojevrsni argument u zagovaranju vlastitih interesa kada su u pitanju javne usluge na lokalnom nivou.

Prava vrijednost ovakvog pristupa u identifikovanju potreba građana i vrednovanju rada lokalne uprave doći će do izražaja kroz njegovu primjenu u godinama koje dolaze jer će se ponavljanjem istraživanja moći porediti rezultati odnosno analizirati odgovarajući trendovi, bilo da se radi o potrebama građana bilo da se radi o radu lokalne uprave.

¹ PULS – Pобољшanje Usluga Lokalne Samouprave

1. PULS METODOLOGIJA

PULS metodologija (**P**oboljšanje **U**sluga **L**okalne **S**amouprave) ima za cilj povećanje društvene odgovornosti i kvaliteta usluga na lokalnom nivou, korišćenjem mehanizama za povratnu spregu, odnosno, uvođenjem kontinuiranog ispitivanja zadovoljstva korisnika. Središte ovog pristupa predstavlja povećanje odgovornosti lokalnih vlasti za kvalitet, dostupnost i ostale karakteristike javnih usluga za sve građane, prvenstveno kroz unapređenje uloge civilnog društva u zastupanju i kreiranju lokalnih politika u vezi sa poboljšanjem javnih usluga i kvaliteta života građana. Metodologija počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana za 16 javnih usluga koje su isključivo u nadležnosti ili za koje postoji određena odgovornost lokalne uprave.

Iako se u pojedinim slučajevima dešava da javne usluge pružaju institucije/organizacije sa nekog drugog nivoa vlasti, za ove usluge postoji odgovornost lokalne uprave na pronalaženju mogućnosti za zadovoljavanje potreba građana i unapređenje kvaliteta života.

Prvim krugom ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnom nivou obuhvaćeno je preko 17.000 domaćinstava² u 25 jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini, dok je u realizaciju aktivnosti bilo uključeno preko 20 organizacija civilnog društva. Inicijativu je pokrenuo i realizuje Fond otvoreno društvo (FOD) BiH.

Pored primarnih podataka, koji su prikupljeni kroz ispitivanje zadovoljstva korisnika, prikupljeni su i analizirani i sekundarni podaci, odnosno najbitniji indikatori kvaliteta javnih usluga, takozvani objektivno verifikovani indikatori. Ovi podaci i indikatori su značajni jer se pažljivom analizom njihove dinamike može utvrditi određena korelaciona veza sa indikatorima zadovoljstva korisnika.

² Ovo ujedno predstavlja jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana sa aspekta njihovog obuhvata.

2. O ISTRAŽIVANJU

Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama je analizirano na osnovu anketiranja tj. na osnovu prikupljanja podataka i informacija direktno od korisnika, odlaskom anketara na adresu ispitanika³. Ispitivanje na području opštine Derвента proveo je Centar za menadžment, razvoj i planiranje - MDP Inicijative, u saradnji sa Udruženjem Centar za lokalni i regionalni razvoj - CELOR Derвента.

Tabela 1: Veličina uzorka, broj kontaktiranih i broj anketiranih domaćinstava na prostoru opštine Derвента

Redni broj	Naziv MZ	Veličina uzorka	Broj kontaktiranih	Broj anketiranih
1	Agici	39	41	39
2	Bosanski Lužani	26	26	26
3	V. Sočanica	31	26	31
4	Kalenderovci	31	31	28
5	Visnjik	23	23	20
6	Derвента 1	61	61	61
7	Derвента 2	39	39	39
8	Derвента 3	62	62	62
9	Ukrina	61	61	61
10	Čardak	61	57	51
11	Donji Cerani	26	26	26
12	D. Ljupljanica	31	36	31
13	Drijen	25	24	22
14	Kostreš	23	23	16
15	M. Sočanica	23	23	23
16	Mišinci	23	23	23
17	Miškovci	25	25	25
18	Osojci	19	19	18
19	Osinja	48	48	48
20	Polje	24	24	24
21	Pojezna	31	31	30
22	Trstenci	26	27	25
23	Crnča	26	26	26
24	G. Ljupljanica	24	24	25
25	Bosanski Dubočac	20	21	20
26	Bunar	23	23	23
27	G. Detlak	26	23	21
28	Kulina	13	13	12
29	Modran	19	19	7
30	Bijelo Brdo	18	6	7
31	Begluci	15	15	12
UKUPNO:		938	926	881

³ **Jedinica posmatranja** je domaćinstvo koje živi u stambenoj jedinici izabranoj u uzorak. Domaćinstvom se smatra svaka porodična ili druga zajednica osoba koja zajedno stanuje i zajednički troše svoje prihode za podmirivanje osnovnih životnih potreba. **Jedinica anketiranja/ispitanik** je najstarija osoba u domaćinstvu koja je najbolje upoznata sa uslugama koje poboljšavaju socio-ekonomske uslove života. Radi ravnomjerne zastupljenosti ispitanika oba pola, anketar je vodio računa da, svaki sljedeći ispitanik bude osoba suprotnog pola, naravno ukoliko su to okolnosti na terenu dozvoljavale. Uzorak ispitivanja je dizajniran kao **klaster uzorak**. Klasteri za provođenje ispitivanja su sve mjesne zajednice na području opštine i za svaku od njih je definisan reprezentativan uzorak domaćinstava (metodom prostog slučajnog uzorka).

Ukupan broj mjesnih zajednica u opštini Derвента obuhvaćenih istraživanjem je 31⁴, a ukupno je anketirano 881 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom istraživanju bila je 4,86 % odnosno od ukupno 926 kontaktirana domaćinstva njih 45 je odbilo da učestvuje u istraživanju. U terenskom dijelu ispitivanju je učestvovalo 9 anketara i 2 kontrolora, a cijeli proces ispitivanja izvršen je u periodu 01.-30.04.2012. godine. Anketa korišćena za potrebe isatraživanja zadovoljstva građana sastojala se od tri osnovna dijela:

1. Opštih podataka o mjestu stanovanja ispitanika (MZ, tip stambene jedinice, ...),
2. Ocjeni ključnih karakteristika za ukupno 16 javnih usluga i
3. Opštih podataka o ispitaniku (pol, starost, školska sprema, broj članova domaćinstva, ...).

Način ocijenjivanja postavljen je tako da odgovara sistemu ocijenjeivanja u školama, kako bi ispitanici mogli najlakše da vrednuje određene usluge. To znači da su ispitanici imali mogućnost da javnu uslugu ocijene na slijedeći način:

- Uopšte ne zadovoljava (1)
- Ne zadovoljavava (2)
- Djelimično zadovoljava (3)
- Zadovoljava (4)
- U potpunosti zadovoljava (5)

Ukoliko ispitanik nije imao stav po pitanju određene usluge mogao je da odgovori sa „Ne znam“.

U slučaju da ispitanik nema kontakta ili iskustva sa određenom uslugom, imao je opciju da ne odgovori na određeno pitanje (npr. usluga kolektivnog grijanja, usluga vodovoda i kanalizacije i sl.).

Kada su u pitanju javne usluge, građani su ispitivani u vezi sa zadovoljstvom odnosno nezadovoljstvom o slijedećih šesnaest javnih usluga:

1. Vodovod i kanalizacija
2. Komunalna higijena
3. Kolektivno grijanje
4. Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije
5. Javn rasvjeta
6. Zelene površine i parkovi
7. Groblja
8. Javni prevoz
9. Predškolsko obrazovanje
10. Osnovno obrazovanje
11. Srednjoškolsko obrazovanje
12. Biblioteka
13. Pristup internet mreži
14. Primarna zdravstvena zaštita
15. Socijalna zaštita
16. Usluga šalter sale

Svaka od ovih usluga ocijenjivana je kroz set odgovarajućih pitanja, a u upitniku je ocijenjivano ukupno 54 karakteristike gore pomenutih 16 usluga.

⁴ MZ Novo naselje nije obuhvaćeno procesom anketiranja iz razloga što u listi mjesnih zajednica koja je bila osnov za kreiranje uzorka ista nije bila navedena. No bez obzira na tu činjenicu, stanovnici ove mjesne zajednice su takođe anketirani s tim da su rezultati do kojih se došlo njihovim anketiranje, pripisani MZ Ukrina. Takođe Izveštajem nije posebno obuhvaćena ni mjesna zajednica Lužani Novi.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati istraživanja obrađeni su sa dva aspekta, aspekta dostupnosti i aspekta kvaliteta. Dostupnost usluge ocijenjena je na osnovu broja ispitanika koji su ocijenjivali određenu uslugu (ocjenama od 1-5 ili sa ne znam) jer se polazilo od pretpostavke da uslugu mogu ocijenjivati oni koji je i koriste odnosno kojima je usluga dostupna.

Kvaliteta usluga analizirana je kroz dvije dimenzije. Prvo računata je prosječna ocjena⁵ kada je u pitanju zadovoljstvo građana određenom uslugom. Takođe za svako pitanje predstavljen je i broj ispitanika koji nije iznio svoj stav odnosno koji je odgovorio sa „ne znam“ ili nije odgovorio uopšte).

Drugo, za svaku uslugu prikazano je zadovoljstvo građana konkretnom uslugom u smislu broja građana koji su određenu uslugu ocijenili ocjenom potpuno zadovoljava (5), zadovoljava (4), djelimično zadovoljava (3), ne zadovoljava (2) i u potpunosti ne zadovoljava (1).

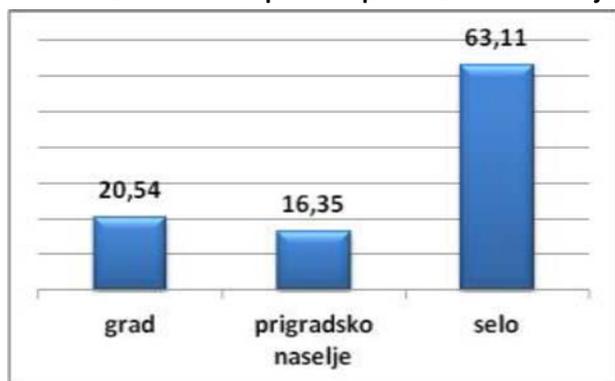
Za potrebe obrade rezultata u ovom *Izveštaju* izvršena je podjela mjesnih zajednica opštine Derвента na urbane i ruralne. U urbane mjesne zajednice svrstane su Derвента 1, Derвента 2, Derвента 3, Ukrina i Čardak. Sve ostale mjesne zajednice kroz ovaj *Izveštaj* posmatrane su kao ruralne.

3.1. STRUKTURA KORISNIKA

Kako bi se što kvalitetnije interpretirali rezultati do kojih se došlo tokom procesa ispitivanja zadovoljstva građana opštine Derвента, dostupnošću i kvalitetom javnih usluga na lokalnom nivou, u uvodnom dijelu ovog izvještaja ukazaće se na određene karakteristike ispitanika.

S tim u vezi može se konstatovati da populacija koja je učestvovala u ispitivanju u velikoj mjeri pripada kategoriji ruralnog stanovništva, oko 80 %.

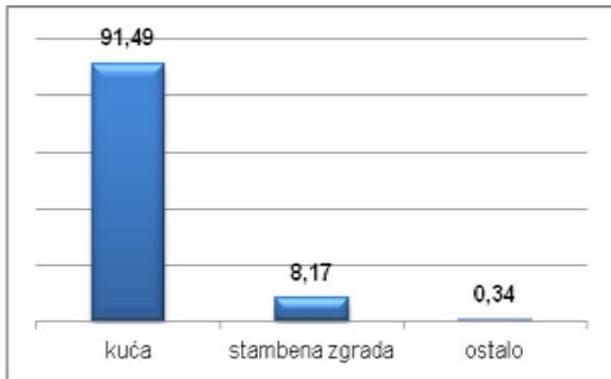
Grafikon 1: Struktura ispitanika prema zoni stanovanja.



⁵ Usluga je negativno ocijenjena ukoliko je prosječna ocjena manja od 2,50. Usluge čija je prosječna ocjena iznad 3,50 su usluge koje, kvalitativno gledano, zadovoljavaju građane.

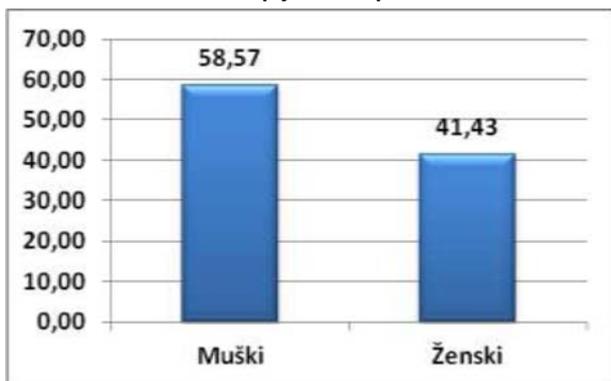
Kada je u pitanju tip stambene jedinica ispitanika, nešto malo više od 91 % ispitanika živi u kućama.

Grafikon 2: Struktura ispitanika prema mjestu stanovanja.



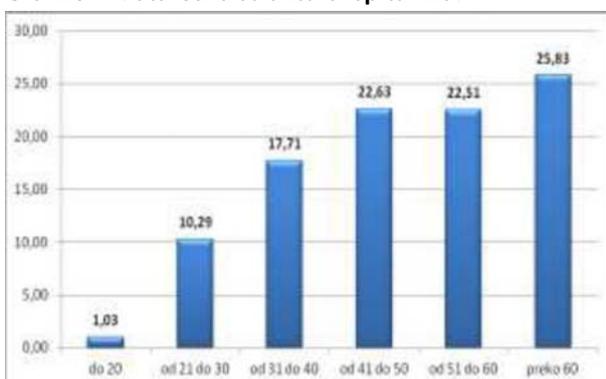
Posmatrajući polnu strukturu ispitanika više od pola odgovora dobijeno je od predstavnika muške populacije (58,57 %) ⁶. Analizirajući polnu strukturu ispitanika prema mjestu stanovanja može se uočiti da u urbanim mjesnim zajednicama ženski pol dominira među ispitanicima sa 60,07 % dok je u ruralnim mjesnim zajednicama situacija obrnuta i u ukupnoj strukturi ispitanika 66,94 % pripada muškoj populaciji.

Grafikon 3: Polna zastupljenost ispitanika.



Posmatrajući starosnu strukturu ispitanika može se konstatovati da je uzorkom ispitan relativno mali broj mlađe populacije iako treba imati na umu da je sama metodologija predlagala pristup po kome je anketiran najstariji član domaćinstva koji je najbolje upoznat sa javnim uslugama.

Grafikon 4: Starosna struktura ispitanika.

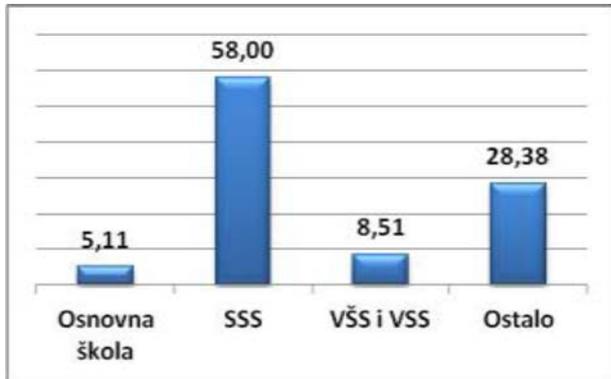


⁶ Prilikom ispitivanja vođeno je računa o ravnomjernoj zastupljenosti predstavnika oba pola ipak na kraju procesa anketiranja može se konstatovati da je ispitan veći procenat predstavnika muške populacije.

Ukupan broj ispitanika populacije do 30 godina nešto je viši od 11%. Ostale starosne skupine, ravnomjerno su obuhvaćene uzorkom. Pri tome populaciji između 30 – 60 godina, koja je ujedno i najčešći korisnik javnih usluga, pripada više od 62 % ispitanih

U ukupnoj strukturi ispitanika njih 58 % pripada populaciji sa srednjom stručnom spremom (SSS).

Grafikon 5: Struktura ispitanika prema školskoj spremi.

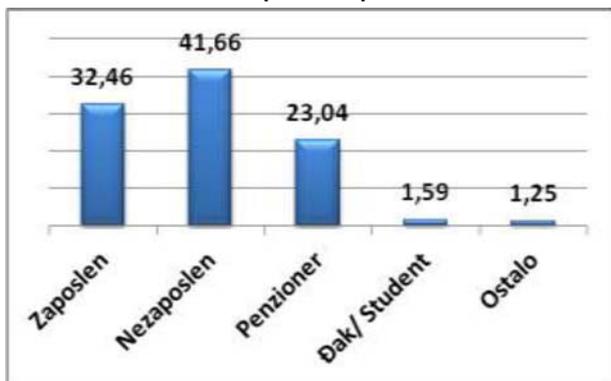


Posmatrajući strukturu sa aspekta zaposlenosti ispitanika, nešto manje od 42% pripada grupi nezaposlenog stanovništva. Kada posmatramo strukturu zaposlenih, najviše ispitanih zaposleno je kod privatnog poslodavca (60 %). U javnom sektoru zaposleno je njih 26 % dok je samozaposlenih nešto malo manje od 13%.

Posmatrajući strukturu ispitanika prema mjestu stanovanja može se uočiti da je u urbanim mjesnim zajednicama mnogo veći procenat zaposlenog stanovništva (56,41%) u odnosu na ispitanike iz ruralnih mjesnih zajednica (21,71%).

U uzorku ispitanih primjetan je i značajan broj penzionera, više od 23 %⁷.

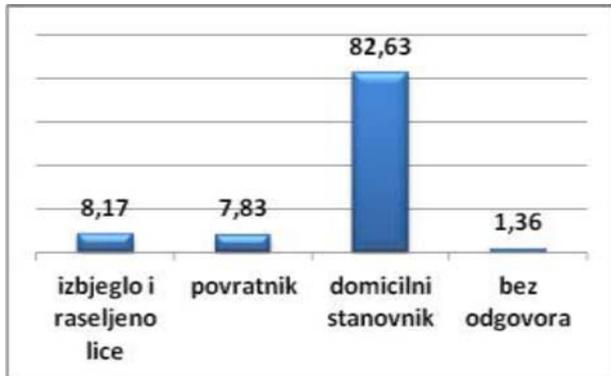
Grafikon 6: Struktura ispitanika prema radnom statusu.



⁷ Ovdje treba imati na umu činjenicu da je anketiranje vršeno u domaćinstvu što je i razlog da su odgovori najčešće dobijani od nezaposlenih lica odnosno penzionera.

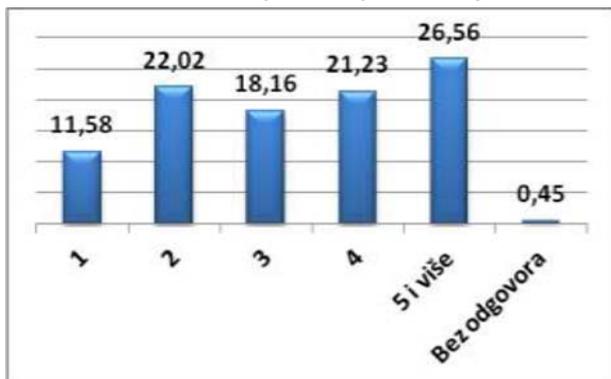
Procesom istraživanja obuhvaćen je najveći broj domicilnog stanovništva skoro 83% što je značajan indikator jer se radi o populaciji koja je duže vrijeme nastanjena na prostoru opštine Derвента i kao takva može da prati trendove u dostupnosti i kvalitetu javnih usluga na lokalnom nivou.

Grafikon 7: Struktura ispitanika prema kategoriji ispitanika.



Posmatrajući strukturu ispitanika sa aspekta broja članova koji čine zajedničko domaćinstvo, prosječan broj članova domaćinstva u Derventi iznosi 3,49. U urbanim mjesnim zajednicama prosječno domaćinstvo čini 3,35 članova dok je u ruralnim mjesnim zajednicama taj broj nešto veći i iznosi 3,56. Najbrojnije domaćinstvo na prostoru opštine Derвента broji 11 članova.

Grafikon 8: Struktura ispitanika prema broju članova domaćinstva.



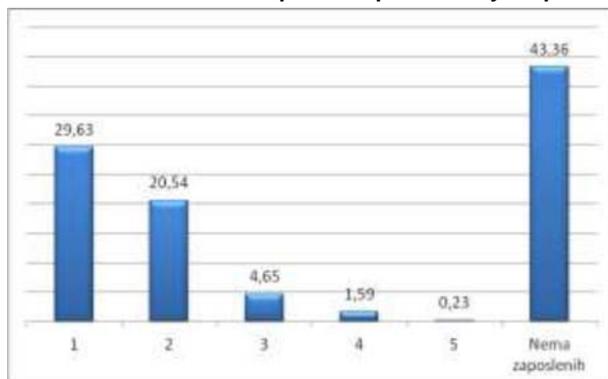
Kada je u pitanju ekonomski status domaćinstva, odnosno percepcija građana o ekonomskom statusu nešto malo manje od 68% stanovnika smatra da živi u okviru prosjeka, dok njih 24 % smatra da živi ispod prosjeka.

Grafikon 9: Struktura ispitanika prema ekonomskom statusu domaćinstva.



Kada se posmatra zaposlenost u strukturi svih ispitanih domaćinstava, nešto više od 43 % domaćinstava navelo je da nema zaposlenih članova. Broj domaćinstava koji imaju jednog zaposlenog člana je oko 30 %, a broj domaćinstava koja imaju dva zaposlena člana je nešto malo veći od 20%. Broj ispitanih domaćinstava koja imaju tri zaposlena člana je 4,65 %, a onih koji imaju više od tri zaposlena je nešto malo manji od 2 %.

Grafikon 10: Struktura ispitanika prema broju zaposlenih članova u domaćinstvu.



Analizirajući strukturu ispitanika prema broju zaposlenih članova u domaćinstvu u odnosu na mjesto stanovanja može se uočiti da je broj domaćinstava koja nemaju zaposlene članove mnogo veći u ruralnim mjesnim zajednicama (53,29) u odnosu na urbane (20,15).

OCJENA KVALITETE I DOSTUPNOSTI USLUGA

3.1.1. VODOVOD I KANALIZACIJA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. redovnost snabdijevanja vodom u mjestu življenja,
2. kvalitet vode - pitkost,
3. stanje kanalizacione mreže u mjestu življenja i
4. cijenu usluge vodovoda i kanalizacije.

Tabela 2: Pregled stanja u oblasti vodovoda i kanalizacije

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Redovnost snabdijevanja vodom		353	4,10	522	6
Kvalitet vode		347	2,85	522	12
Stanje kanalizacione mreže		253	3,14	578	50
Cijena vodovoda i kanalizacije		336	2,99	532	13

Prema rezultatima istraživanja, nešto više od 40 %⁸ ispitanih domaćinstava koristi *uslugu javnog vodovoda* (Agići, Begluci, Bijelo Brdo, Bosanski Dubočac, Čardak, Derвента 1, Derвента 2, Derвента 3, Gornji Detlak, Kostreš, Modran, Ukrina), dok je broj onih koji su priključeni na kanalizacionu mrežu nešto manji iznosi oko 34 %. Prosječna ocjena za *uslugu vodovoda i kanalizacije* jeste 3,27 pri čemu su građani najviše zadovoljni *redovnošću u snabdijevanju vodom* (4,10) dok je najmanje zadovoljstvo ispitanih iskazano u pogledu *kvaliteta vode* i taj segment usluge dobio je ocjenu 2,85. Kada je u pitanju dostupnost ove usluge, samo 15 % ispitanika iz ruralnih mjesnih zajednica ima pristup ovoj usluzi.

3,27

Redovnost u snabdijevanju vodom jeste segment usluge koji je od strane korisnika ocijenjen najbolje i više od 92 % korisnika iskazalo je njime zadovoljstvo.

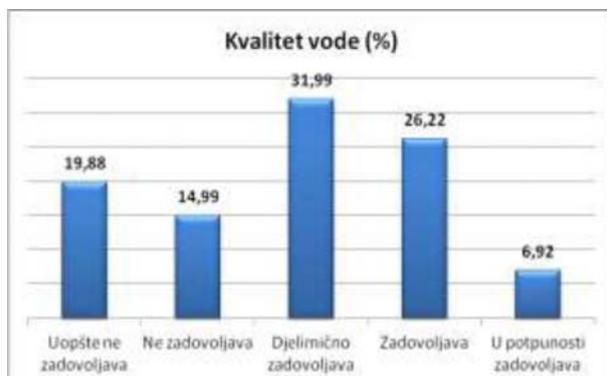
Grafikon 11: Ocjena redovnosti u snabdijevanju vodom.



⁸ Što korespondira sa objektivno verifikovanim indikatorima gdje se kaže da je od ukupno 20000 potrošača njih 5570 obuhvaćeno ovom uslugom.

Kada je u pitanu *kvalitet ove usluge* odnosno pitkost vode, građani su iskazali nešto manje zadovoljstvo. Tako je skoro 35 % ispitanih korisnika ove usluge iskazalo nezadovoljstvo istom, dok se njih skoro 32 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 12: Ocjena kvaliteta vode za piće.



Sa aspekta *stanja kanalizacione mreže* 78 % ispitanih korisnika ove usluge iskazalo je svoje zadovoljstvo, dok je istovremno njih skoro 25 % u potpunosti nezadovoljno.

Grafikon 13: Ocjena stanja kanalizacione mreže.



Cijena usluge vodovoda i kanalizacije nije zadovoljavajuća za skoro 34 %⁹ ispitanih korisnika ove usluge, a njih skoro 30 % nalazi se u graničnom području.

Grafikon 14: Stav građana o cijeni usluge vodovoda i kanalizacije.



⁹ Iako prema podacima iz Opštine Derventa naplativost ove usluge iznosi oko 82 %.

3.1.2. KOMUNALNA HIGIJENA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. čistoću naselja,
2. dostupnost mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri),
3. redovnost i blagovremenost u odvozu smeća
4. kulturu stanovnika u odlaganju smeća
5. održavanje vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama i
6. cijenu prikupljanja i odlaganja smeća

Tabela 3: Pregled stanja u oblasti komunalne higijene

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Čistoća naselja		801	3,12	76	4
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća		797	2,26	77	7
Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća		778	2,54	82	21
Kultura stanovnika u odlaganju smeća		795	2,77	75	11
Održavanje vodotoka u MZ		598	2,15	102	181
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća		390	3,03	176	315

Usluga komunalne higijena ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,65 pri čemu kao najlošiji segment ove usluge ocijenjeno je održavanje vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama prosječnom ocjenom 2,15 dok je najboljim ocijenjena čistoća naselja, ocjenom 3,12. Građani u urbanim mjesnim zajednicama zadovoljniji su ovom uslugom (2,90) u odnosu na stanovnike ruralnih mjesnih zajednica (2,50). Građani urbanih mjesnih zajednica najmanje su odgovarali na pitanje o održavanju vodotoka (rijeka i potoka) u MZ gdje njih 26 % nije uopšte vrednovalo ovu uslugu. S druge strane građani u ruralnim mjesnim zajednicama najmanje su odgovarali na pitanje o cijeni prikupljanja i odlaganja smeća gdje njih 77 % nije vrednovalo ovu uslugu.

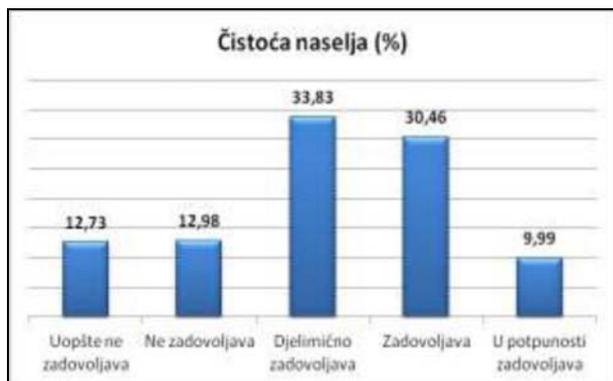
2,65

Građani urbanih mjesnih zajednica najzadovoljniji su redovnošću i blagovremenošću u odvozu smeća (3,79) i cijenom usluge prikupljanja i odlaganja smeća (3,09) dok su građani u ruralnim mjesnim zajednicama najzadovoljniji opštom čistoćom naselja (3,30).

Građani u ruralnim mjesnim zajednicama najmanje su zadovoljni redovnošću i blagovremenošću u odvozu smeća (1,88) i dostupnošću mjesta za odlaganje smeća (1,91). S druge strane, građani u urbanim mjesnim zajednicama najmanje su zadovoljni održavanjem vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama (2,26) i kulturom stanovnika u odlaganju smeća (2,50).

Čistoćom naselja zadovoljno je nešto malo manje od 75 % ispitanika, a ovaj segment najlošije je ocijenjen u mjesnim zajednicama Bijelo Brdo, Modran i Ukrina.

Grafikon 15: Čistoća naselja.



Dostupnost mjesta za odlaganje smeća negativno je ocijenjeno i sa tim segmentom nezadovoljno je više od 60 % domaćinstava koja su ocijenila ovu uslugu (Bijelo Brdo, Crnča, Donja Lupljanica, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Kostreš, Kulina, Mala Sočanica, Mišinci, Mipkovci, Modran, Pojezna, Velika Sočanica i Višnjik).

Grafikon 16: Dostupnost mjesta za odlaganje smeća.



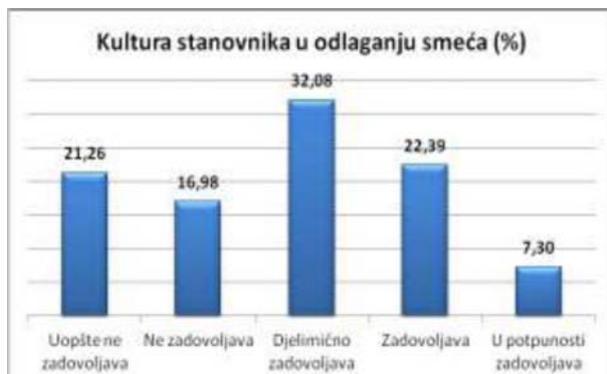
Slična je situacija kada je u pitanju redovnost i blagovremenost odvoza smeća. Nešto malo manje od 55 % ispitanih negativno je ocijenilo ovu uslugu.

Grafikon 17: Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća.



Kultura stanovnika u odlaganju smeća takođe je od strane građana negativno ocijenjena. Oko 48 % ispitanih njih zadovoljno ovim segmentom dok se njih više nešto malo više 32 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 18: Kultura stanovnika u odlaganju smeća.



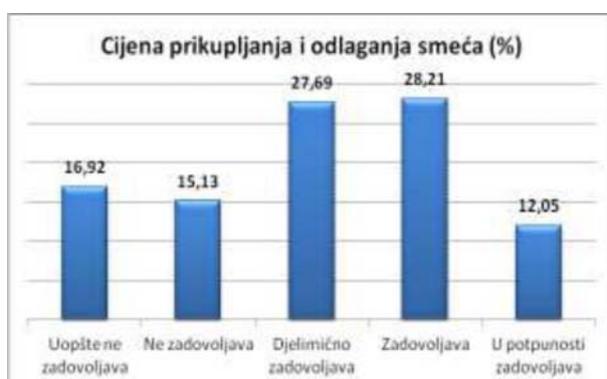
Održavanje vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama je najlošije ocijenjen segment ove usluge i 63 ispitanih nije zadovoljno ovim segmenom dok se njih 20 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 19: Održavanje vodotoka u mjesnim zajednicama.



Cijenom prikupljanja i odlaganja otpada zadovoljno je oko 68 % ispitanika pri čemu se njih nešto malo više od 27 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 20: Cijena prikupljanja i odlaganja smeća.



3.1.3. KOLEKTIVNO GRIJANJE

Na prostoru opštine Derвента nije uspostavljena usluga kolektivnog grijanja.

3.1.4. ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. stanje lokalnih ulica i puteva u mjesnoj zajednici
2. održavanje ulica i puteva
3. zimsko održavanje ulica i puteva
4. održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije

Tabela 4: Pregled stanja u oblasti održavanja lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ		859	2,61	10	12
Održavanje ulica i puteva		864	2,46	9	8
Zimsko održavanje ulica i puteva		868	2,62	6	7
Održavanje horizontalne i vertikalne signalizac.		566	2,29	107	208

Usluga *Održavanja lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije* ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,50. Najlošije ocijenjen segment ove usluge jeste *Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije* koji je dobio ocjenu 2,29 pri čemu treba naglasiti da veliki broj ispitanika nije ni odgovorio na ovo pitanje. Tako u ruralnim mjesnim zajednicama 42,76% ispitanih nije vrednovala ovaj segment dok u urbanim mjesnim zajednicama 20,14 % ispitanih nije iznijelo svoj stav po ovom pitanju.



2,50

Najbolje ocijenjen segment ove usluge jeste *zimsko održavanje ulica i puteva* što je ocijenjeno ocjenom 2,62. Građani urbanih mjesnih zajednica nešto su zadovoljniji ovom uslugom (2,65) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (2,40). Oni su najzadovoljniji segmentom *održavanja horizontalne i vertikalne signalizacije* (2,79) dok su najmanje zadovoljni *održavanjem ulica i puteva* (2,42). U ruralnim mjesnim zajednicama građani su najmanje zadovoljni *održavanjem horizontalne i vertikalne signalizacije* (1,97) dok su najzadovoljniji *opštim stanjem ulica i puteva* (2,59).

Stanjem lokalnih ulica i puteva zadovoljno je nešto malo više od 55 % ispitanika. Najlošije stanje ocijenjeno je od stanovnika mjesnih zajednica Begići, Bosanski Lužani, Bunar, Derventa 2, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Osinja, Pojezna, Polje, Ukrina i Višnjik.

Grafikon 20: Stanje lokalni ulica i puteva u Vašoj mjesnoj zajednici.



Održavanjem ulica i puteva nezadovoljno je nešto malo manje od 50 % ispitanih.

Grafikon 21: Održavanje ulica i puteva.



Zimsko održavanje ulica i puteva je najbolje ocijenjen segment ove usluge. Najzadovoljniji ovom uslugom su građani u mjesnim zajednicama Mišinci, Modran, Osojci, Čardak, Crnča, Derventa 3, Drijen, Kalenderovci, Kostreš i Kulina. Sa druge strane najmanje zadovoljni zimskim održavanjem ulica i puteva su građani u mjesnim zajednicama Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Mala Sočanica, Pojezna, Polje i Višnjik.

Grafikon 22: Zimsko održavanje ulica i puteva.



Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije je najlošije ocijenjen segment ove usluge, a pozitivnu ocjenu dobila je od građana mjesnih zajednica Bijelo Brdo, Bosanski Dubčac, Čardak, Derventa 2, Derventa 1, Kostreš, Mišinci, Osojci i Trstenci.

Grafikon 23: Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije.



3.1.5. JAVNA RASVJETA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. pokrivenost javnom rasvjetom i
2. održavanje javne rasvjete

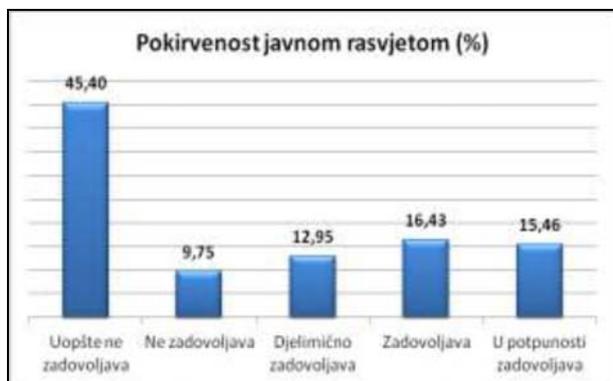
Tabela 5: Pregled stanja u oblasti javne rasvjete

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Pokrivenost javnom rasvjetom		718	2,47	133	30
Održavanje javne rasvjete		691	2,45	148	42

Usluga javne rasvjete ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,46 pri čemu su građani urbanih mjesnih zajednica zadovoljniji ovom uslugom (3,53) u odnosu na stanovnike ruralnih mjesnih zajednica (1,79). Ovom uslugom nezadovoljstvo su iskazali građani u mjesnim zajednicama Begluci, Bosanski Lužani, Crnča, Donja Lupljanica, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Gornji Detlak, Kostreš, Kulina, Mala Sočanica, Mišinci, Miškovci, Modran, Osinja, Osojci, Pojezna, Velika Sočanica i Višnjik.

2,46

Grafikon 24: Pokrivenost javnom rasvjetom.



Grafikon 25: Održavanje javne rasvjete.



3.1.6. ZELENE POVRŠINE I PARKOVI

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. opšte stanje zelenih površina i parkova
2. održavanje zelenih površina i parkova
3. raspoloživost i lokacija sportskih terena
4. raspoloživost i lokacija dječijih igrališta
5. volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova

Tabela 6: Pregled stanja u oblasti održavanje zelenih površina i parkova

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Opšte stanje zelenih površina i parkova		516	2,54	317	48
Održavanje zelenih površina i parkova		510	2,35	324	47
Raspoloživost i lokacije sportskih terena		540	2,28	292	49
Raspoloživost i lokacije dječijih igrališta		538	2,03	301	42
Volonterizam u održavanju zelenih površina		449	1,54	321	111

Usluga *Održavanja zelenih površina i parkova* ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,15. *Volonterizam u održavanje zelenih površina i parkova* je najlošije ocijenjen segment ove usluge i dobio je ocjenu 1,54.

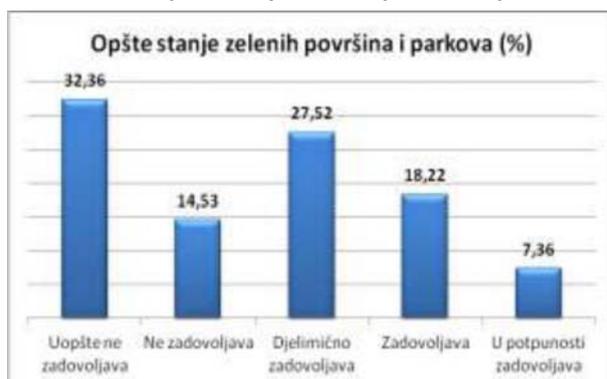
Kada su u pitanju usluge lokalne samouprave najlošije je ocijenjena *raspoloživost dječijih igrališta* ocjenom 2,03. S druge strane najbolje ocijenjen segment ove usluge jeste *opšte stanje zelenih površina i parkova* koje je od ispitanika dobilo prosječnu ocjenu 2,54.

2,15

Ovdje treba istaknuti i činjenicu da stanovnici ruralnih mjesnih zajednica u velikoj mjeri nisu vrednovali ovu uslugu. Segment *raspoloživosti i održavanje dječijih igrališta* nije ocijenjen od strane 53,45 % ispitanika u ruralnim mjesnim zajednicama a *volonterizam u održavanju zelenih površina* nije ocijenjen od strane 64 % ispitanika ovih mjesnih zajednica.

Opštim stanjem zelenih površina i parkova zadovoljno je oko 53 % ispitanih, ali se istovremeno njih 27 % nalazi u graničnom području. Posebno nezadovoljni opštim stanjem zelenih površina i parkova su građani u mjesnim zajednicama Derventa 2, Derventa 1, Donji i Gornja Lupljanica, Mala Sočanica, Mišinci, Modran, Pojezna, Ukrina i Velika Sočanica.

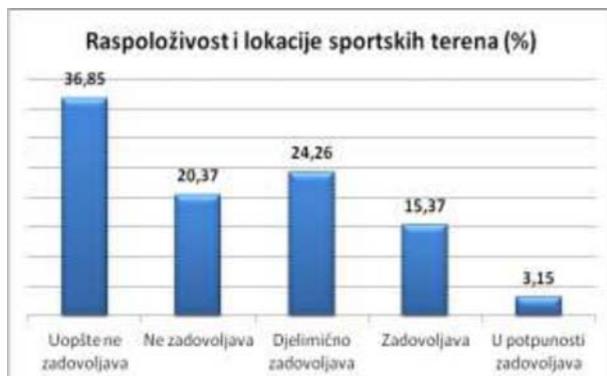
Grafikon 26: Opšte stanje zelenih površina i parkova.



Grafikon 27: Održavanje zelenih površina i parkova.



Grafikon 28: Raspoloživost i lokacija sportskih terena.



Raspoloživošću dječijih igrališta nije zadovoljno skoro 70 % ispitanih. Posebno su nezadovoljni građani u mjesnim zajednicama Crnač, Derventa 2, Derventa 1, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Mala Sočanica, Modran, Pojezna, Ukrin i Velkika Sočanica.

Grafikon 29: Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta.



Grafikon 30: Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova.



3.1.7. GROBLJA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. raspoloživost grobnih mjesta
2. cijenu grobnog mjesta
3. održavanje groblja

Tabela 7: Pregled stanja u oblasti održavanje groblja

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost grobnih mjesta		727	3,67	33	121
Cijena grobnog mjesta		374	3,72	100	407
Održavanje groblja		750	3,70	38	93

Usluga upravljanja grobljima ocijenjena je pozitivno od strane ispitanika i prosječna ocjena za ovu uslugu jeste 3,70. Građani su najviše zadovoljni *cijenom grobnih mjesta* (3,72) dok su najmanje zadovoljni *raspoloživošću grobnih mjesta* (3,67).

Kada se posmatra stav građana u odnosu na mjesto stanovanja, stanovnici u urbanim mjesnim zajednicama mnogo su nezadovoljniji ovom uslugom (2,74) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (4,06). U tom smislu, *raspoloživost grobnih mjesta* je najlošije ocijenjen segment ove usluge od strane stanovnika urbanih mjesnih zajednica (2,42).

3,70

Raspoloživošću grobnih mjesta zadovoljno je oko 80 % ispitanih. Jedino građani u mjesnim zajednicama Čardak, Derventa 2 i Ukrina nisu zadovoljni ovim segmentom usluge.

Grafikon 31: Raspoloživost grobnih mjesta.



Grafikon 32: Cijena grobnog mjesta.



Održavanjem grobalja zadovoljno je oko 85 % ispitanika, a ovom uslugom nezadovoljni su samo građani u mjesnim zajednicama Derventa 1 i Derventa 2.

Grafikon 33: Održavanje groblja.



3.2.8. JAVNI PREVOZ

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. kvalitet javnog prevoza
2. pouzdanost (poštivanje reda vožnje)
3. periodičnost (raspoloživost prevoza)
4. dostupnost stajališta
5. javni prevoz u večernjim časovima
6. cijena javnog prevoza

Tabela 8: Pregled stanja u oblasti javnog prevoza

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Kvalitet javnog prevoza		658	2,19	23	200
Pouzdanost		667	2,28	19	195
Periodičnost		648	2,08	27	206
Dostupnost stajališta		685	2,70	21	175
Javni prevoz u večernjim satima		654	1,61	26	201
Cijena javnog prevoza		627	1,96	25	229

Usluga javnog prevoza ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,14. Građani u urbanim mjesnim zajednicama nešto su zadovoljniji ovom uslugom (2,43) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (2,04). Generalno gledano, najlošije je ocijenjen *javni prevoz u večernjim časovima* (1,61) dok su građani najmanje nezadovoljni *dostupnošću stajališta* (2,70).

2,14

Vrednovanje ove usluge od strana građana u urbanim mjesnim zajednicama je u velikoj mjeri izostalo tako 39,92 % ispitanika iz urbanih mjesnih zajednica nije ocijenilo segment *pouzdanosti javnog prevoza* dok njih 43,95 nije ocijenilo segment *javnog prevoza u večernjim satima*.

Kvalitetom javnog prevoza nezadovoljno je oko 57 % ispitanih, a njih samo 2 % iskazalo je potpuno zadovoljstvo ovom uslugom.

Grafikon 34: Kvalitet javnog prevoza.



Poštivanjem reda vožnje nezadovoljno je oko 58 % ispitanih dok je njih samo 3 % u potpunosti zadovoljno ovim segmentom.

Grafikon 35: Poštivanje reda vožnje.



Periodičnost prevoza zadovoljava potrebe 35 % ispitanih dok je njih 43 % u potpunosti nezadovoljno ovim segmentom usluge.

Grafikon 36: Periodičnost prevoza.



Dostupnost stajališta zadovoljava potrebe oko 55 % ispitanih.

Grafikon 37: Dostupnost stajališta.



Javni prevoz u večernjim satima negativno je ocijenjen i više od 81 % ispitanih iskazalo je nezadovoljstvo ovim segmentom usluge.

Grafikon 38: Javni prevoz u večernjim satima.



Cijena javnog prevoza nije u skladu sa očekivanjima 68 % ispitanih koji su vrednovali ovaj segment usluge dok samo njih 2,23 % smatra da je cijena javnog prevoza u potpunosti sa njihovim očekivanjima.

Grafikon 39: Cijena javnog prevoza.



3.2.9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost predškolskog obrazovanja
2. kvalitet (opremljenost i održavanje vrtića)
3. cijenu predškolskog obrazovanja

Tabela 9: Pregled stanja u oblasti predškolskog obrazovanja

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost predškolskog obrazovanja		541	2,67	163	177
Kvalitet		395	3,28	367	319
Cijena		318	2,96	176	387

Usluga *predškolskog obrazovanja* ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,97. Najlošije ocijenjene segment ove usluge jeste *dostupnost predškolskog obrazovanja* (2,67) dok je *kvalitet predškolskog obrazovanja* ocijenjen kao njen najbolji segment (3,28).

Stanovnici ruralni mjesnih zajednica manje su zadovoljni ovom uslugom (2,54) u odnosu na stanovnike urbanih mjesnih zajednica (3,42), a najnezadovoljniji su *dostupnošću predškolskog obrazovanja* (2,13). Istovremeno građani ruralnih mjesnih zajednica mnogo su manje učestvovali u ocjeni ove usluge pa tako njih 78,94 % nije vrednovalo segment *cijene predškolskog obrazovanja*, 70,65 nije vrednovalo *opremljenost i održavanje vrtića* dok 47,53 nije iznijelo svoj stav po pitanju *dostupnosti predškolskog obrazovanja*.

2,97

Generalno posmatrano, *dostupnošću predškolskog obrazovanja* zadovoljno je više od 50 % ispitanih. Najmanje zadovoljni su građani u mjesnim zajednicama Agići, Bosanski Dubočac, Donja Lupljanica, Kostreš, Modran, Pojezna, Trstenci i Višnjik.

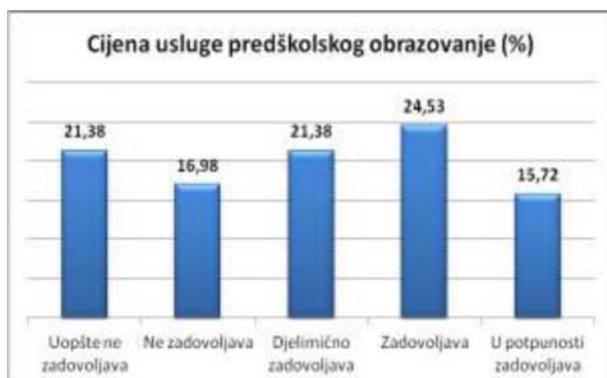
Grafikon 40: Dostupnost predškolskog obrazovanja.



Grafikon 41: Opremljenost i održavanje vrtića.



Grafikon 42: Cijena predškolskog obrazovanja.



3.2.10. OSNOVNO OBRAZOVANJE

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost škole
2. kvalitet obrazovanja
3. prevoz đaka do škole

Tabela 10: Pregled stanja u oblasti osnovnog obrazovanja

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost škole		752	3,56	44	85
Kvalitet obrazovanja		685	3,59	43	153
Prevoz đaka do škole		595	3,41	57	229

Osnovno obrazovanje ocijenjeno je prosječnom ocjenom 3,52. Najlošiji segment ove usluge ocijenjen je *prevoz đaka do škole* dok su građani najviše zadovoljni *kvalitetom obrazovanja* i ovaj segment ocijenili su ocjenom 3,59.

3,52

Dostupnošću osnovnih škola zadovoljno je oko 82 % ispitanih dok građani u mjesnim zajednicama Bijelo Brdo, Bosanski Dubočac, onji Cerani, Kulina i Mala Sočanica nisu zadovoljni ovim segmentom usluge.

Grafikon 43: Dostupnost osnovne škole.



Kvalitet obrazovanja jedino je negativno ocijenjen od strane stanovnika mjesne zajednice Mala Sočanica.

Grafikon 44: Kvalitet obrazovanja.



Prevoz đaka do škole je mnogo bolje percipiran od strane građana nego javni prevoz u cijelini. Ipak građani u mjesnim zajednicama Agići, Bosanski Lužani, Derventa 2, Donji Cerani, Modran, Polje, Ukrina i Višnjik nisu zadovoljni ovim segmenom usluge.

Grafikon 45: Prevoz đaka do škole.



3.2.11. SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. raspoloživost obrazovnih profila
2. kvalitet obrazovanja
3. prevoz učenika do škole

Tabela 11: Pregled stanja u oblasti srednjeg obrazovanja

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost obrazovnih profila		628	3,17	64	189
Kvalitet obrazovanja		619	3,30	67	195
Prevoz učenika		567	3,29	72	242

Srednješkolsko obrazovanje ocijenjeno je prosječnom ocjenom 3,25. Najlošije ocijenjen segment ove usluge jeste *raspoloživost obrazovnih zanimanja* (3,17) dok je najbolju ocjenu dobio *kvalitet obrazovanja* (3,30).

3,25

Raspoloživošću obrazovnih profila nije zadovoljno 22 % ispitanika dok se njih skoro 40 % nalazi u graničnom području. Istovremeno samo nešto malo manje od 9 % ispitanih u potpunosti je zadovoljno raspoloživošću obrazovnih profila.

Grafikon 46: Raspoloživost obrazovnih profila.



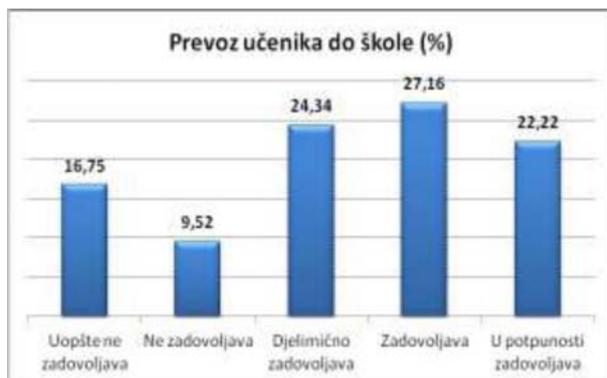
Kvalitetom obrazovanja u srednjim školama zadovoljno je nešto malo više od 82 % ispitanika ali je njih 37 % u graničnom području.

Grafikon 47: Kvalitet obrazovanja.



Prevoz učenika, slično kao i kod osnovnog obrazovanja, ocijenjen je mnogo bolje nego javni prevoz u cijelini. Oko 75 % ispitanika zadovoljno je ovim segmentom usluge. Istovremeno građani u mjesnim zajednicama Agići, Mišinci, Modran, Polje, Ukrina, Velika Sočanica i Višnjik.

Grafikon 48: Prevoz učenika do škole.



3.2.12. BIBLIOTEKA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost biblioteka
2. kvalitet sadržaja u bibliotekama

Tabela 12: Pregled stanja u oblasti biblioteke

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost biblioteka		541	3,29	162	178
Kvalitet sadržaja u bibliotekama		475	3,40	164	242

Usluge koje pruža biblioteka građanima opštine Derventa ocijenjene su prosječnom ocjenom 3,35 pri čemu su građani više zadovoljni sadržajem u bibliotekama nego njihovom dostupnošću.

Takođe građani u ruralnim mjesnim zajednicama nezadovoljniji su ovom uslugom (2,67) u odnosu na građana u urbanim mjesnim zajednicama (4,13), a posebno su nezadovoljni dostupnošću ove usluge (2,54)

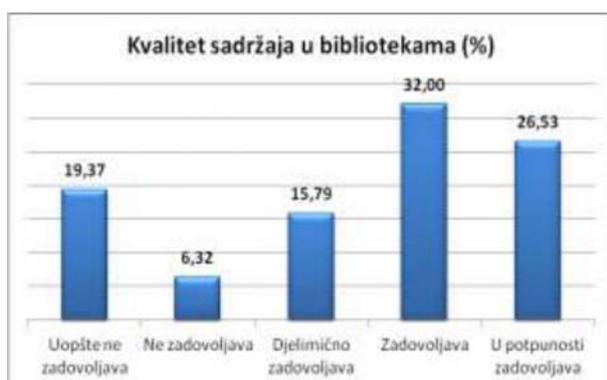
3,35

Građani mjesnih zajednica Bosanski Dubočac, Crnča, Donja lupljanica, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Kostreš, Mala Sočanica, Mišinci, Modran, Pojezna i Višnjik željeli bi da im je ova usluga dostupnija.

Grafikon 49: Dostupnost biblioteke.



Grafikon 50: Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke.



3.2.13. PRISTUP INTERNET MREŽI

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost interneta kod kuće
2. cijenu internet usluge

Tabela 13: Pregled stanja u oblasti pristupa internet mreži

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost interneta kod kuće		679	3,78	94	108
Cijena internet usluge		641	3,14	95	145

Pristup internet mreži ocijenjen je pozitivno od strane građana opštine Derventa prosječnom ocjenom 3,46. Građani su više zadovoljni dostupnošću interneta nego njegovom cijenom. Građani urbanih mjesnih zajednica zadovoljniji su ovom uslugom (3,79) u odnosu na građane u ruralnim mjesnim zajednicama (3,27). Takođe stanovnici u ruralnim mjesnim zajednicama su češće odustajali od vrednovanja ove usluge tako da njih 28,78 % nije ocijenjivalo dostupnost ove usluge.

3,46

Dostupnost ove usluge negativno je ocijenjena od strane građana mjesnih zajednica Bijelo Brdo, Crnča, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Kulina, Mala Sočanica i Modran.

Grafikon 51: Dostupnost interneta kod kuće.



Grafikon 52: Cijena internet usluge.



3.2.14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost ambulante/doma zdravlja
2. kvalitet usluge
3. redovnost usluge (periodičnost dolazaka ljekara i pružanja usluga)

Tabela 14: Pregled stanja u oblasti primarne zdravstvene zaštite

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost ambulante/doma zdravlja		862	3,00	8	11
Kvalitet usluge		831	3,14	9	41
Redovnost usluge		769	2,93	13	99

Primarna zdravstvena zaštita ocijenjena je prosječnom ocjenom 3,02 od strane ispitanih građana opštine Derventa. Građani su najviše zadovoljni *kvalitetom usluge* (3,14) dok je *redovnost dolazaka ljekara* u područne ambulante ocijenjena kao najlošiji segment ove usluge (2,93).

I kod ove usluge građani u ruralnim mjesnim zajednicama su nešto nezadovoljniji ovom uslugom (2,98) u odnosu na građane u urbanim mjesnim zajednicama (3,13).

3,02

Dostupnošću ove usluge zadovoljno je oko 64 % ispitanika dok su građani u mjesnim zajednicama Bosanski Dubočac, Crnča, Donja Lupljanica, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Mala Sočanica, Mišinci, Trstenci i Velika Sočanica.

Grafikon 53: Dostupnost ambulante/ Doma zdravlja.



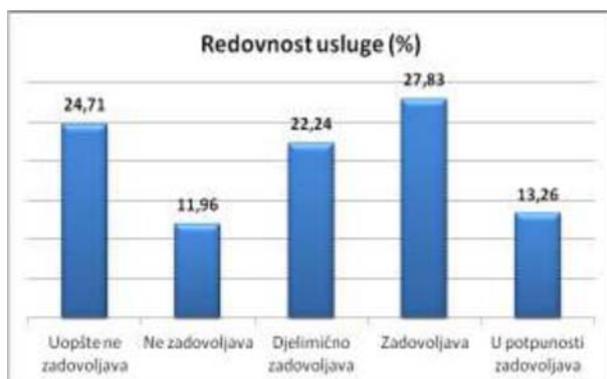
Kvalitetom usluge zadovoljno je oko 79 % ispitanika. Najmanje zadovoljni ovom uslugom su građani u mjesnim zajednicama Crnča, Mala Sočanica, Ukrina i Velika Sočanica. S druga strane najzadovoljniji kvalitetom usluge primarne zdravstvene zaštite su građani u mjesnim zajednicama Begluci, Bljelo Brdo, Kalendarovci i Osinja.

Grafikon 54: Kvalitet usluge zdravstvene zaštite.



Redovnost usluge odnosno periodičnost dolaska ljekara je najlošije ocijenjen segment usluge i nešto malo više od 35 % ispitanih izrazilo je svoje nezadovoljstvo. Posebno su nezadovoljni građani u mjesnim zajednicama Bosanski Lužani, Crnča, Donja Lupljanica, Donji Cerani, Gornja Lupljanica, Kostreš, Mala Sočanica, Polje, Ukrina, Velika Sočanica i Višnjik.

Grafikon 55: Redovnost usluge/ Periodičnost dolaska ljekara i pružanje usluge.



3.2.15. SOCIJALNA ZAŠTITA

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost
2. pravednost

Tabela 15: Pregled stanja u oblasti socijalne zaštite

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost		632	2,71	16	233
Pravednost		643	2,42	17	221

Socijalna zaštita ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,56 pri čemu su građani više zadovoljni *dostupnošću* (2,71) nego *pravednošću socijalne zaštite* (2,42) na prostoru opštine Derвента.

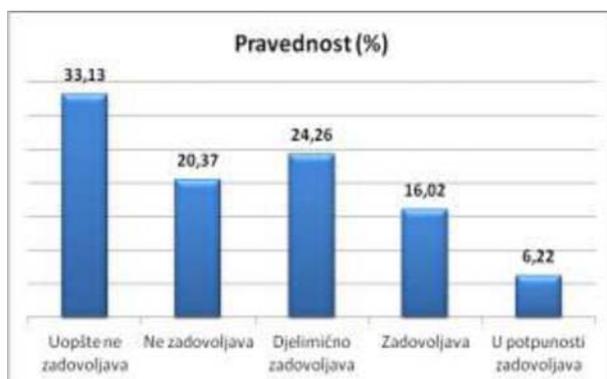
Ovdje je značajno napomenuti da građani opštine Derвента često nisu davali odgovore na ovo pitanje odnosno njih 27 % nije vrednovalo ovu uslugu ili njene pojedine segmente.

2,56

Grafikon 57: Pravednost.



Grafikon 56: Dostupnost usluge.



3.2.16. USLUGE ŠALTER SALE

U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost
2. brzinu
3. kvalitet usluge šalter sale

Tabela 16: Pregled stanja u oblasti usluge šalter sale

Ukupno ispitano	881	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost		813	3,76	8	60
Brzina		809	3,62	9	63
Kvalitet		806	3,70	10	65

Usluga šalter sale u opštini Derвента pozitivno je ocijenjena od strane ispitanih građana (3,69). Najbolje ocijenjen segment ove usluge jeste njena *dostupnost* (3,75) dok je *brzina usluge* dobila najlošiju ocjenu (3,63).

Građani ruralnih mjesnih zajednica zadovoljniji su ovom uslugom (3,79) u odnosu na građane urbanih mjesnih zajednica (3,48).

3,69

Grafikon 58: Dostupnost šalter sale.



Grafikon 59: Brzina usluge šalter sale.



Grafikon 60: Kvalitet usluge.



3.3. PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA

Usluge koje su najlošije ocijenjene od strane ispitanika

1. Javni prevoz	2,14
2. Zelene površine i parkovi	2,15
3. Javna rasvjeta	2,46
4. Održavanje ulica i puteva	2,50
5. Socijalna zaštita	2,56

Posmatrajući pojedine segmente vrednovanih usluga, kao 5 najlošijih izdvajaju se:

1. Volonterizam u održavanju zelenih površina	1,54
2. Javni prevoz u večernjim satima	1,61
3. Cijena javnog prevoza	1,96
4. Raspoloživost i lokacije dječijih igrališta	2,02
5. Preiodičnost prevoza – Red vožnje	2,08

3.4. PET NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA

Usluge koje su najbolje ocijenjene od strane ispitanika

1. Uređenje i održavanje groblja
2. Usluga šalter sale
3. Osnovno obrazovanje
4. Pristup internet mreži
5. Biblioteka

3,70

3,61

3,52

3,46

3,35

Posmatrajući pojedine segmente vrednovanih usluga, kao 5 najboljih izdvajaju se:

- | | |
|------------------------------------|------|
| 1. Redovnost u snabdijevanju vodom | 4,10 |
| 2. Dostupnost interneta | 3,78 |
| 3. Dostupnost šalter sale | 3,76 |
| 4. Održavanje grobalja | 3,70 |
| 5. Kvalitet usluge šalter sale | 3,70 |

ANEKS 1: OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI PODACI O JAVNIM USLUGAMA OPŠTINA DERVENTA

1. VODOVOD I KANALIZACIJA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj kilometara vodovodne mreže na području MZ/opštine	250 Km	ukupno
2.	Broj potrošača/ domaćinstava sa javnog vodovoda	20.000/5.570	stanovnika/priključaka
3.	Broj domaćinstava bez priključka na vodovod u MZ/ opštini	~6000	podatak dobijen oduzimanjem broja objekata na opštini od broja priključaka
4.	Procentualni gubici vode u mreži	57%	
5.	Prosječna cijena m3 vode	1,18 KM	0,56 KM građani/1,80 KM privreda
6.	Procentualna naplata usluge vodosnabdijevanja	81,8%	
7.	Broj kilometara kanalizacione mreže na području MZ/ opštine	39 Km	
8.	Broj domaćinstava sa priključkom na kanalizaciju u MZ/ opštini	2500	priključaka
9.	Broj domaćinstava bez priključka na kanalizaciju u MZ/ opštini	~8000	podatak dobijen oduzimanjem broja objekata na opštini od broja priključaka
10.	Prosječna cijena m3 otpadne vode	0,18/0,80 KM	građani/privreda
11.	Procenat naplata usluge kanalizacije	81,8%	

2. KOMUNALNA HIGIJENA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj korisnika usluge odvoza smeća i otpada	~20.000	stanovnika
2.	Količina otpada prikupljena tokom godine – m3	16.100 m ³	
3.	Broj MZ-a koje su pokrivene organizovanim prikupljanjem otpada	4	
4.	Broj kontejnera za kolektivno prikupljanje otpada na području opštine	150/50	1,1 m ³ /5 m ³
5.	Prosječna cijena odvoza otpada po mjernoj jedinici	0,09 KM/m ²	za građane
6.	Procenat naplata usluga	81,8%	

3. KOLEKTIVNO GRIJANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj domaćinstava u MZ/ opštini sa priključkom na kolektivno grijanje	-	Mreža nije u funkciji
2.	Broj domaćinstava u MZ/opštini bez priključka na kolektivno grijanje	-	
3.	Prosječna cijena grijanja po m ²	-	
4.	Procenat naplate usluga	-	

4. LOKALNI PUTEVI – STANJE I ODRŽAVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – ukupno	226/58 Km	putevi/ulice
2.	Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – neasfaltirani	97 Km	ukupno
3.	Dužina nekategorisanih ulica i puteva – ukupno	preko 300 Km	nema tačan podatak jer tu spadaju seoski, šumski, poljski i ostali
4.	Dužina nekategorisanih ulica i puteva – neasfaltirani		nema podataka
5.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uloženi u sanaciju i izgradnju nekategorisanih puteva	450.000 KM	za 2011 godinu
6.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uloženi u sanaciju i izgradnju kategorisanih lokalnih puteva		
7.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uloženi u redovno održavanje	85.000 KM	Godišnje ulice i putevi
8.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uloženi u izgradnju i održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	25.000 KM	Godišnje

5. JAVNA RASVJETA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Procenat pokrivenosti stanovništva MZ/opštine javnom rasvjetom	-	
2.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uloženi u funkcionisanje javne rasvjete	60.000 KM	izgradnja i održavanje

6. ZELENILLO I PARKOVI

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Površine uređenih parkova u m ²	7000 m ²	
2.	Broj zasađenih stabala	-	nema podataka
3.	Broj zasađenih sadnica ukrasnog bilja	-	nema podataka
4.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta namijenjenih uređenju zelenih površina	40.000 KM	godišnje
5.	Broj dječijih igrališta na prostoru MZ/opštine	3	na području grada
6.	Broj sportskih igrališta na prostoru MZ/opštine	60	lokacija na području opštine

7. GROBLJA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj slobodnih ukopnih mjesta na području MZ/opštine	-	nema podatka
2.	Procenat trenutne popunjenosti groblja na području MZ/opštine	30-90%	zavisno od groblja
3.	Prosječna cijena ukopnog mjesta	-	ukopno mjesto se ne plaća
4.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine uloženi u izgradnju i održavanje grobalja	-	nema tjela zaduženog za upravljanje grobljima

8. JAVNI PREVOZ

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj MZ-a pokrivenih lokalnim javnim prevozom	20 (od 32 MZ)	6 MZ pokriveno prevozom regionalnim
2.	Frekvencija dnevnih polazaka/ odlazaka javnog prevoza		od 1 dnevno do 6 puta, zavisno od relacije
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine koji je uloženi u subvencionisanje lokalnog javnog prevoza	64.000 KM	za đake socijalno ugroženih i porodica poginulih

9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj djece u predškolskom uzrastu na području MZ/opštine	996	ukupno opština (vrtić + jaslice)
2.	Broj djece koja idu u predškoske ustanove na području MZ/opštine	138	jedno dječije obdanište
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje predškolskog obrazovanja	390.365 KM	predviđeno za 2012 godinu
4.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za kapitalne investicije u predškolsko obrazovanje	30.000 KM	za 2011 godinu

10. OSNOVNO OBRAZOVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj učenika koji pohađaju osnovnu školu na području MZ/opštine	2.330	
2.	Broj učenika u osnovnim školama u gradu	1.454	
3.	Broj učenika u osnovnim/područnim školama na selu	876	
4.	Broj učenika upisanih u prvi razred u školama u gradu	164	broj učenika u gradu sa područnim školama koje se nalaze na selu
5.	Broj učenika upisanih u prvi razred u školama na selu	57	broj u školama na selu
6.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje osnovnog obrazovanja	23.000 KM	takmičenja, nagrade, nabavka materijala, korišćenje sale

11. SREDNJOŠKOLSKO OBRAZOVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj učenika koji pohađaju srednju školu na području opštine	1171	učenika
2.	Broj upisanih učenika u prvi razred srednjih škola na području opštine	338	učenika
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta za subvencionisanje srednješkolskog obrazovanja	270.000 KM	dvije sr. Škole (naknade, utrošak energenata, održavanje..)
4.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za stipendije učenicima srednjih škola	18.900 KM	30 đaka x 70KM x 9 mjeseci

12. BIBLIOTEKA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj biblioteka na području opštine	1	
2.	Pregled bibliotekarskog fonda	37.076 jedinica	za odrasle i djecu
3.	Broj članova biblioteke	1.647	

13. PRISTUP INTERNET MREŽI

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj korisnika interneta na području MZ/opštine		nema podataka
2.	Prosječna cijena internet saobraćaja (po količini prenesenih podataka)		

14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj domova zdravlja i područnih ambulanti na prostoru MZ/opštine	1 dom zdravlja, 4 ambulante	
2.	Broj timova porodične medicine na području MZ/opštine	10 (8 grad, 2 selo)	
3.	Broj apoteka na području opštine	5	
4.	Broj ljekara zaposlenih u domovima zdravlja i područnim ambulantama	27	
5.	Broj medicinskog osoblja, ukupno zaposlenog na području opštine	100/139	med. osoblje/ukupno zaposlenih

15. SOCIJALNA ZAŠTITA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj korisnika usluga Centra za socijalni rad	1568	
2.	Broj korisnika usluge stalne novčane pomoći	280	
3.	Broj korisnika usluga naknade za pomoć i njegu drugim licima	410	
4.	Broj korisnika jednokratne socijalne pomoći	312	
5.	Broj korisnika ostalih vidova pomoći	566	
6.	Iznos finansijskih sredstava za korisnike usluga Centra za socijalni rad	853.130,00 KM	
7.	Iznos finansijskih sredstava za plate zaposlenih u Centru za socijalni rad	265.517,00 KM (Bruto)	
8.	Struktura prihoda centra za socijalni rad: Prihod od viših nivoa Prihod od opštine Vlastiti prihod Ostali prihod	1.180.297,00 ukupno 1.118.647,00 (budžet opštine) 61.650,00 (ostalo)	

16. USLUGE ŠALTER SALE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj usluga koje se pruže putem šalter sale na godišnjem nivou	~76000	ukupno svih usluga
2.	Prosječno vrijeme izdavanja jednog rodnog lista (u minutama)	21297/17100	ukupno broj izdatih izvoda i uvjerenja iz matičnih knjiga/broj provjera podataka za građana vezano za izdavanje pasoša i ličnih karti
3.	Prosječno vrijeme izdavanja građevinske dozvole (u danima)		
4.	Broj šalter u okviru šalter sale	11	7 za potrebe opštine, 3 za katastar i pošta
5.	Broj zaposlenih osoba u šalter sali	7	

O ORGANIZACIJI

Centar za menadžment, razvoj i planiranje – MDP Inicijative počeo je sa radom u aprilu 2002. godine u svojstvu tima za implementaciju Projekta razvoja opština u regiji Doboja koji je finansiran od strane Švajcarske agencije za razvoj i saradnju (SDC).

U januaru 2008. godine, Centar za menadžment, razvoj i planiranje – MDP Inicijative se preregistrovao kao neprofitno i profesionalno udruženje u Bosni i Hercegovini s ciljem da doprinese održivom lokalnom razvoju, dobroj

Make development possible!



Kralja Aleksandra 52
74000 Doboj
Bosna i Hercegovina
tel: +387 53 200 371
fax: + 387 53 200 372
info@mdpinicijative.ba