



# ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH KOMUNALNIH USLUGA

## OPĆINA MAGLAJ

## SADRŽAJ

<b>UVOD .....</b>	<b>5</b>
<b>1. PULS METODOLOGIJA .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ANKETIRANJE .....</b>	<b>7</b>
<b>3. REZULTATI.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. STRUKTURA UZORKA .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. OCJENA DOSTUPNOSTI I KVALITETE USLUGA.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1. VODOVOD I KANALIZACIJA .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.2. KOMUNALNA HIGIJENA .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.3. KOLEKTIVNO GRIJANJE .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.4. ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.5. JAVNA RASVJETA .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.6. ZELENE POVRŠINE I PARKOVI .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.7. GROBLJA.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.8. JAVNI PREVOZ .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2.9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.10. OSNOVNO OBRAZOVANJE .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2.11. SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.12. BIBLIOTEKA.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.13. PRISTUP INTERNET MREŽI .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.15. SOCIJALNA ZAŠTITA.....</b>	<b>47</b>
<b>3.2.16. USLUGA ŠALTER SALE OPŠTINE MAGLAJ.....</b>	<b>49</b>
<b>3.3. SEDAM NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA .....</b>	<b>51</b>
<b>3.4. SEDAM NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA.....</b>	<b>52</b>
<b>ZAKLJUČAK .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEKS 1: OBJEKTIJIVNO VERIFIKOVANI INDIKATORI .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEKS 2: PREGLED STANJA PO MJESNIM ZAJEDNICAMA .....</b>	<b>60</b>

## UVOD

Početkom 2012. godine Fond otvoreno društvo BiH pokrenuo je projekat „*Monitoring javnih usluga na lokalnom nivou – građani i lokalna vlast zajedno do boljih usluga*“. Projekat se realizuje u partnerstvu sa Centrom za menadžment, razvoj i planiranje iz Doboja, Centrom za promociju civilnog društva iz Sarajeva i Agencijom lokalne demokratije iz Mostara. Projektom je planirano ispitivanje stepena zadovoljstva građana, kvalitetom i dostupnošću javnih usluga na lokalnom nivou u 25 opština na prostoru BiH. Ovo ispitivanje je izvršeno prema metodologiji „PULS – Poboljšanje usluga lokalne samouprave“, posebno razvijenoj za ove namjene. Nakon analize prikupljenih podataka rezultati ispitivanja će biti predstavljeni javnosti i donosiocima odluka sa ciljem unapređenja procesa kreiranja javnih politika na lokalnom nivou usmjerenih ka poboljšanju kvaliteta života građana.

U sklopu projekta „*Monitoring javnih usluga na lokalnom nivou – građani i lokalna vlast zajedno do boljih usluga*“ izvršeno je anketiranje na području opštine Maglaj, na prethodno definisanom uzorku od 586 ispitanika. Istraživanje je izvršeno metodom intervjuisanja (face to face) u periodu od 05.04. do 05.05.2012. godine i zasniva se na primjeni PULS metodologije koju je razvila agencija EDA iz Banjaluke.

Anketu je na području opštine Maglaj sproveo Centar za menadžment, razvoj i planiranje – MDP Inicijative iz Doboja, uz podršku Centra za omladinski rad i neformalno obrazovanje (CORN) iz Maglaja.

Ovim istraživanjem želi se prikazati stav građana prema kvaliteti i dostupnosti javnih usluga na lokalnom nivou. Ideja Projekta je da rezultati istraživanja posluže kao indikator vrednovanja rada lokalne uprave, s jedne strane, ali i kao signal lokalnoj upravi i građanima prilikom planiranja budućih aktivnosti iz oblasti zadovoljavanja potrebe građana za javnim uslugama.

Pravi potencijal ovog i budućih istraživanja će biti iskorišten ukoliko se istraživanje bude sprovodilo periodično, svakih godinu dana, jer će se na taj način moći pratiti razvoj zadovoljstva građana i analizirati ga prema aktivnostima poduzetim od strane 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 u nadležnosti, ili za koje postoji određena odgovornost, lokalne uprave.

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

Prvom krugom ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnom nivou je obuhvaćeno preko 17.000 domaćinstava<sup>1</sup> u 25 opština 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 - objektivno verifikovani indikatori. Ovi podaci i indikatori su značajni jer se pažljivom analizom njihove dinamike može utvrditi određena korelaciona veza sa indikatorima zadovoljstva korisnika.

---

<sup>1</sup> Ovo je jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana u BiH.

## 2. ANKETIRANJE

Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama analizirano je na osnovu direktnog anketiranja, tj. odlaskom anketara na adresu ispitanika<sup>2</sup>. Ispitivanje na području opštine Maglaj proveo je Centar za menadžment, razvoj i planiranje - MDP Inicijative, u saradnji sa Centrom za omladinski rad i neformalno obrazovanje (CORN).

**Tabela 1: Veličina uzorka, broj kontaktiranih i broj anketiranih domaćinstava**

Red.	Naziv MZ	Broj domaćinstava	Veličina uzorka	Broj anketiranih
1	Jablanica	410	31	31
2	Bijela ploča	365	31	30
3	Maglaj grad	2505	62	61
4	Ulišnjak	78	19	19
5	Krsno polje - Bakotić	379	31	22
6	Bočinja	438	31	31
7	Bradići	297	26	25
8	Liješnica	641	39	35
9	Misurići	723	47	33
10	Moševac	330	31	30
11	Kosova	436	31	31
12	Oruče	51	17	16
13	Ravna	118	23	23
14	Novi Šeher	664	39	31
15	Kopice	278	26	26
16	Čobe	161	24	22
17	Donji Rakovac	29	12	11
18	Straište	50	15	15
19	Brezove dane	230	25	24
<b>UKUPNO:</b>		<b>8.183</b>	<b>560</b>	<b>516</b>

<sup>2</sup> **Jedinica posmatranja** je domaćinstvo koje živi u stambenoj jedinici (kući ili stanu). **Ispitanik** je najstarija osoba u domaćinstvu koja je upoznata sa uslugama koje poboljšavaju socio-ekonomske uslove života. Koliko god je bilo moguće, vodilo se računa o ravnomjernoj zastupljenosti ispitanika oba pola. Pregled rezultata ispitanja je dat zbirno, u kraćem pregledu, i po mjesnim zajednicama, u opširnijem.

Istraživanje je obavljeno u 19 mjesnih zajednica na području opštine Maglaj na uzorku od 560 ispitanika. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 7,85 % odnosno od ukupno kontaktiranih 560 ispitanika, njih 44 je odbilo da bude ispitano.

Anketa korištena u ovom istraživanju je posebno razvijena za potrebe ovog projekta i sastojala se od tri osnovna dijela:

- Opštih podataka o mjestu stanovanja ispitanika
- Ocjene 16 javnih usluga, i
- Opštih podataka o ispitaniku

Svako pitanje je vrednovano kroz 5 nivoa kvaliteta/zadovoljstva, analognih ocjenama u osnovnoj i srednjoj školi ili kroz odgovor „ne znam“. Ukoliko pojedina usluga nije bila na raspolaganju onda se i nije mogla ocijeniti, što znači da se na to pitanje nije ni odgovaralo. Ocjene su bile sljedeće:

- 1 - uopšte ne zadovoljava
- 2 - ne zadovoljava
- 3 - djelimično zadovoljava
- 4 - zadovoljava
- 5 - u potpunosti zadovoljava
- 0 - ne znam

Ukoliko određena usluga nije dostupna građanima, ispitanici nisu odgovarali na piranja koja su u vezi sa određenom uslugom (npr. Kolektivno grijanje i sl.).

Usluge koje su ocjenjivane su:

1. Vodovod i kanalizacija
2. Komunalna higijena
3. Kolektivno grijanje
4. Održavanje lokalnih ulica, puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije
5. Javna 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, i
16. Usluga šalter sale (u Opštini)

Svaka od navedenih usluga je imala po nekoliko pitanja (od 2 do 6) vezanih za datu uslugu. Ukupno je bilo 54 pitanja.

### 3. REZULTATI

Rezultati istraživanja zadovoljstva svake od usluga su predstavljeni preko dvije vrste rezultata:

- srednje ocjene za sva pitanja iz oblasti date usluge, i
- postotaka zadovoljstva/nezadovoljstva svakim aspektom ispitivane usluge.

Rezultati za svaku od usluga su prvo predstavljeni putem tabele sa postocima odgovora za svako od pitanja. Druga vrsta predstavljanja rezultata je grafički, za svaki od aspekata date usluge. Predstavljanjem rezultata na ovaj način se omogućava poređenje stepena zadovoljstva različitih usluga (putem srednje ocjene), kao i vrednovanje pojedinih aspekata unutar jedne usluge (npr. urednost snabdijevanja vodom i kvalitetom vode).

Prije prezentovanja samih rezultata ankete, vrijedi pogledati strukturu ispitanika u pogledu polne zastupljenosti, starosti, zoni stanovanja i radnom statusu.

#### 3.1. STRUKTURA UZORKA

Tokom anketiranja težilo se što izjednačenijem broju ispitanika muškog i ženskog roda. Kao što rezultati pokazuju, broj muških ispitanika je nešto viši od broja ženskih.

Grafikon 1: Polna zastupljenost ispitanika



U pogledu starosne strukture možemo vidjeti da je postignuta relativna izjednačenost u pogledu starosti ispitanika. Ova činjenica sigurno ide u korist kvalitetu istraživanja jer možemo reći da su u anketi bili zastupljeni građani svih starosnih doba.

Grafikon 2: Starosna struktura ispitanika



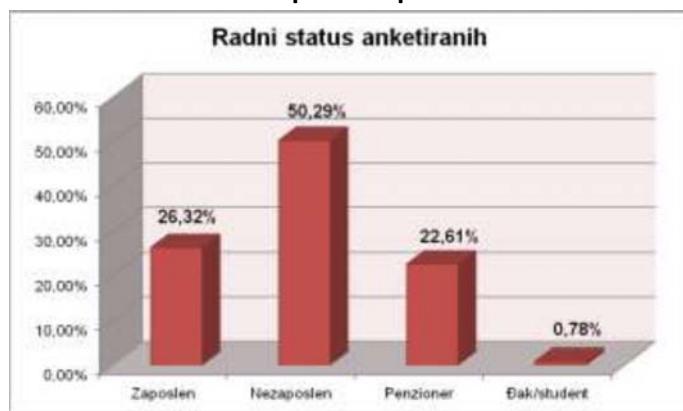
Kao što rezultati pokazuju, tri četvrtine većina ispitanika je bila iz ruralnog područja, što predstavlja i stvarnu sliku Opštine.

Grafikon 3: Struktura ispitanika prema zoni stanovanja

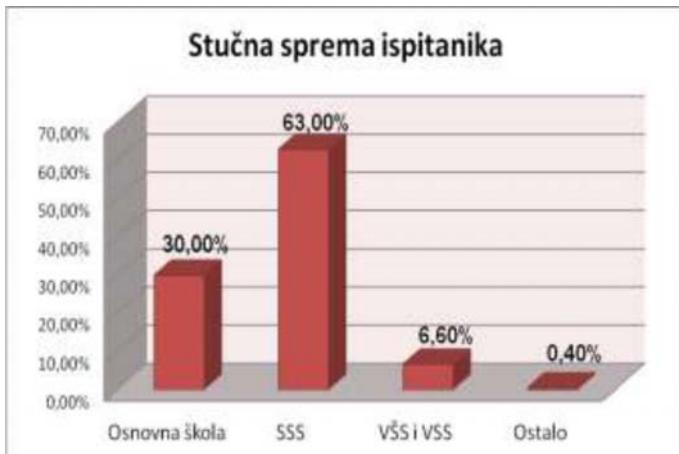


Sljedeća dva grafikona daju pregled radnog statusa i školske spreme ispitanika.

Grafikon 4: Struktura ispitanika prema radnom statusu



Grafikon 5: Struktura ispitanika prema školskoj spremi



### 3.2. OCJENA DOSTUPNOSTI I KVALITETE USLUGA

Dalje slijedi predstavljanje rezultata prethodno navedenih 16 osnovnih usluga. Za svaku od usluga naveden je broj ispitanika koji nije odgovorio na postavljeno pitanje ili koji nije iznio stav po pitanju određene usluge. Ovaj podatak u ovom Izvještaju koristi se kao indikator dostupnosti usluge građanima odnosno smatra se da oni koji nisu određenu uslugu vrednovali istu ne koriste odnosno ona im nije dostupna.

Pored ovog pokazatelja za svaku uslugu predstavljen je stav građana o određenim uslugama i to na dva načina. Prvim se ukazuje na zadovoljstvo odnosno nezadovoljstvo građana određenom uslugom (procentualno iskazano). Drugi interpretacija podataka dobijenih od strane ispitanika jeste prikaz prosječne ocjene (prosta aritmetička sredina) za svako od postavljenih pitanja.

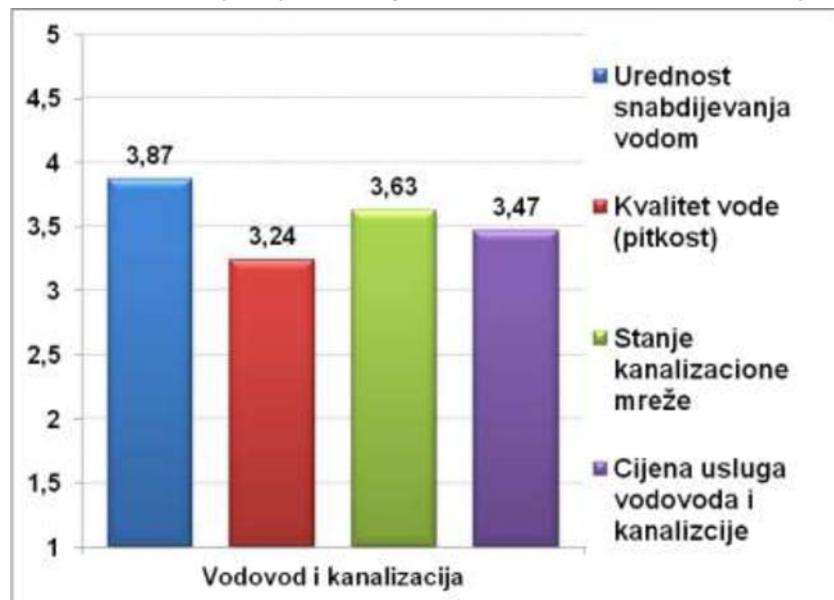
### 3.2.1. VODOVOD I KANALIZACIJA

Analizom podataka ispitanika koji koriste usluge vodovoda i kanalizacije može se konstatovati da je ova usluga pozitivno ocijenjena od strane građana, ali je isto tako očigledno da još uvijek veliki dio opštine nije pokriven ovom uslugom, odnosno postoji značajan prostor za predstavnike lokalne uprave da rade na širenju ove usluge<sup>3</sup>.

**Tabela 2: Pregled stanja u oblasti vodovoda i kanalizacije**

VODOVOD I KANALIZACIJA						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
<b>Urednost snabdijevanja vodom</b>	<b>58,33%</b>	22,33%	52,56%	18,14%	3,72%	3,26%
<b>Kvalitet vode (pitkost)</b>	<b>59,88%</b>	22,71%	23,67%	19,81%	22,22%	11,59%
<b>Stanje kanalizacione mreže</b>	<b>79,26%</b>	6,54%	70,09%	10,28%	5,61%	7,48%
<b>Cijena usluga vodovoda i kanalizacije</b>	<b>60,27%</b>	17,56%	33,66%	30,73%	14,63%	3,41%

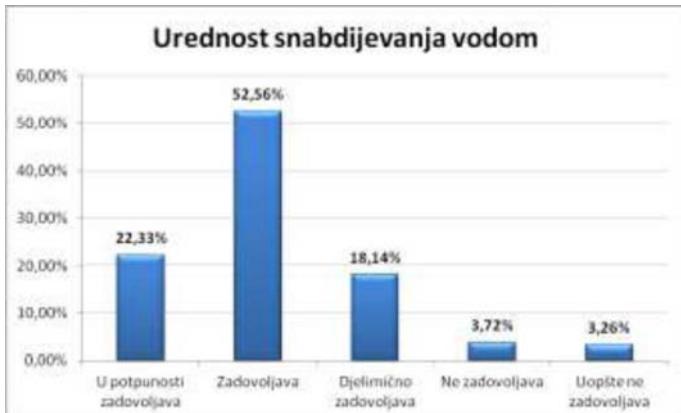
**Grafikon 6: Srednja ocjena usluge iz oblasti vodovoda i kanalizacije**



<sup>3</sup> Detaljan prikaz stanja po mjesnim zajednicama za ovu uslugu ali i za sve ostale usluge nalazi se na kraju ovog izvještaja.

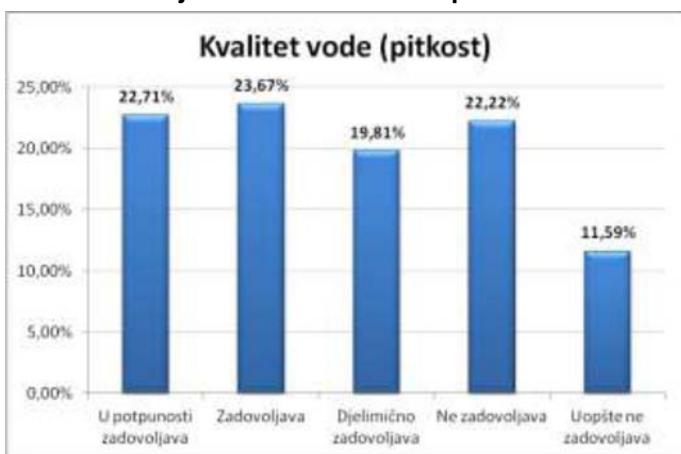
Uslugom vodosnabdijevanja obuhvaćeno je 52% ispitanika pri čemu je ova usluga visoko ocijenjena. Oko 93 % korisnika koji koriste ovu uslugu je njom i zadovoljno.

**Grafikon 7: Ocjena redovnosti u snabdijevanju vodom**



Kvaliteta vode za piće je takođe ocijenjena relativno visokom ocjenom od skoro 70% ispitanika koji su zadovoljni kvalitetom vode.

**Grafikon 8: Ocjena kvaliteta vode za piće**



Kanalizacionom mrežom obuhvaćeno je svega 20% ispitanika pri čemu je velika većina, 87% zadovoljna ovom uslugom.

**Grafikon 9: Ocjena stanja kanalizacione mreže**



Na kraju, kada je u pitanju cijena usluge vodovoda i kanalizacije, više od 80% građana zadovljno je cijenom ove usluge.

**Grafikon 10: Stav građana o cijeni usluge vodovoda i kanalizacije**

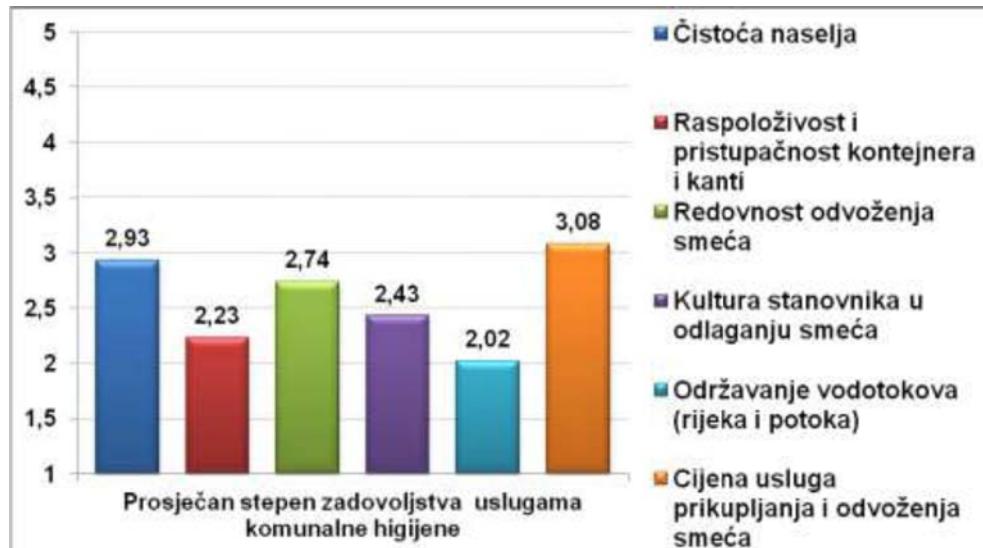


### 3.2.2. KOMUNALNA HIGIJENA

Tabela 3: Pregled stanja u oblasti komunalne higijene

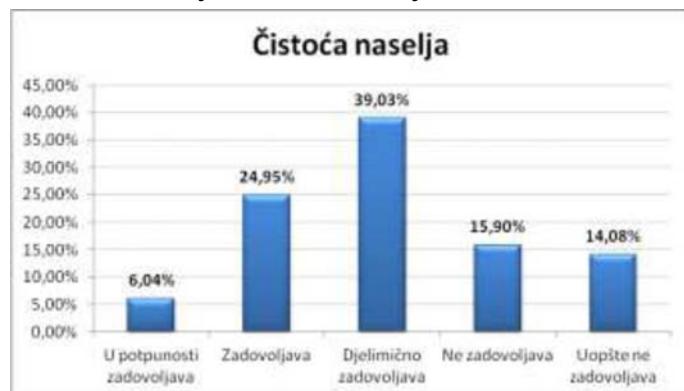
KOMUNALNA HIGIJENA						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Čistoća naselja	3,68%	6,04%	24,95%	39,03%	15,90%	14,08%
Raspoloživost i pristupačnost kontejnera i kanti	3,88%	5,24%	21,37%	12,30%	13,10%	47,98%
Redovnost odvoženja smeća	2,52%	15,31%	29,03%	9,94%	5,37%	40,36%
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	3,68%	4,63%	12,47%	28,57%	29,78%	24,55%
Održavanje vodotokova (rijeka i potoka)	9,69%	3,43%	7,94%	20,60%	23,61%	44,42%
Cijena usluga prikupljanja i odvoženja smeća	35,85%	12,39%	27,79%	28,70%	18,13%	12,99%

Grafikon 11: Srednja ocjena usluge iz oblasti komunalne higijene



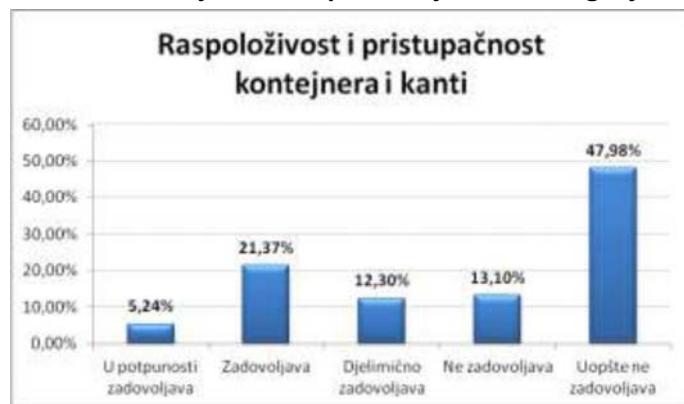
Kada je u pitanju čistoća naselja, 70% građana je zadovoljno ovom uslugom s tim da je skoro njih 40% u tzv. „graničnom području“.

**Grafikon 12: Ocjena čistoće naselja**



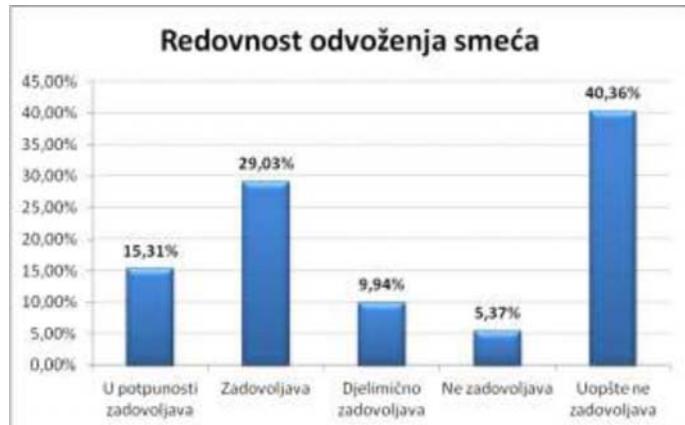
S druge strane, više od 60% građana nije zadovoljno dostupnošću mesta za odlaganje smeća, dok se dodatnih 12% nalazi u graničnom području.

**Grafikon 13: Ocjena dostupnosti mesta za odlaganje smeća.**



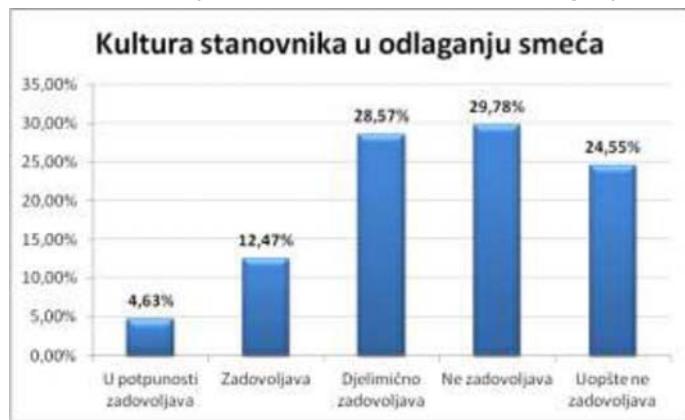
Kada je u pitanju redovnost i blagovremenost odvoza smeća, tek je nešto više od polovine ispitanika zadovoljno ovom uslugom.

**Grafikon 14: Ocjena redovnosti i blagovremenosti u odvozu smeća**



Kultura stanovnika u odlaganju smeća je negativno ocijenjena i oko 55% ispitanika nije zadovoljno ovim segmentom. Ovdje treba istaknuti da se 29% ispitanika se nalazi u graničnom području zbog čega je vrijedno razmisiliti o aktivnostima koje bi mogle donijeti napredak u ovoj oblasti.

**Grafikon 15: Ocjena kulture stanovnika u odlaganju smeća**



Skoro 70% ispitanika nije zadovoljno uslugom održavanja vodotoka u mjesnim zajednicama dok se njih 20% nalazi u graničnom području. Ovo je i četvrta najlošije ocijenjena usluga (2,02).

**Grafikon 16: Ocjena održavanja vodotoka u mjesnim zajednicama**



Kada je u pitanju cijena prikupljanja i odlaganja smeća nešto malo manje od 70 % ispitanika je zadovoljno cijenom, što je vidljivo i iz stepena naplativosti ove usluge od 80%.

**Grafikon 17: Cijena prikupljanja i odlaganja smeća**



### ***3.2.3. KOLEKTIVNO GRIJANJE***

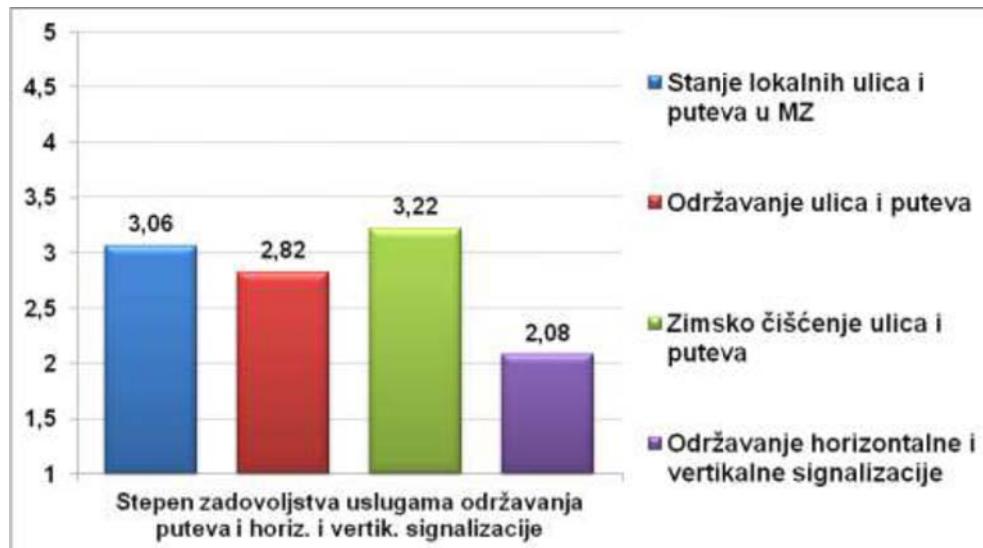
Sistem kolektivnog grijanja u opštini Maglaj nije u funkciji

### 3.2.4. ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE

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

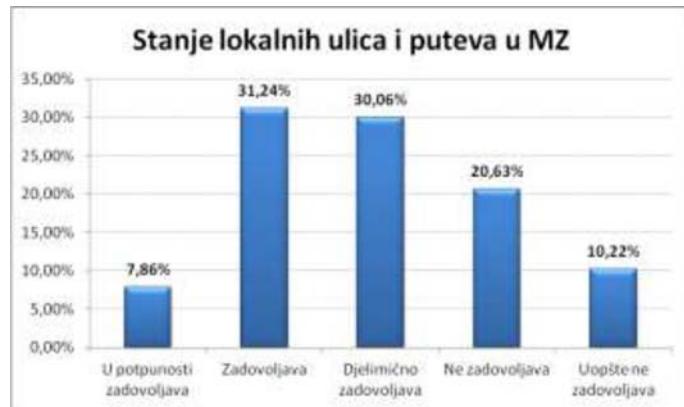
ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Stanje lokalnih ulica i puteva u MZ	1,36%	7,86%	31,24%	30,06%	20,63%	10,22%
Održavanje ulica i puteva	1,55%	6,50%	26,97%	26,57%	22,24%	17,72%
Zimsko čišćenje ulica i puteva	1,94%	16,80%	29,05%	24,51%	18,58%	11,07%
Održavanje hor. i ver. signalizacije	29,65%	3,86%	13,77%	14,88%	21,21%	46,28%

Grafikon 18: Srednja ocjena usluge iz oblasti održavanja puteva i signalizacije



Nešto manje od 70% ispitanika opštne stanje lokalnih ulica i puteva je ocijenilo kao zadovoljavajuće, s tim da treba imati na umu da je 30 % ispitanika u graničnom području. Ova usluga najlošije je ocijenjena u mjesnim zajednicama Donji Rakovac, Bradići i Bijela Ploča.

**Grafikon 19: Ocjena stanja lokalnih ulica i puteva**



Održavanjem ulica i puteva nije zadovoljno skoro 40% ispitanika a dodatnih 26% se nalazi u graničnom području.

**Grafikon 20: Ocjena održavanja ulica i puteva.**



Zimsko održavanje puteva ocijenjeno je nešto bolje i 70% ispitanika zadovoljno je ovom uslugom.

**Grafikon 21: Ocjena zimskog održavanja ulica i puteva**



Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije je jedna od najlošije ocijenjenih usluga (peta najlošija sa srednjom ocjenom 2,08) i skoro 70% ispitanika nije zadovoljno ovom uslugom pri čemu 46% u potpunosti nije zadovoljno.

**Grafikon 22: Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije**



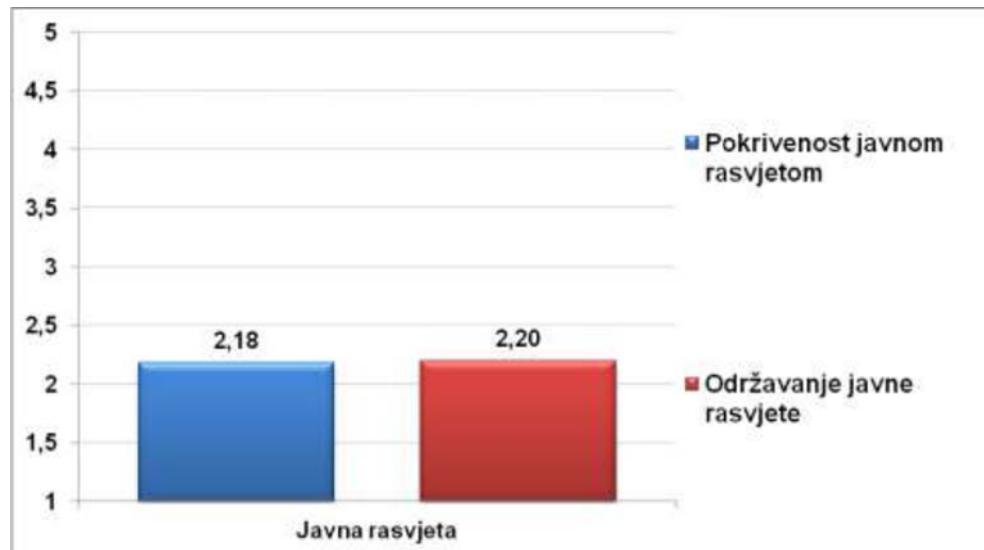
### 3.2.5. JAVNA RASVJETA

Tabela 5: Pregled stanja u oblasti javne rasvjete

JAVNA RASVJETA						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Pokrivenost javnom rasvjetom	17,44%	7,04%	20,66%	9,86%	7,98%	54,46%
Održavanje javne rasvjete	18,99%	8,37%	20,33%	8,61%	8,61%	54,07%

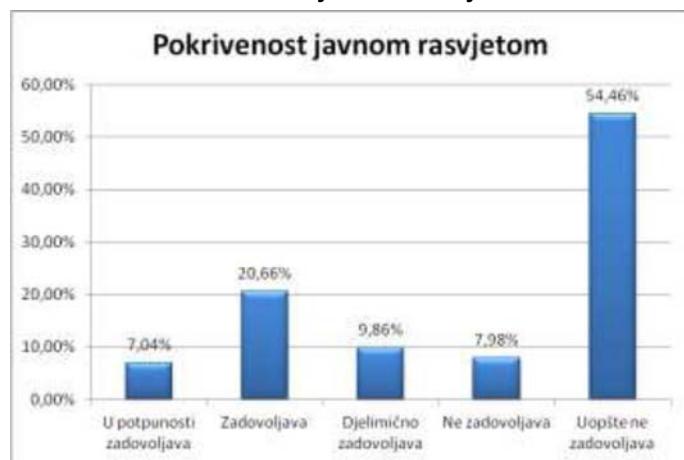
Javna rasjeta je, uz uslugu socijalne zaštite, ukupno najlošije ocijenjena usluga u opštini Maglaj.

Grafikon 23: Srednja ocjena usluge iz oblasti javne rasvjete



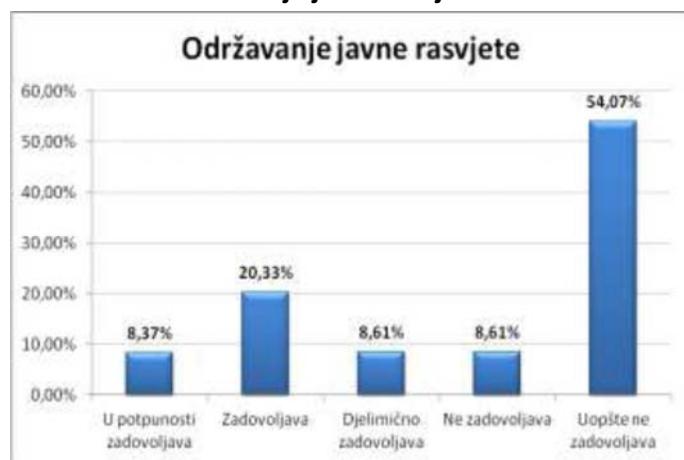
Pokrivenost javnom rasvjetom ocijenjena je negativno od strane 62% ispitanika uz dodatnih 10% u graničnom području.

**Grafikon 24: Pokrivenost javnom rasvjetom.**



Brojke za ocjenu održavanja javne rasvjete su slične onima za pokrivenost.

**Grafikon 25: Održavanje javne rasvjete**



### 3.2.6. ZELENE POVRŠINE I PARKOVI

Tabela 6: Pregled stanja u oblasti zelenih površina i parkova

ZELENE POVRŠINE I PARKOVI						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Opšte stanje zelenih površina i parkova	<b>68,60%</b>	4,32%	44,44%	15,43%	17,90%	17,90%
Održavanje zelenih površina i parkova	<b>68,80%</b>	4,35%	42,86%	14,91%	21,12%	16,77%
Raspoloživost i lokacija sportskih terena	<b>54,84%</b>	18,03%	9,44%	12,88%	30,47%	29,18%
Raspoloživost i lokacija dječjih igrališta	<b>63,18%</b>	3,16%	4,74%	10,53%	32,11%	49,47%
Volonterizam u održavanju zelenih površina	<b>69,57%</b>	0,00%	9,55%	9,55%	39,49%	41,40%

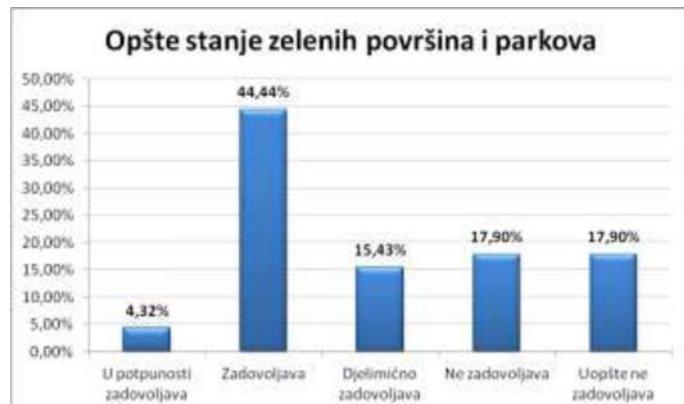
Grafikon 26: Srednja ocjena usluge iz oblasti zelenila



U pogledu opštег stanja zelenih površina i njihovog održavanje nešto više od 35% ispitanika nije zadovoljno ovom uslugom dok se njih 15% nalazi u graničnom području. Ono što upada u oči je veliki

postotak ispitanika koji nije odgovorio na ovu grupu pitanja (55-70%), što može da sugerise da su samo ispitanici u urbanijim sredinama imali potrebu da se izjasne.

**Grafikon 27: Opšte stanje zelenih površina i parkova**

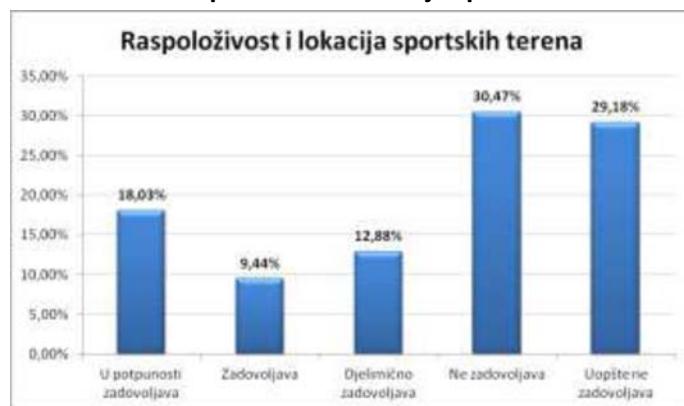


**Grafikon 28: Održavanje zelenih površina i parkova**



U pogledu raspoloživosti sportskih terena, samo 40% ispitanika je zadovoljno ovom uslugom, od čega je 12% u graničnom području.

**Grafikon 29: Raspoloživost i lokacija sportskih terena**



Zadovoljstvo raspoloživim dječijim igralištima je još lošija i čak 80% ispitanika nije zadovoljno ovom uslugom. Ovo je i najlošije ocijenjena usluga u cijeloj anketi, sa prosječnom ocjenom od 1,80.

**Grafikon 29: Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta**



Volonterizam u održavanju zelenih površina je takođe loše ocijenjen, ali se ovo ne može posmatrati kao klasična usluga lokalne samouprave. Naravno, ništa ne sprečava organe Opštine da poduzimaju mјere koje ohrabruju aktivnosti iz ove sfere, ali je ovo više slika opшteg stanja društva, nego kvaliteta usluga koje građanima pružaju lokalne vlasti.

**Grafikon 30: Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova**



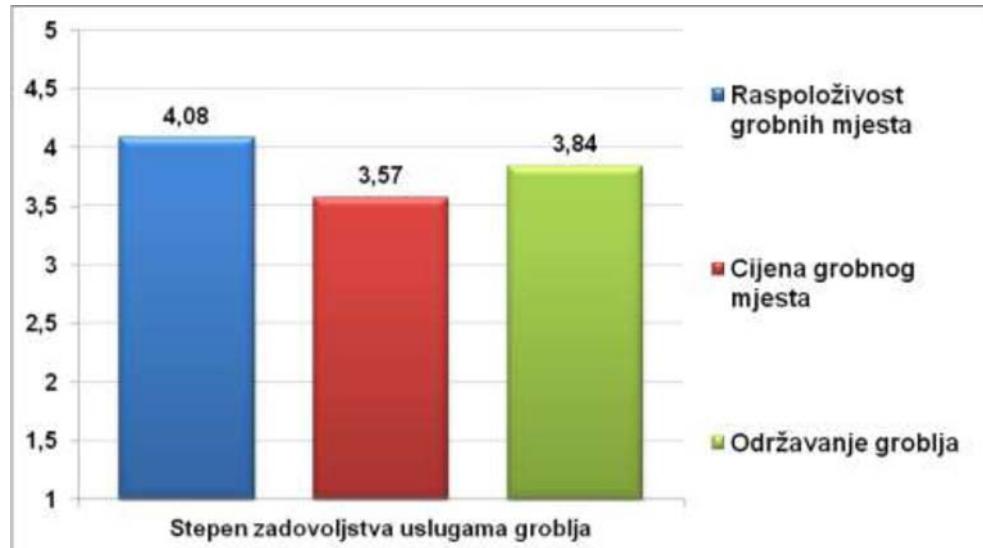
### 3.2.7. GROBLJA

Tabela 7: Pregled stanja u oblasti raspoloživosti i održavanja grobalja

GROBLJA						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Raspoloživost grobnih mjesata	11,24%	48,69%	25,55%	13,97%	8,95%	2,84%
Cijena grobnog mjesta	33,14%	35,07%	26,38%	10,72%	16,52%	11,30%
Održavanje groblja	11,82%	42,20%	25,27%	14,29%	11,21%	7,03%

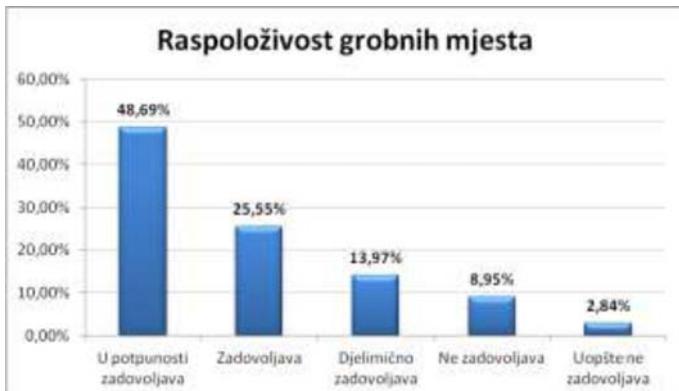
Usluge iz ove oblasti su najbolje ocijenjene od svih.

Grafikon 31: Srednja ocjena usluge iz oblasti raspoloživosti i održavanja grobalja.



Raspoloživošću grobnih mjesata zadovoljno je nešto manje od 90% ispitanika, dok je cijenom grobnih mjesata zadovoljno oko 70% ispitanika.

Grafikon 32: Raspoloživost grobnih mjesta



Grafikon 33: Cijena grobnog mjesta



Kada je u pitanju održavanje grobalja, 80 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom a više od 40% je u potpunosti zadovoljno. Najnižu ocjenu ova usluga je dobila u gradskoj mjesnoj zajednici (2,85).

Grafikon 34: Održavanje groblja

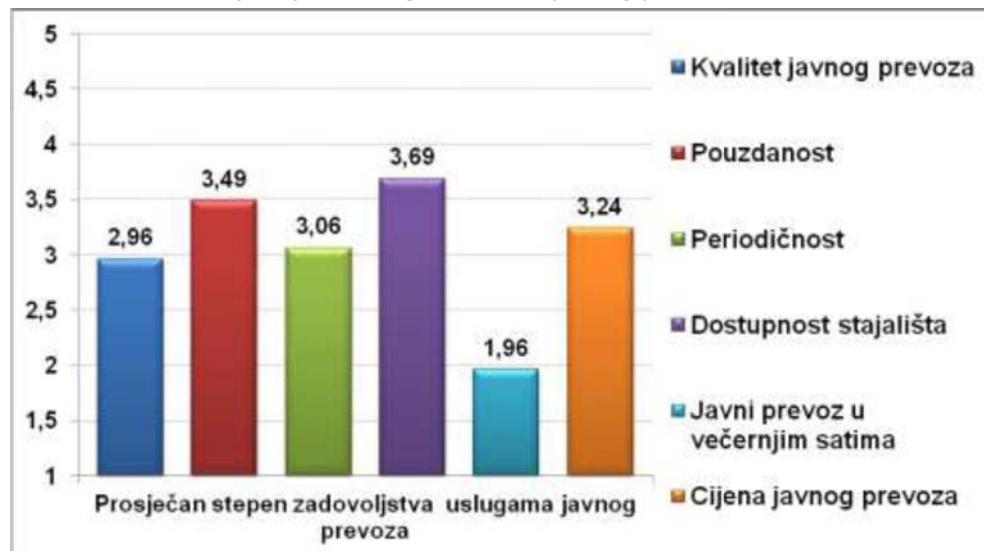


### 3.2.8. JAVNI PREVOZ

Tabela 8: Pregled stanja u oblasti usluga javnog prevoza

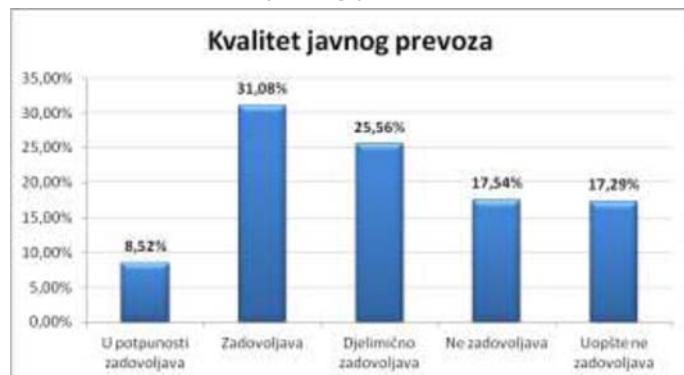
JAVNI PREVOZ						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Kvalitet javnog prevoza	22,67%	8,52%	31,08%	25,56%	17,54%	17,29%
Pouzdanost	23,84%	25,45%	32,57%	19,08%	11,70%	11,20%
Periodičnost	23,84%	10,94%	29,01%	27,23%	20,61%	12,21%
Dostupnost stajališta	20,54%	31,22%	33,17%	16,83%	11,22%	7,56%
Javni prevoz u večernjim satima	25,39%	3,38%	12,47%	11,43%	22,60%	50,13%
Cijena javnog prevoza	25,39%	14,29%	29,61%	33,51%	11,17%	11,43%

Grafikon 35: Srednja ocjena usluge iz oblasti javnog prevoza

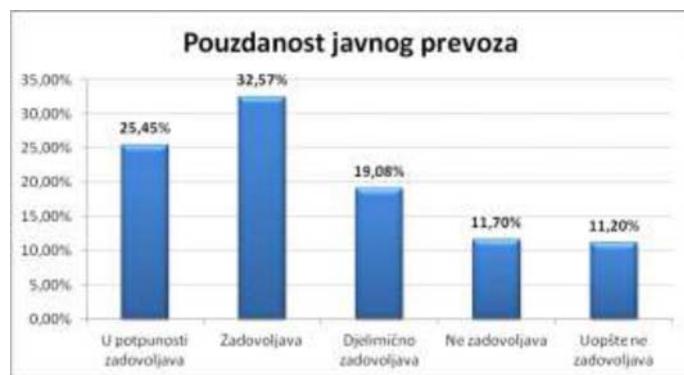


Javni prevoz, kao javna usluga, ocijenjen je relativno pozitivno. Izuzetak je raspoloživost javnog prevoza u večernjim satima, koja je druga najlošije ocijenjena usluga u cijeloj anketi. Ostale usluge iz oblasti javnog prevoza su ocijenjene srednjom ocjenom 3 ili više.

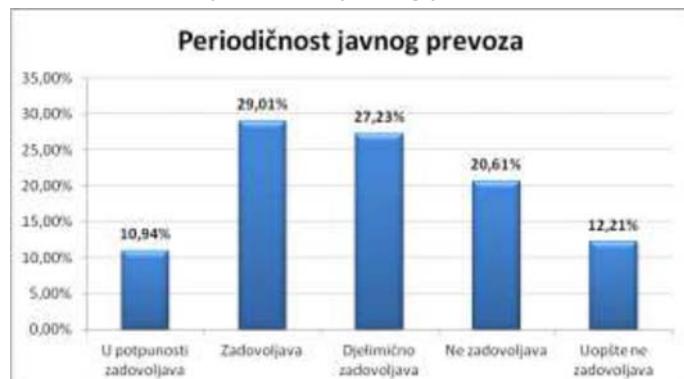
**Grafikon 36: Kvalitet javnog prevoza**



**Grafikon 37: Poštivanje reda vožnje javnog prevoza**

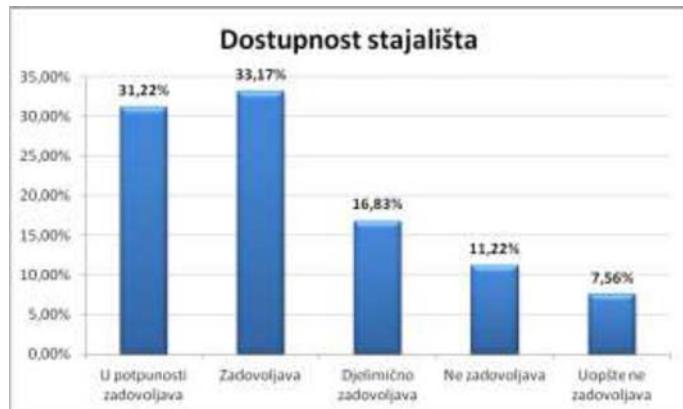


**Grafikon 38: Raspoloživost javnog prevoza**

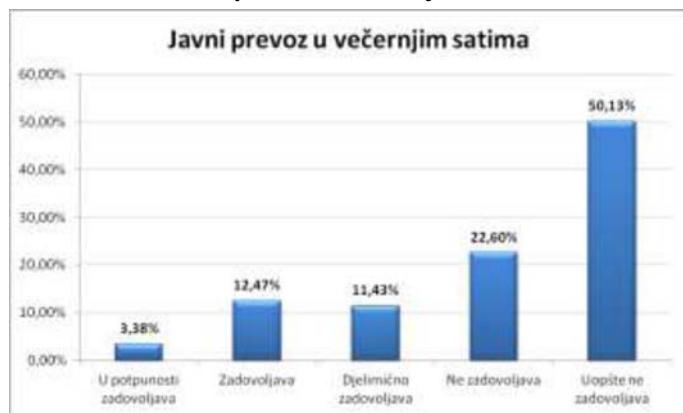


Ispitanici su u velikoj većini (80%) bili zadovoljni brojem autobuskih stajališta.

Grafikon 39: Dostupnost stajališta

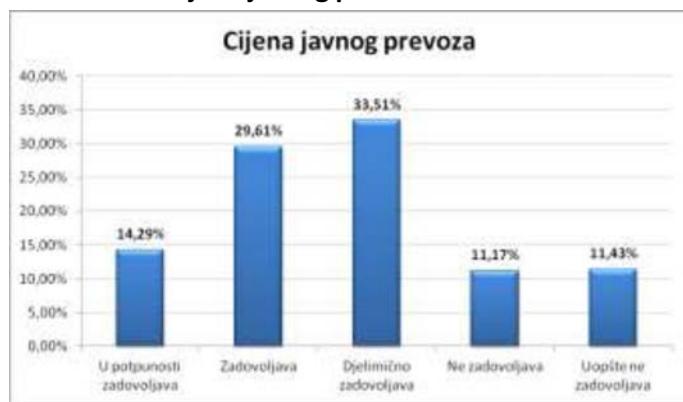


Grafikon 40: Javni prevoz u večernjim satima



Zanimljivo, procenat ispitanika koji nisu zadovoljn cijenom javnog prevoza nije preveliki (23%).

Grafikon 41: Cijena javnog prevoza



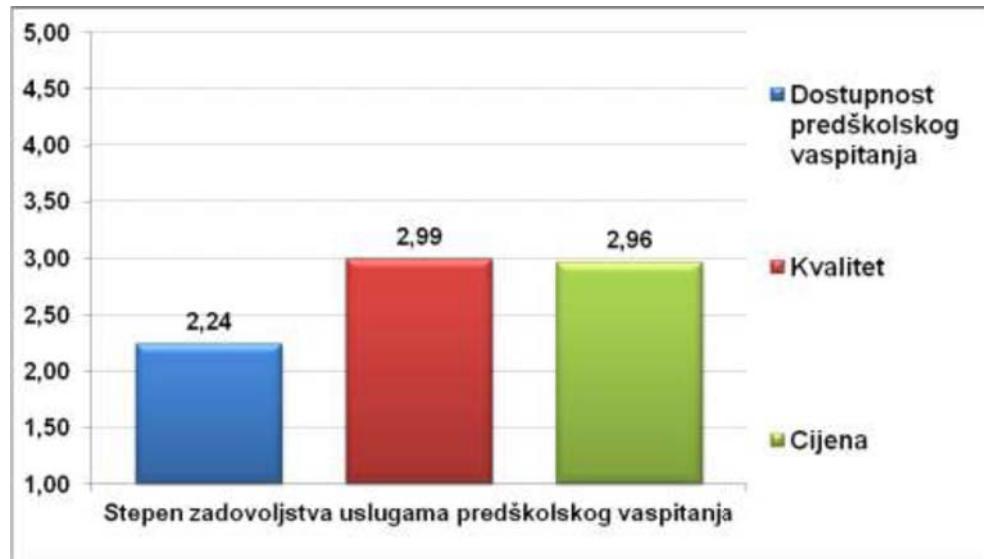
### 3.2.9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

Tabela 9: Pregled stanja u oblasti predškolskog vaspitanja

PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
<b>Dostupnost predškolskog vaspitanja</b>	<b>63,76%</b>	1,60%	24,06%	12,83%	19,79%	41,71%
<b>Kvalitet</b>	<b>75,19%</b>	7,81%	35,16%	23,44%	15,63%	17,97%
<b>Cijena</b>	<b>80,62%</b>	9,00%	27,00%	29,00%	21,00%	14,00%

Srednje ocjene usluga iz oblasti predškolskog obrazovanja su tek ispod zadovoljavajućeg nivoa, uz jasnu želju građana da predškolsko obrazovanje bude dostupnije. Ovo je još jedna od usluga gdje je veliki broj ispitanika koji nije odgovorio na pitanje.

Grafikon 42: Srednja ocjena usluge predškolskog obrazovanja



Grafikon 43: Dostupnost predškolskog obrazovanja



Opremljenošću i održavanjem vrtića je zadovoljno oko 70% ispitanika, uz 23% u graničnom području.

Grafikon 44: Opremljenost i održavanje vrtića



Ni cijena korištenja odbaništa nije ocijenjena loše, oko trećine ispitanika nije zadovoljna cijenom predškolskog obrazovanja. Nameće se zaključak da su građani koji koriste usluge odbaništa zadovoljni, ali ih nema mnogo jer nedostaje kapaciteta ove usluge.

**Grafikon 45: Cijena predškolskog vaspitanja**



### 3.2.10. OSNOVNO OBRAZOVANJE

Tabela 10: Pregled stanja u oblasti osnovnog obrazovanja

OSNOVNO OBRAZOVANJE						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Dostupnost škole	13,37%	28,86%	43,40%	15,44%	9,17%	3,13%
Kvalitet obrazovanja	27,52%	31,55%	44,12%	16,58%	6,42%	1,34%
Prevoz đaka	26,16%	38,32%	28,08%	11,55%	7,87%	14,17%

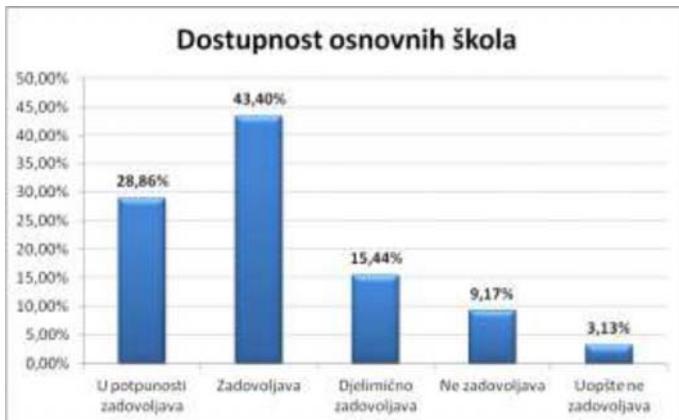
Usluga osnovnog obrazovanja je jedna od najbolje ocijenjenih sa prosječnom ocjenom oko 4.

Grafikon 46: Srednja ocjena usluge osnovnog obrazovanja



Dostupnost osnovnih škola ocijenjena je pozitivno od strane ispitanika i njih 87% je zadovoljno ovim segmentom osnovnog obrazovanja na prostoru opštine Maglaj. Ovo je jedna od 7 najbolje ocijenjenih usluga.

**Grafikon 47: Dostupnost osnovne škole**



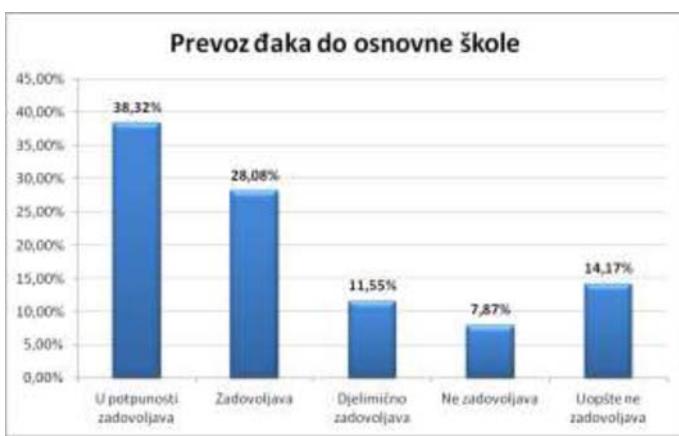
Kvalitet obrazovanja u osnovnim školama takođe je pozitivno ocijenjen i skoro 92% ispitanika zadovoljno je ovim segmentom usluge osnovnog obrazovanja.

**Grafikon 48: Kvalitet obrazovanja**



Kada je u pitanju prevoz do osnovne škole skoro 80% ispitanika ocijenilo je ovaj segment zadovoljavajućim.

**Grafikon 49: Prevoz đaka do škole**



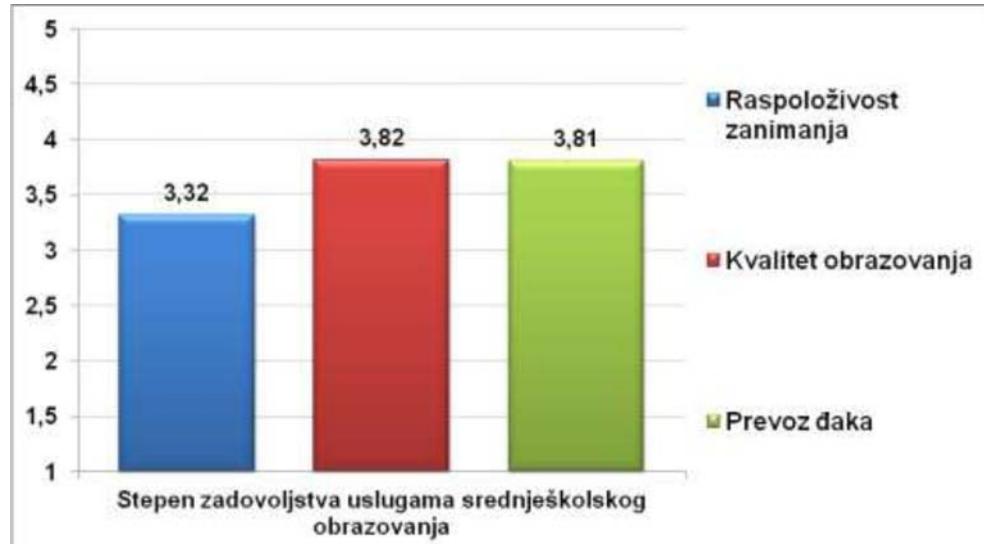
### 3.2.11. SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE

Tabela 11: Pregled stanja u oblasti srednjoškolskog obrazovanja

SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Raspoloživost zanimanja	31,20%	13,80%	30,42%	32,68%	20,00%	3,10%
Kvalitet obrazovanja	34,50%	22,78%	44,97%	25,15%	5,62%	1,48%
Prevoz đaka	33,72%	32,46%	35,96%	18,13%	7,02%	6,43%

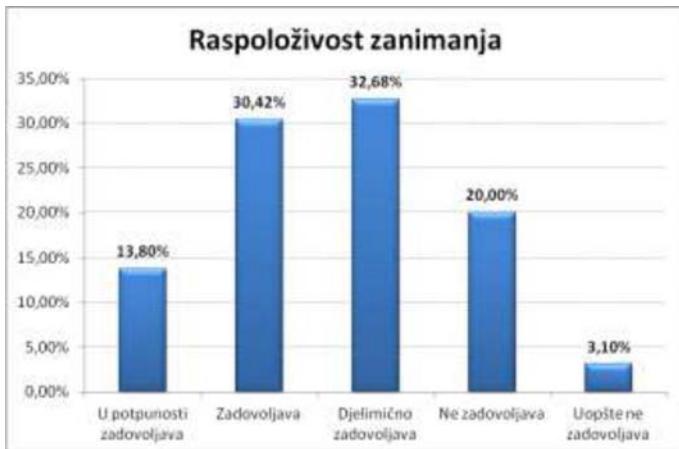
Generalno gledajući, srednješkolsko obrazovanje je ocijenjeno kao veoma dobro.

Grafikon 50: Srednja ocjena usluge srednjeg obrazovanja



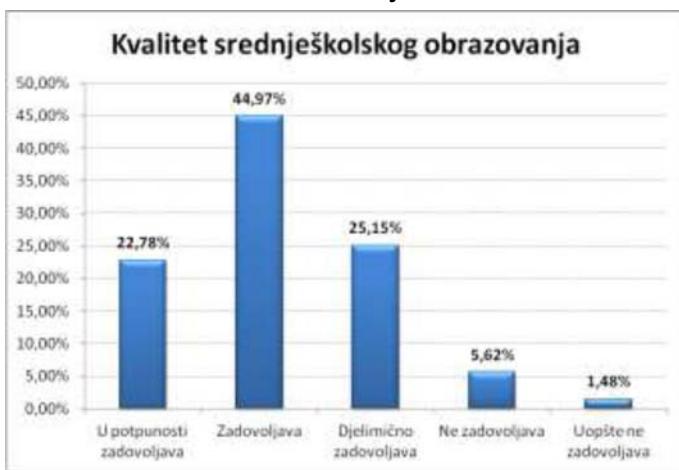
Raspoloživošću obrazovnih profila u srednjim školama na prostoru opštine Maglaj nezadovoljno je skoro 25 % ispitanika dok je više od 30 % ispitanika u graničnom području.

**Grafikon 51: raspoloživost obrazovnih profila**



Kvalitetom obrazovanja zadovoljno je više od 90 % ispitanika.

**Grafikon 52: Kvalitet obrazovanja**



Prevoz učenika do srednje škole pozitivno je ocijenjen od strane ispitanika, što je stav više od 85% ispitanih. Ispitanici iz mjesnih zajednica Bijela Ploča jedini su negativno ocijenili ovaj segment usluge.

**Grafikon 53: Prevoz učenika do srednje škole**



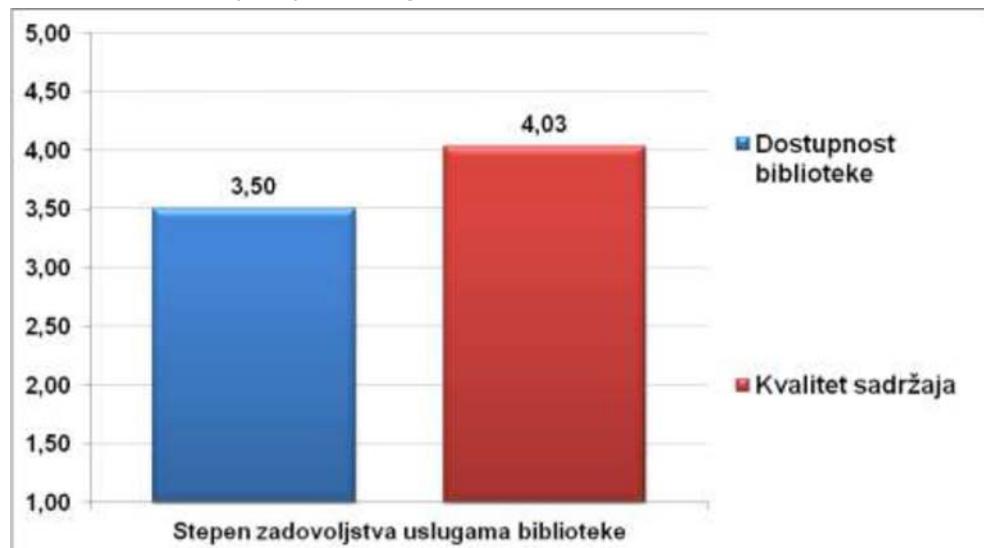
### 3.2.12. BIBLIOTEKA

Tabela 12: Pregled stanja u oblasti pružanja usluge biblioteke

BIBLIOTEKA						
	<i>Bez odgovora</i>	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
<b>Dostupnost biblioteke</b>	<b>40,50%</b>	28,34%	32,90%	14,33%	9,77%	14,66%
<b>Kvalitet sadržaja</b>	<b>46,90%</b>	37,23%	42,70%	9,85%	5,84%	4,38%

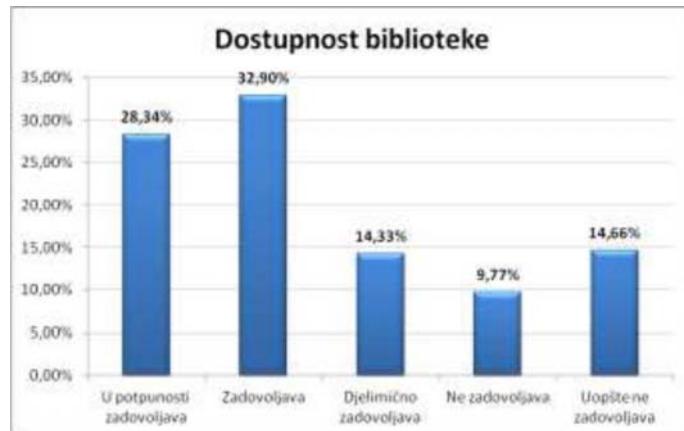
Usluga biblioteke je jedna od najbolje ocijenjenih, ali uz veliki procenat apstinenata (40-47%).

Grafikon 54: Srednja ocjena usluge biblioteke



Kada je u pitanju dostupnost biblioteke, oko 75% ispitanika je zadovoljno ovom uslugom, a mesta gdje ova usluga nije dobila prolaznu ocjenu su: Bočinja, Krsno Polje-Bakotić, Novi Šeher i Stratište.

**Grafikon 55: Dostupnost biblioteke**



Jedina MZ gdje kvalitet sadržaja fonda biblioteke nije dobio prolaznu ocjenu je MZ Novi Šeher, sa prosječnom ocjenom 2,40

**Grafikon 56: Kvalitet sadržaja fonda biblioteke**



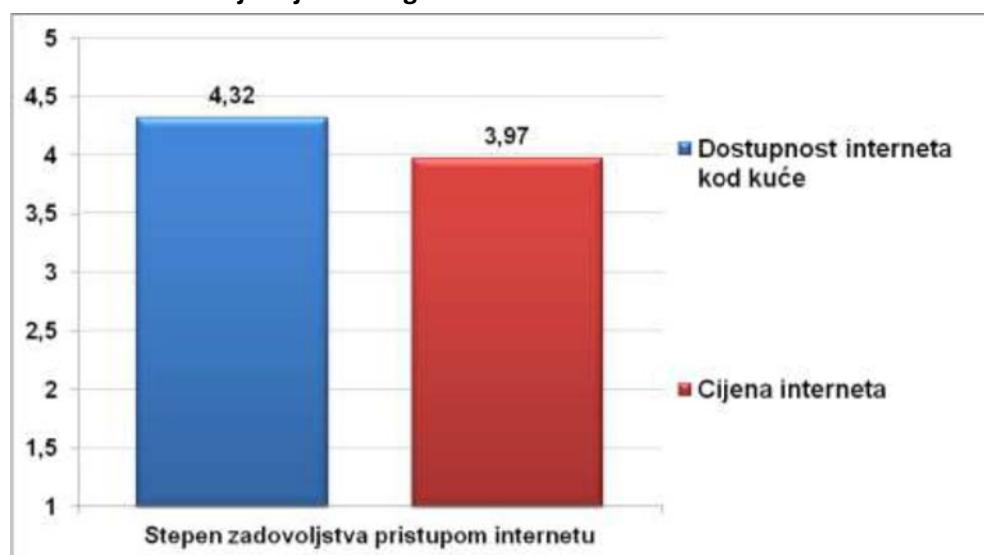
### **3.2.13. PRISTUP INTERNET MREŽI**

Tabela 13: Pregled stanja u oblasti usluge interneta

PRISTUP INTERNET MREŽI						
	<i>Bez odgovora</i>	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
<b>Dostupnost interneta kod kuće</b>	<b>33,53%</b>	53,35%	33,24%	7,87%	2,92%	2,62%
<b>Cijena interneta</b>	<b>37,21%</b>	36,11%	33,33%	23,15%	6,48%	0,93%

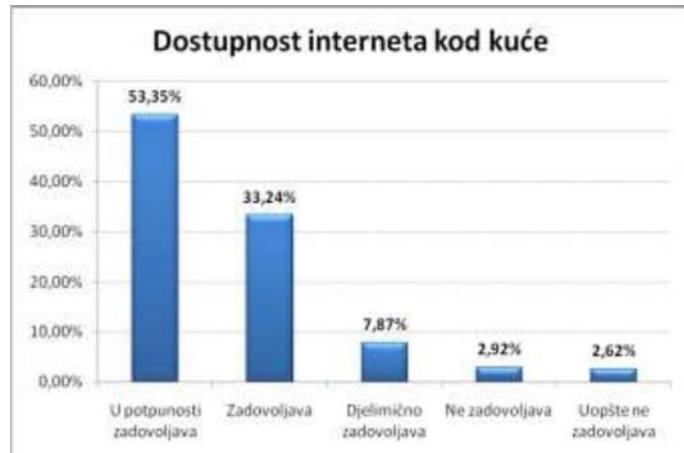
Srednja ocjena dostupnosti i cijene interneta je veoma visoka. Ovo je najbolje ocijenjena usluga u cijeloj anketi.

Grafikon 57: Srednja ocjena usluge interneta

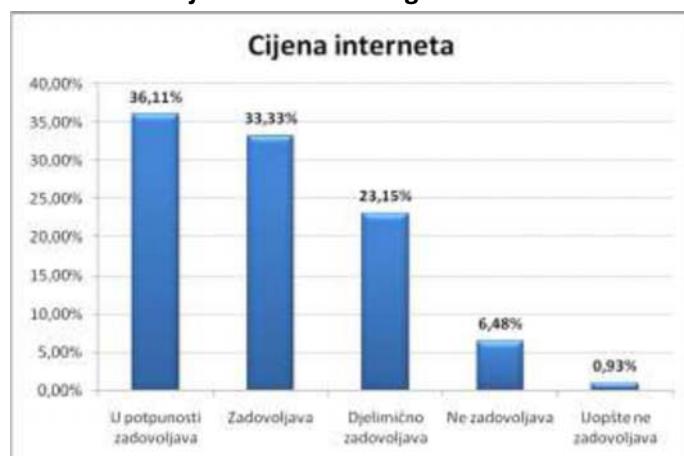


Dostupnošću interneta zadovoljno je oko 95% ispitanika a njegovom cijenom tek nešto malo manje njih.

**Grafikon 58: Dostupnost interneta kod kuće**



**Grafikon 59: Cijena internet usluge**



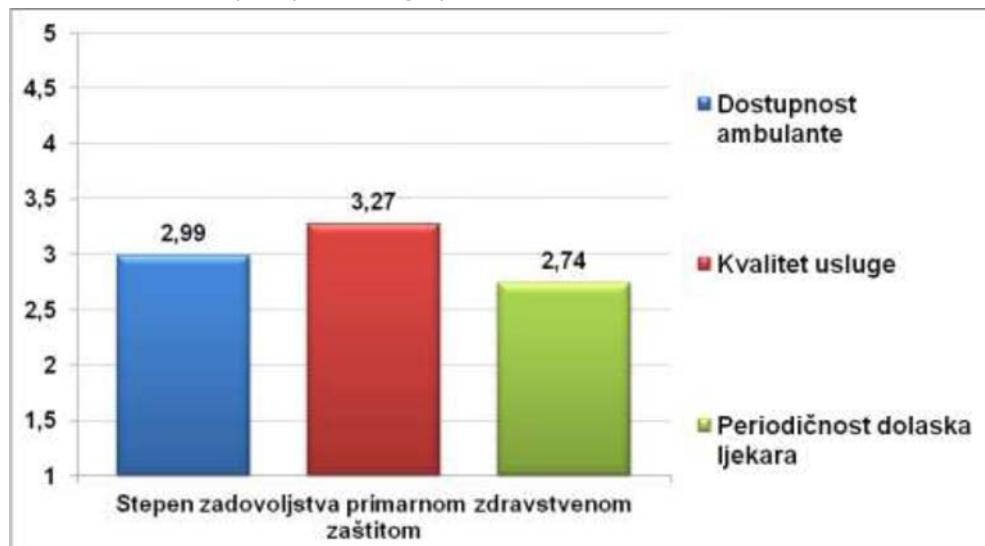
### 3.2.14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Tabela 14: Pregled stanja u oblasti usluge primarne zdravstvene zaštite

PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Dostupnost ambulante	1,36%	14,54%	26,72%	23,77%	13,56%	21,41%
Kvalitet usluge	3,88%	20,77%	26,21%	25,60%	13,71%	13,71%
Periodičnost dolaska ljekara	5,81%	14,61%	19,34%	19,96%	17,70%	28,40%

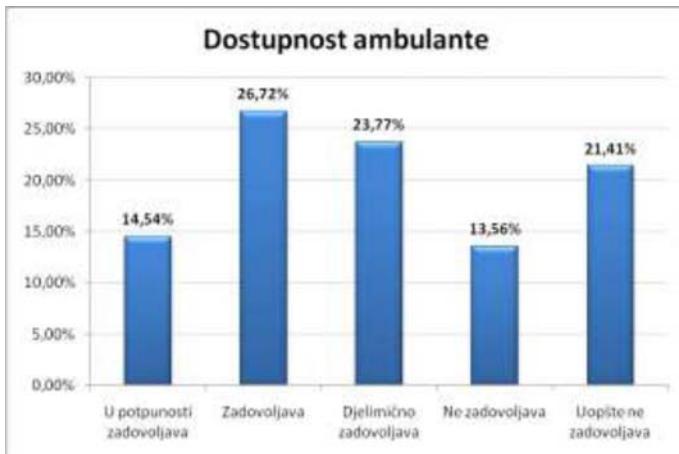
Prosječna ocjene primarne zdravstvene zaštite je relativno dobra.

Grafikon 60: Srednja ocjena usluge primarne zdravstvene zaštite



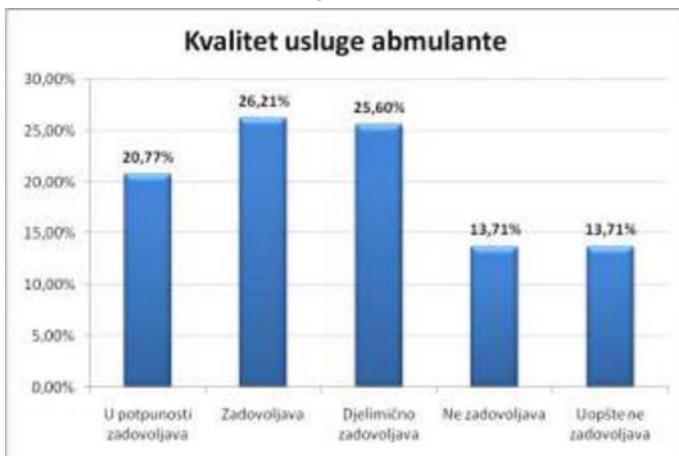
Dostupnošću zdravstvenih ustanova/ambulanti zadovoljno je 65% ispitanika. Istovremeno, ispitanici mjesnih zajednica Bočinja, Donji Rakovac, Krsno Polje – Bakotić, Ravna, Straište i Ulišnjak nisu zadovoljni ovim segmentom usluge, dok su ispitanici u Kosovi skoro svi dali najvišu ocjenu.

**Grafikon 61: Dostupnost ambulante/ Doma zdravlja**



Slična situacija je i sa ocjenom kvaliteta usluge ambulanti i domova zdravlja.

**Grafikon 62: Kvalitet usluge zdravstvene zaštite**



Kada je u pitanju redovnost dolaska ljekara u područne ambulante više od 45 % ispitanika nije zadovoljno ovim segmentom usluge, uz 20% ispitanika u graničnom području.

**Grafikon 63: Redovnost usluge/ Periodičnost dolaska ljekara i pružanje usluge**



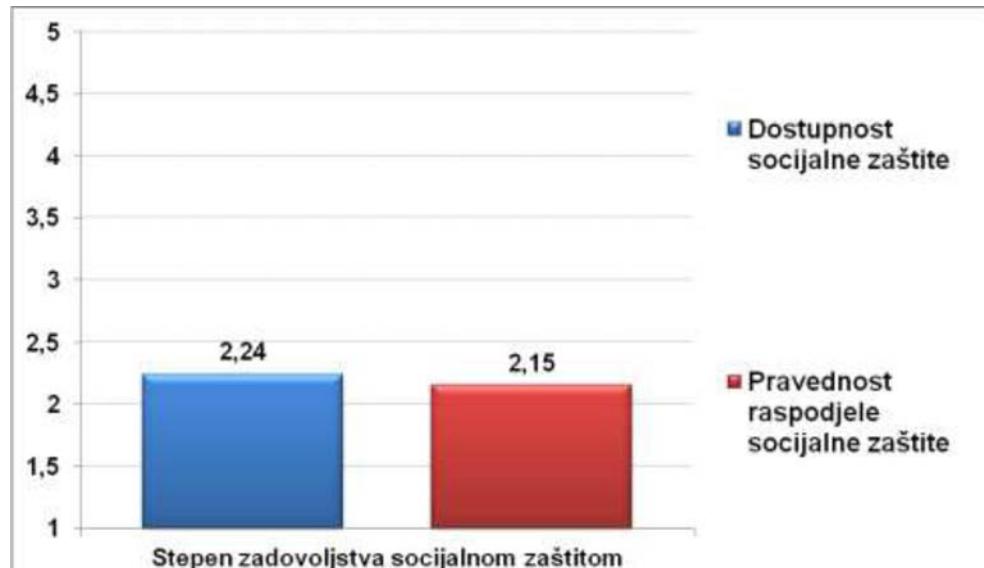
### 3.2.15. SOCIJALNA ZAŠTITA

Tabela 15: Pregled stanja u oblasti pružanja usluge socijalne zaštite

SOCIJALNA ZAŠTITA						
	<i>Bez odgovora</i>	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
<b>Dostupnost</b>	<b>24,42%</b>	6,92%	11,28%	17,69%	27,44%	36,67%
<b>Pravednost</b>	<b>26,36%</b>	7,89%	7,89%	16,32%	27,37%	40,53%

Usluga pružanja socijalne zaštite je jedna od najlošije ocijenjenih u cijeloj anketi.

Grafikon 64: Srednja ocjena usluge socijalne zaštite



Kada je u pitanju dostupnost socijalne zaštite više od 64% ispitanika nije zadovoljno ovom uslugom.

**Grafikon 65: Dostupnost usluge socijalne zaštite**



Ocjena je još lošija u pogledu pravednosti raspodjele socijalne zaštite. Ovo je jedna od sedam najlošije ocijenjenih usluga u cijeloj anketi.

**Grafikon 66: Pravednost raspodjele socijalne zaštite**



Vrijedno je napomenuti da ova usluga nije u isključivoj nadležnosti lokalne samouprave, jer se socijalna pomoć finansira dijelom iz opštinskog, dijelom iz kantonalnog i dijelom iz budžeta Federacije BiH. Pregled finansiranja se može vidjeti u Aneksu 1: Objektivno verifikovani indikatorima.

### 3.2.16. USLUGA ŠALTER SALE OPŠTINE MAGLAJ

Tabela 16: Pregled stanja u oblasti pružanja usluge šalter sale

USLUGA ŠALTER SALE						
	Bez odgovora	Zadovoljava u potpunosti	Zadovoljava	Djelimično zadovoljava	Ne zadovoljava	Uopšte ne zadovoljava
Dostupnost šalter sale	10,27%	16,85%	43,20%	25,49%	7,34%	7,13%
Brzina usluge	11,24%	18,78%	41,70%	24,67%	10,04%	4,80%
Kvalitet usluge	11,82%	19,56%	43,96%	23,74%	7,47%	5,27%

Rad opštinske šalter sale je ocijenjen veoma dobro.

Grafikon 67: Srednja ocjena usluge šalter sale



Dostupnost šalter sale ocijenjena je vrlo pozitivno, odnosno više od 85% ispitanika zadovoljno je ovom uslugom. Jedine mjesne zajednice gdje ispitanici nisu zadovoljni dostupnošću šalter sale su: Strište (2,07), Krsno Polje – Bakotić (2,52) i Bočinja (2,58).

Grafikon 68: Dostupnost šalter sale

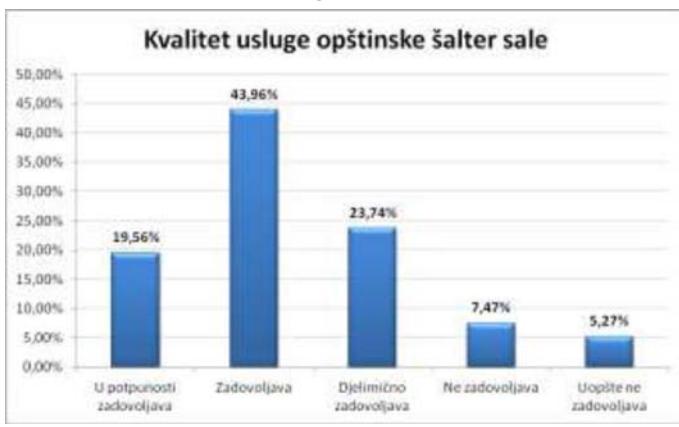


Brzina i kvalitet usluge u šalter sali su ocijenjeni veoma dobro i nema niti jedne mjesne zajednice gdje su ove usluge dobine negativnu ocjenu.

Grafikon 69: Brzina usluge šalter sale



Grafikon 70: Kvalitet usluge šalter sale



### **3.3. SEDAM NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA**

U svrhu podsticanja razmišljanja i pokretanja dijaloga, navećemo sedam najbolje i najlošije ocijenjenih usluga.

**Tabela 17: Sedam najbolje ocijenjenih usluga:**

Br.	Usluga	Prosječna ocjena	Napomena
1	Dostupnost interneta kod kuće	4,32	Nije isključivo u nadležnosti lokalne samouprave
2	Raspoloživost grobnih mjesta	4,08	
3	Kvalitet sadržaja u okviru biblioteka	4,03	Visok procenat apstinenata (oko 45%)
4	Kvalitet osnovnog obrazovanja	3,98	Nije isključivo u nadležnosti lokalne samouprave
5	Cijena internet usluge	3,97	Nije isključivo u nadležnosti lokalne samouprave
6	Redovnost snabdijevanja vodom	3,87	Visok procenat apstinenata (oko 60%)
7	Dostupnost škole (udaljenost)	3,86	

### 3.4. SEDAM NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA

Tabela 18: Sedam najlošije ocijenjenih usluga:

Br.	Usluga	Prosječna ocjena	Napomena
1	Raspoloživost i lokacija dječjih igrališta	1,80	
2	Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	1,87	Nije isključivo u nadležnosti lokalne samouprave
3	Javni prevoz u večernjim časovima	1,96	
4	Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ	2,02	
5	Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	2,08	
6	Pravednost raspodjele socijalne zaštite	2,15	Nije isključivo u nadležnosti lokalne samouprave
7	Pokrivenost javnom rasvjetom	2,18	

## ZAKLJUČAK

Analiza rezultata ankete se može vršiti na nekoliko načina i sa nekoliko tačaka gledišta. Namjera ovog izvještaja nije da da nekakvu ukupnu ocjenu rada organa lokalne samouprave, nego da rezultate predstavi građanima, organizacijama i lokalnoj upravi opštine Maglaj, te da podstakne dijalog koji će rezultirati planovima ulaganja i razvoja na planu usluga koje lokalna samouprava pruža, direktno ili u saradnji sa drugim, kantonalnim i/ili državnim organima.

Statistički gledano, primjetno je da je otprilike polovina usluga dobilo prosječnu ocjenu veću od 3, što se može uzeti kao zadovoljavajuće.

Iz rezultata je evidentno da ima slučajeva kad je jedan aspekt neke usluge ocijenjen veoma dobro, a drugi aspekt iste usluge veoma loše (npr. dostupnost stajališta javnog prevoza i njegova raspoloživost u večernjim satima). U tom slučaju moguće je uzeti srednju vrijednost i procijeniti usluge na taj način, ali je vjerodostojnije i korisnije ukoliko se ocjene posmatraju po aspektima.

Iako je jasno da neke od najlošije ocijenjenih usluga nisu u direktnoj nadležnosti lokalne samouprave, to sigurno ne znači da Opština Maglaj ne može poduzeti neke aktivnosti u prevazilaženju identifikovanih problema.

## ANEKS 1: OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI INDIKATORI

Prije početka svkog sličnog ispitivanja potrebno je utvrditi polazno stanje ili, takozvane objektivno verifikovane indiktore. Ponekad je teško, ili nemoguće, dobiti potpuno tačne i/ili ažurne podatke, ali je od ključnog značaja da se prikupe što tečniji i ažurniji podaci, koji će služiti kao polazna osnova za analiziranje rezultata ispitivanja zadovoljstva građana javnim uslugama na lokalnom nivou.

Logika iza cijelog procesa PULS metodologije je da javnim investicijama upravlja efikasno i efektivno, tj. da se javna sredstva trošne na prave stvari i na pravi način. Prvi korak u ovom procesu je utvrđivanje trenutnog stanja, nakon kojeg slijedi drugi, samo istraživanje. U analizi koja slijedi će se pokušati izvući zaključci i dati preporuke lokalnoj samoupravi o tome gdje bi se trebalo planirati trošenje javnih sredstava u sljedećoj i godinama koje dolaze.

Još jedna veoma važna stvar koju treba nopraviti prilikom analize svake, pa tako i ove ankete, je da se anketa po svojoj prirodi subjektivni nalaz i kao takvu je treba i posmatrati. Dakle, sasvim je moguće da u istoj mjesnoj zajednici pojedini stanovnici imaju različita mišljenja o istoj stvari (usluzi). Upravo zato se povjerenje polaze u statističke nalaze koji proizilaze iz dovoljnog broja subjektivnih nalaza (anketa).

Konačno, jedna anketa sama po sebi ne znači mnogo ukoliko se redovito ne ponavlja. Stoga, jasna je preporuka da ovu anketu treba redovito ponavljati (svakih godinu dana) i uporedno pratiti nalaze novih anketa i upoređivati ih sa aktivnostima sprovedenim u međuvremenu.

U nastavku slijede objektivno verifikovani indikatori za opština Maglaj koji su prikupljeni i dostavljeni od strane Službe za preduzetništvo, lokalni razvoj i finansije Opštine Maglaj.

**Objektivno verifikovani podaci o javnim uslugama**

<b>VODOVOD I KANALIZACIJA</b>	
Broj kilometara vodovodne mreže na području MZ/opštine	22,7 km
Broj potrošača/ domaćinstava sa javnog vodovoda	9.000
Broj domaćinstava bez priključka na vodovod u MZ/ opštini	-
Procentualni gubici vode u mreži	51%
Prosječna cijena m3 vode	0,62 KM
Procentualna naplata usluge vodosnabdijevanja	79%
Broj kilometara kanalizacione mreže na području opštine	14,3 km
Broj domaćinstava sa priključkom na kanalizaciju u opštini	1.926
Broj domaćinstava bez priključka na kanalizaciju u opštini	-
Prosječna cijena m3 otpadne vode	0,19 KM
Procenat naplate usluge kanalizacije	79%

<b>KOMUNALNA HIGIJENA</b>	
Broj korisnika usluge odvoza smeća i otpada	4.283 domaćinstva 360 pravnih lica 12.700 korisnika ukupno
Količina otpada prikupljena tokom godine – m3	2.500 t
Broj MZ-a koje su pokrivene organizovanim prikupljanjem otpada	9
Broj kontejnera za kolektivno prikupljanje otpada na području opštine	121
Prosječna cijena odvoza otpada po mjernoj jedinici	0,14 KM/m <sup>2</sup> (po stambenom prostoru)
Procenat naplate usluga	79%

<b>KOLEKTIVNO GRIJANJE</b>	
Broj domaćinstava u opštini sa priključkom na kolektivno grijanje	
Broj domaćinstava u opštini bez priključka na kolektivno grijanje	Nema kolektivnog grijanja
Prosječna cijena grijanja po m2	
Procenat naplate usluga	

<b>LOKALNI PUTEVI – STANJE I ODRŽAVANJE</b>	
Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – ukupno	81,60km 21,45 km gradskih ulica
Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – neasfaltirani	33,55 km
Dužina nekategorisanih ulica i puteva – ukupno	56 km
Dužina nekategorisanih ulica i puteva – neasfalitani	56 km
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u sanaciju i izgradnju nekategorisanih puteva (2011. g.)	168.120,00 KM
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u sanaciju i izgradnju kategorisanih lokalnih puteva (2011. g.)	102.930,00 KM
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u redovno održavanje (2011. g.)	102.930,00 KM
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u izgradnju i održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije (2011. g.)	6.730,00 KM (2007-2011. g.)

<b>JAVNA RASVJETA</b>	
Procenat pokrivenosti stanovništva MZ/opštine javnom rasvjetom	50%
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u funkcionisanje javne rasvjete (2011. g.)	71.139,07 KM izgradnja nove javne rasvjete 2007-2011 g. 146.286,96 KM potrošnja el. energije 2011. g. za javnu rasvjetu 25.903,86 KM održavanje javne rasvjete u 2011. g.

<b>ZELENILO I PARKOVI</b>	
Površine uređenih parkova u m2	1.707
Broj zasađenih stabala (u 2011. g.)	-
Broj zasađenih sadnica ukrasnog bilja	-
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta namijenjenih uređenju zelenih površina u 2011. godini	99.741,00 KM
Broj dječjih igrališta na prostoru opštine	4
Broj sportskih igrališta na prostoru opštine	14

<b>GROBLJA</b>	
Broj slobodnih ukopnih mjesta na području opštine	
Procenat trenutne popunjenoosti groblja na području MZ/ opštine	-
Prosječna cijena ukopnog mjesta	
Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine uloženih u izgradnju i održavanje grobalja	

<b>JAVNI PREVOZ</b>	
Broj MZ-a pokrivenih lokalnim javnim prevozom	14
Frekvencija dnevnih polazaka/ odlazaka javnog prevoza	47
Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine koji je uložen u subvencionisanje lokalnog javnog prevoza	-

<b>PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE</b>	
Broj djece u predškolskom uzrastu na području MZ/opštine	-
Broj djece koja idu u predškolske ustanove na području MZ/opštine	66
Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje predškolskog obrazovanja (u 2011. g.)	122.942,00 KM
Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za kapitalne investicije u predškolsko obrazovanje	-

<b>OSNOVNO OBRAZOVANJE</b>	
Broj učenika koji pohađaju osnovnu školu na području MZ/opštine.	2.334
Broj učenika u osnovnim školama u gradu	1.175
Broj učenika u osnovnim/područnim školama na selu	1.159
Broj učenika upisanih u prvi razred u školama u gradu	103
Broj učenika upisanih u prvi razred u školama na selu	160
Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje osnovnog obrazovanja	1.961,00 KM

<b>SREDNJOŠKOLSKO OBRAZOVANJE</b>	
Broj učenika koji pohađaju srednju školu na području opštine	1.125
Broj upisanih učenika u prvi razred srednjih škola na području opštine	397
Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta za subvencionisanje srednješkolskog obrazovanja	4.486,00 KM
Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za stipendije učenicima srednjih škola (u 2011. g.)	-

<b>BIBLIOTEKA</b>	
Broj biblioteka na području opštine	1 gradska 3 školske
Pregled bibliotekarskog fonda	35.000 gradska 25.000 školske
Broj članova biblioteke	1.500 gradska 1.500 školske

<b>PRISTUP INTERNET MREŽI</b>	
Broj korisnika interneta na području MZ/opštine	-
Prosječna cijena internet saobraćaja (po količini podataka)	-

<b>PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA</b>	
Broj domova zravlja i područnih ambulanti na prostoru MZ/opštine	1 Dom zdravlja 3 područne ambulante
Broj timova porodične medicine na području MZ/opštine	6
Broj apoteka na području opštine	3
Broj ljekara zaposlenih u domovima zdravlja i područnim ambulantama	20 ljekara 2 stomatologa
Broj medicinskog osoblja, ukupno zaposlenog na području opštine	69

<b>SOCIJALNA ZAŠTITA</b>	
Broj korisnika usluga Centra za socijalni rad	3.796
Broj korisnika usluge stalne novčane pomoći	65
Broj korisnika usluga naknade za pomoć i njegu drugim licima	94 Kanton 234 Federacija
Broj korisnika jednokratne socijalne pomoći	87
Broj korisnika ostalih vidova pomoći	3.316
Iznos finansijskih sredstava za korisnike usluga Centra za socijalni rad	2.463.525 KM
Iznos finansijskih sredstava za plate zaposlenih u Centru za socijalni rad	128.523 KM
Struktura prihoda centra za socijalni rad:	
	Prihod od viših nivoa
	1.682.200 KM - FBiH
	747.776 KM – Kanton
	214.276 KM – Općina
	Vlastiti prihod
	-
	Ostali prihod
	3.875 KM – Kumstvo

<b>USLUGE ŠALTER SALE</b>	
Broj usluga koje se pruže putem šalter sale na godišnjem nivou	-
Prosječno vrijeme izdavanja jednog rodnog lista (u minutama)	5
Prosječno vrijeme izdavanja građevinske dozvole (u danima)	30
Broj šalter u okviru šalter sale	-
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](mailto:info@mdpinicijative.ba)