



# ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH KOMUNALNIH USLUGA

## OPŠTINA MODRIČA

## SADRŽAJ

UVOD .....	5
1. PULS METODOLOGIJA .....	6
2. O ISTRAŽIVANJU .....	7
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....	9
3.1. STRUKTURA KORISNIKA.....	9
3.2. OCJENA KVALITETE I DOSTUPNOSTI USLUGA.....	15
3.2.1. VODOVOD I KANALIZACIJA.....	15
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 .....	27
3.2.7. GROBLJA .....	30
3.2.8. JAVNI PREVOZ .....	32
3.2.9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE .....	35
3.2.10. OSNOVNO OBRAZOVANJE .....	37
3.2.11. SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE.....	39
3.2.12. BIBLIOTEKA .....	41
3.2.13. PRISTUP INTERNET MREŽI.....	43
3.2.14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA.....	45
3.2.15. SOCIJALNA ZAŠTITA .....	47
3.2.16. USLUGE ŠALTER SALE .....	49
3.3. PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA .....	51
3.4. PET NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA .....	52
ANEKS 1 - PREGLED STANJA PO Mjesnim zajednicama .....	53
ANEKS 2 - OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI PODACI O JAVnim USLUGAMA OPŠTINA MODRIČA .....	54

## UVOD

Projekat „*Monitoring javnih usluga na lokalnom nivou – Građani i loklana vlast zajedno do boljih usluga*“ pokrenut je i podržan od strane **Fonda otvoreno društvo BiH (OSF BiH)** s ciljem da se aktuelizuje pitanje odgovrnosti 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 *PULS<sup>1</sup> 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 (Derventa, Gračanica, Maglaj, Modriča i Šamac).

Izveštaj koji je pred Vama objedinjuje rezultate do kojih se došlo ispitivanjem zadovoljstva građana opštine Modriča kvalitetom i dostupnošću javnih usluga na lokalnom nivou. Ispitivanje je provedeno u periodu 01. april – 30. april 2012. godine. Za potrebe provođenja istraživanja angažovano je ukupno sedam osoba/ anketara sa područja opštine Modriča, koji su proveli istraživanje na teritoriji cijele opštine (građani u svih 24 mjesne zajednice obuhvaćeni su istraživanjem) na uzorku od 700 ispitanika.

Predmetnim izveštajem 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 izveštaj. S druge strane građanima ovaj izveštaj 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 porebiti rezultati odnosno analizirati odgovarajući trendovi, bilo da se radi o potrebama građana bilo da se radi o radu lokalne uprave.

---

<sup>1</sup> PULS – Poboljšanje 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.

Prvom krugom ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnom nivou obuhvaćeno je preko 17.000 domaćinstava<sup>2</sup> 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.

---

<sup>2</sup> 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 ispitanika<sup>3</sup>. Ispitivanje na području opštine Modriča proveo je Centar za menadžment, razvoj i planiranje -MDP Inicijative, u saradnji sa Udruženjem ReCEM - Modriča.

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

Redni broj	Naziv MZ	Veličina uzorka	Broj kontaktiranih	Broj anketiranih
1	Krčevljani	20	20	20
2	Miloševac	38	38	38
3	Modriča I	61	61	61
4	Modriča II	61	62	57
5	Modriča III	38	38	38
6	Modriča IV	32	32	25
7	Modriča V	31	31	31
8	Riječani	22	22	22
9	Skugrić	39	39	39
10	Tarevac	31	31	29
11	Tolisa	25	25	24
12	Čardak	19	19	19
13	Babešnica	20	23	20
14	Borovo Polje	17	17	17
15	Botajica	26	28	28
16	Vranjak	31	33	31
17	Vranjak I	26	26	26
18	Garevac	18	18	18
19	Dobrinja	31	31	29
20	Dugo Polje	31	31	31
21	Kladari Gornji	19	19	19
22	Kladari Donji	20	20	20
23	Koprivna	38	37	31
24	Koprivnska Trebava	22	22	22
<b>UKUPNO:</b>		<b>716</b>	<b>723</b>	<b>700</b>

<sup>3</sup> **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 Modriča obuhvaćenih istraživanjem je 24. Ukupno je anketirano 700 domaćinstava. Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 3,18 % odnosno od ukupno kontaktirana 723 domaćinstva njih 23 odbilo je da učestvuje u istraživanju. Anketirano je 60,29 % muških i 39,71 % ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanju je učestvovalo 7 anketara i 2 kontrolora. Ispitivanje je izvršeno 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,
2. Ocjeni ključnih karakteristika za ukupno 16 javnih usluga i
3. Opštih podataka o ispitaniku.

Način ocijenjivanja postavljen je tako da odgovara sistemu ocjenjeivanja 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. Javni 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.

### **3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Rezultati istraživanja obrađeni su sa dva aspekta. Prvi aspekt rezultata odnosi se na prosječnu ocjenu (aritmetičku sredinu) kada je u pitanju zadovoljstvo građana određenom uslugom<sup>4</sup>.

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 „bez odgovora“ što upućuje na to da određena usluga ili ne postoji u mjestu stanovanja ispitanika ili da je ispitanik ne koristi.

Drugi aspekt obrade rezultata odnosi se na 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).

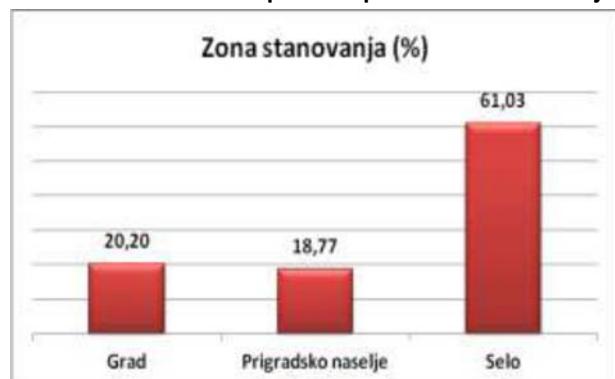
Takođe za potrebe izrade ovog Izvještaja izvršena je podjela mjesnih zajednica na urbane/gradske i ruralne/prigradske i seoske mjesne zajednice. S tim u vezi mjesne zajednice Modriča 1, Modriča 2, Modriča 3, Modriča 4 i Modriča 5 u ovom Izvještaju posmatraju se kao urbane dok preostalih 19 mjesnih zajednica svrtsano je u grupu ruralnih.

Na kraju treba istaknuti da je sastavni dio ovog Izvještaja i Aneks kojim su prikazani rezultati istraživanja po mjesnim zajednicama što omogućava analitičniji pristup u posmatranju zadovoljstva građana dostupnošću i kvalitetom usluga u mjesnim zajednicama.

#### **3.1. STRUKTURA KORISNIKA**

Kako bi se što kvalitetnije interpretirali rezultati do kojih se došlo tokom procesa ispitivanja zadovoljstva građana opštine Modriča, 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. Uzimajući u obzir stanovništvo koje živi u prigradskim naseljima i na selu, nešto manje od 80 % ispitanika pripada toj kategoriji stanovništva.

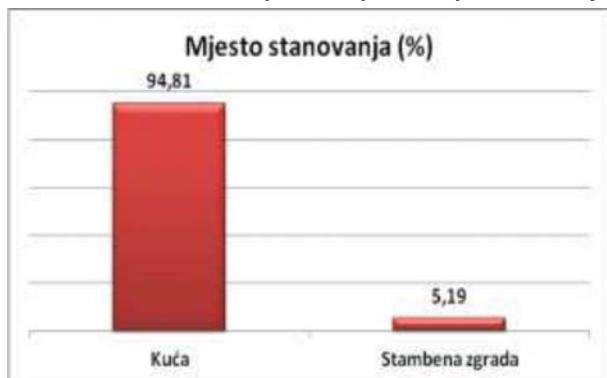
**Grafikon 1: Struktura ispitanika prema zoni stanovanja.**



<sup>4</sup> U izračunavanju prosječne ocjene uzimaju se u obzir stavovi samo onih ispitanika koji su uslugu vrednovali ocjenama od 1 do 5.

Takođe značajno je ukazati i na tip stambene jedinice u kojoj žive ispitanici gdje skoro njih 95% živi u kućama.

Grafikon 2: Struktura ispitanika prema tipu stanovanja.



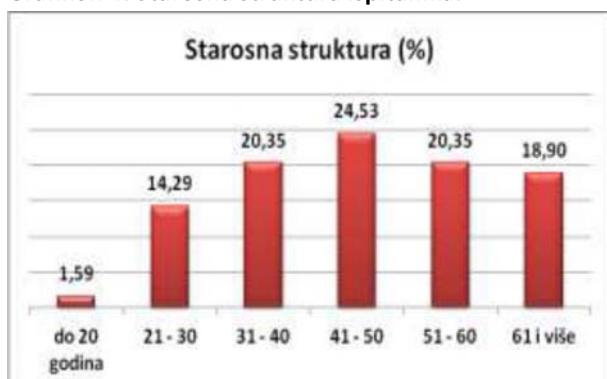
Posmatrajući polnu strukturu ispitanika, većina odgovora dobijena je od predstavnika muške populacije, nešto malo više od 60 % (prilikom ispitivanja vođeno je računa o ravnomjernoj zastupljenosti predstavnika oba pola).

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. Ukupan broj ispitanika populacije do 30 godina nešto je viši od 15 %. S druge strane najveći broj ispitanika pripada populaciji od 30 do 60 godina, više od 65 %, populaciji, a radi se o grupi za koju smatramo da je najbolje upoznata sa kvalitetom i dostupnošću javnih usluga na lokalnom nivou.

Grafikon 4: Starosna struktura ispitanika.

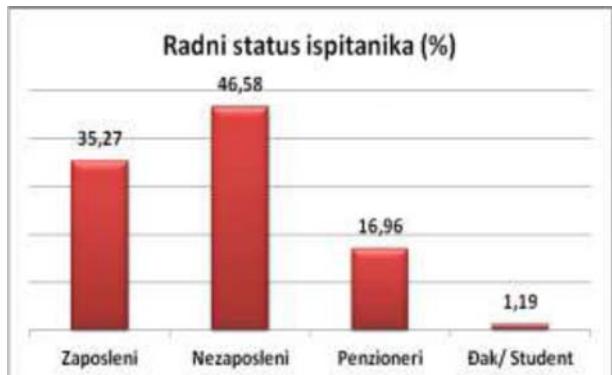


U ukupnoj strukturi ispitanika više od 62 % ispitanika pripada populaciji sa srednjom stručnom spremom dok uzimajući u obzir radni status ispitanika više od 46 % ispitanika pripada kategoriji nezaposlenog stanivništva.

**Grafikon 5: Struktura ispitanika prema školskoj spremi.**

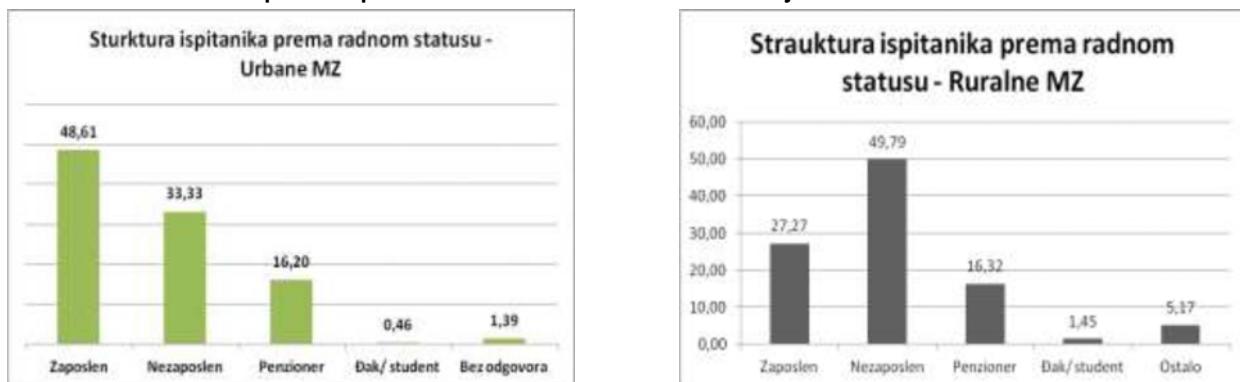


**Grafikon 6: Struktura ispitanika prema radnom statusu.**



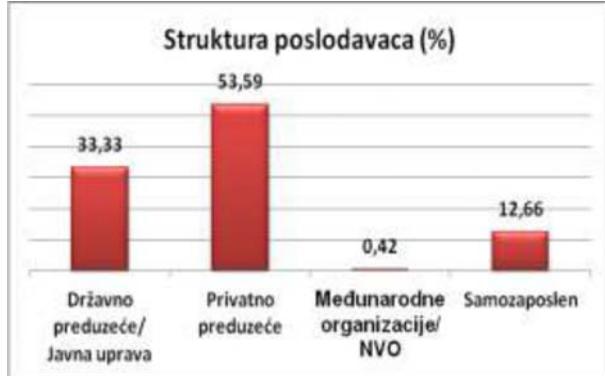
Posmatrajući strukturu ispitanika sa aspekta zone stanovanja (grad, prigradsko naselje, selo), u urbanim mjesnim zajednicama najčešće ispitanici su bili zaposleni, njih skoro 49 %. Istovremeno posmatrajući ruralne mjesne zajednice, najčešće ispitanici su pripadali grupi nezaposlenih, njih skoro 50%.

**Grafikon 7: Struktura ispitanika prema radnom statusu i zoni stanovanja.**



Sa aspekta strukture poslodavaca, privatna preduzeća su najčešći poslodavac ispitanika i ona zapošljavaju 53 % zaposlenih ispitanika. Ispitanici iz ruralnih mjesnih zajednica češće su zaposleni od strane privatnog poslodavca, njih 56 % u odnosu na 50 % ispitanika iz urbanih mjesnih zajednica. Istovremeno ispitanici iz urbanih mjesnih zajednica češće su pripadali grupi samozaposlenih odnos njih 16 % izjasnilo se da su samozaposleni u odnosu na 10 % ispitanika iz ruralnih mjesnih zajednica.

**Grafikon 8: Pregled strukture poslodavaca zaposlenih ispitanika .**



Procesom istraživanja obuhvaćen je najveći broj domicilnog stanovništva, nešto više od 65 %.

**Grafikon 9: Struktura ispitanika prema kategoriji.**



Posmatrajući strukturu ispitanika sa aspekta broja članova domaćinstva, prosječan broj članova domaćinstva u Modrići iznosi 3,78.

**Grafikon 10: Struktura ispitanika prema broju članova domaćinstva.**



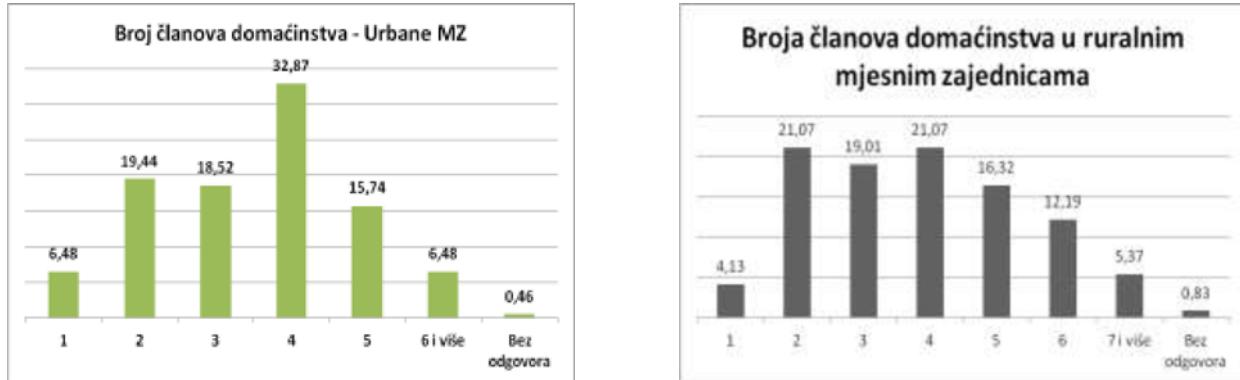
Kada je u pitanju broj članova domaćinstva u odnosu na zonu stanovanja može se uočiti da je procenat domaćinstava sa jednim članom češći u urbanim (6,48 %) u odnosu na ruralne MZ (4,13). Takođe procenat domaćinstava sa više od 4 člana češći je u ruralnim mjesnim zajednicama (34 %) u odnosu na urbane mjesne zajednice (22 %).

Prosječan broj članova u domaćinstvima u urbanim mjesnim zajednicama je 3,55 dok je u ruralnim mjesnim zajednicama prosječno domaćinstvo čini 3,88 članova.

Najbrojnije domaćinstvo na području opštine Modriča broji 20 članova<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> MZ Garevac.

**Grafikon 11: Struktura ispitanika prema broju članova domaćinstva i zoni stanovanja.**



Kada je u pitanju ekonomski status domaćinstva, odnosno percepcija građana o ekonomskom statusu nešto više od 68 % stanovnika smatra da živi u okviru prosjeka.

**Grafikon 12: Struktura ispitanika prema ekonomskom statusu domaćinstva.**



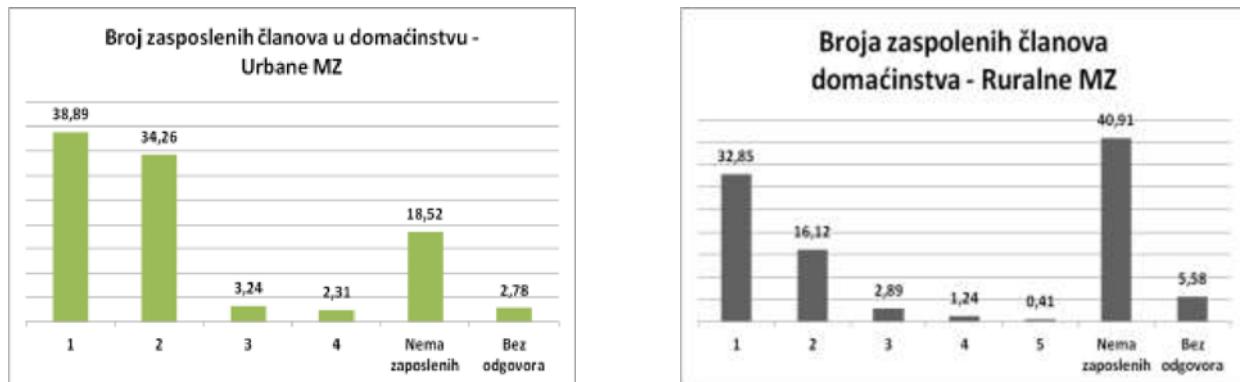
Kada se posmatra zaposlenost u strukturi svih ispitanih domaćinstava, nešto više od 35 % domaćinstava navelo je da nema zaposlenih članova. Broj domaćinstava koji imaju jednog zaposlenog člana je oko 36 %, a broj domaćinstava koja imaju dva zaposlena člana je nešto malo manji od 23 %. Broj ispitanih domaćinstava koja imaju više od tri zaposlena člana je nešto malo viši od 5 %.

**Grafikon 13: Struktura ispitanika prema broju zaposlenih članova u domaćinstvu.**



Posmatrajući broj zaposlenih članova u domaćinstvu po zonama stanovanja uočava se da je broj domaćinstava koja nemaju zaposlene članove mnogo veći u ruralnim mjesnim zajednicama (40,91 %) u odnosu na urbane (18,52 %). Takođe broj domaćinstava koja imaju dva zaspolena člana mnogo je veći u urbanim mjesnim zajednicama (34,26 %) nego u ruralnim (16,12 %).

Grafikon 14: Struktura ispitanika prema broju zaposlenih članova u domaćinstvu i zoni stanovanja.



## 3.2. OCJENA KVALITETE I DOSTUPNOSTI USLUGA

### 3.2.1. VODOVOD I KANALIZACIJA

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

1. redovnost snabdijevanja vodom,
2. kvalitet vode,
3. stanje kanalizacione mreže i
4. cijenu usluge vodovoda i kanalizacije.

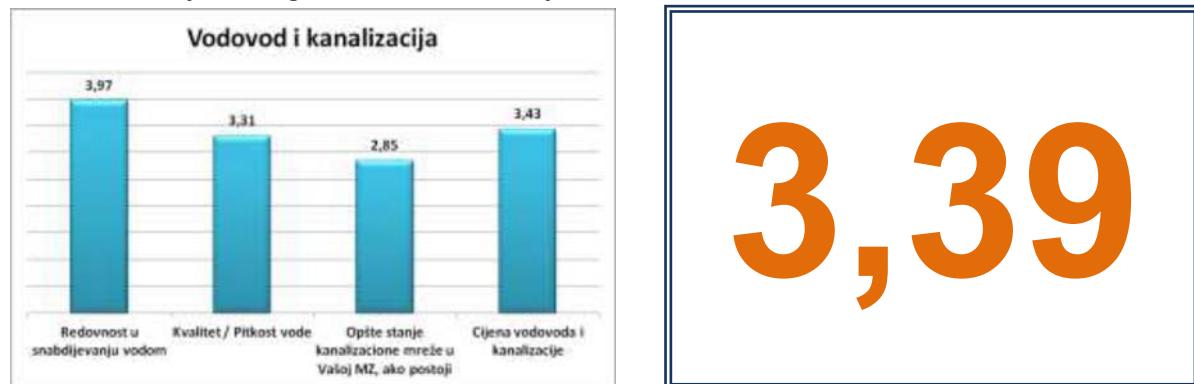
Uslugu vodovoda ocijenilo je 42,71 % ispitanika obuhvaćenih ovim istraživanje (MZ Dobrinja, MZ Kladari Gornji, MZ Modriča 1, MZ Modriča 2; MZ Modriča 3, MZ Modriča 4, MZ Modriča 5 i MZ Tarevci) dok je usluga kanalizacije ocijenjena od strane 27,57 % ispitanike (MZ Dobrinja, MZ Kladari Gornji, MZ Modriča 1, MZ Modriča 2; MZ Modriča 4 i MZ Tarevci) što ukazuje na dostupnost ove usluge građanima opštine Modriča.

Tabela 2: Pregled stanja u oblasti vodovoda i kanalizacije

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Redovnost snabdijevanja vodom	299	3,97	379	22	
Kvalitet vode	300	3,31	446	38	
Stanje kanalizacione mreže	193	2,85	446	61	
Cijena vodovoda i kanalizacije	269	3,43	402	29	

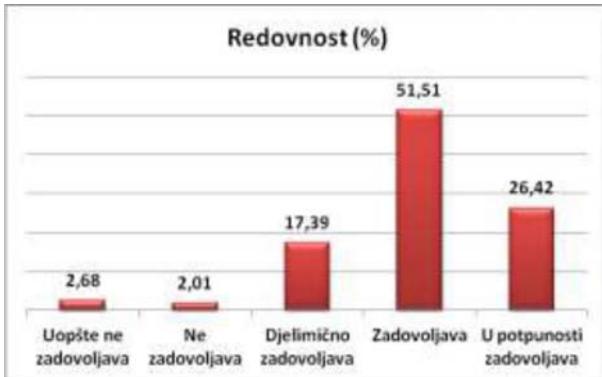
Usluga je u cijelini pozitivno je ocijenjena od strane građana opštine Modriča, što ukazuje i prosječna ocjena od 3,39.

Grafikon 15: Ocjena usluge Vodovod i kanalizacija.



Kada je u pitanju redovnost snabdijevanja vodom stanovnika građana opštine Modriča, više od 95 % ispitanih koji su ocijenili ovu uslugu, zadovoljno je istom.

**Grafikon 16: Ocijena redovnosti u snabdijevanju vodom.**



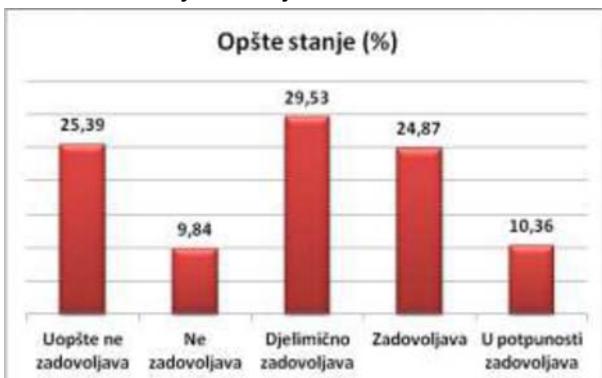
Kvalitetom vode za piće zadovoljno je skoro 80 % ispitanih, iako velik dio njih se nalazi u graničnom području (posebno nezadovoljstvo iskazano je u MZ Kladari Gornji i Modriča 2).

**Grafikon 17: Ocijena kvaliteta vode za piće.**



Kada je u pitanju kanalizaciona mreža situacija je nešto izmijenjena i 35 % ispitanih nije zadovoljno ovom uslugom (Dobrinja, Modriča 3, Modriča 5), dok se njih 30 % se nalazi u graničnom području.

**Grafikon 18: Ocijena stanja kanalizacione mreže.**



Više od 81 % ispitanih je zadovoljno cijenom usluge vodovoda i kanalizacije.

Grafikon 19: Stav građana o cijenu usluge vodovoda i kanalizacije.



### 3.2.2. KOMUNALNA HIGIJENA

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

1. čistoća naselja,
2. dostupnost mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri),
3. redovnost i blagovremenost u odvozu smeća
4. kultura stanovnika u odlaganju smeća
5. održavanje vodotoka u mjesnim zajednicama i
6. cijena prikupljanja i odlaganja smeća

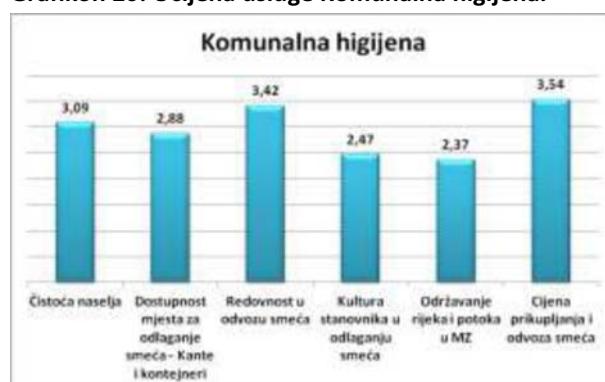
Kada je u pitanju komunalna higijena, građani su najzadovoljniji cijenom prikupljanja i odvoza smeća (3,54), redovnošću i blagovremenošću u odvozu smeća (3,42) kao i čistoćom naselja uopšte (3,09). S druge strane najlošije ocijenjene usluga je održavanje vodotoka (rijeka i potoka) u MZ (2,37) ali i kultura stanovnika u odlaganju otpada negativno je ocijenjena od strane ispitanika (2,47).

Tabela 3: Pregled stanja u oblasti komunalne higijene

Ukupno ispitanog	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Čistoća naselja	691	3,09	7	2	
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	635	2,88	17	48	
Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća	613	3,42	22	65	
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	669	2,47	19	12	
Održavanje vodotoka u MZ	533	2,37	16	151	
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	464	3,54	33	203	

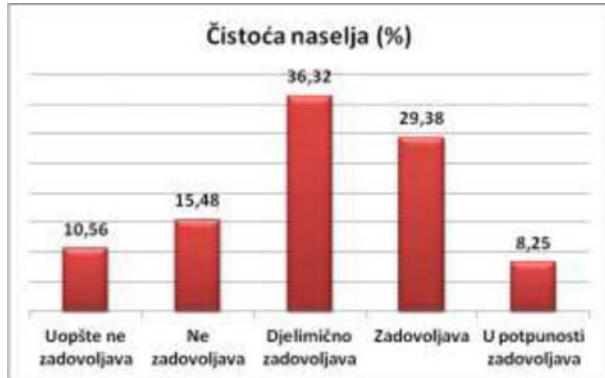
Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,96 pri čemu stanovnici urbanih mjesnih zajednica su nešto zadovoljniji ovom uslugom (3,07) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (2,72).

Grafikon 20: Ocijena usluge Komunalna higijena.



Građani u urbanim mjesnim zajednicama najzadovoljniji su redovnošću i blagovremenošću u odvozu smeća (4,19) dok su najmanje zadovoljni održavanjem vodotoka (rijeka i potoka) u mjesnim zajednicama ali i kulturom stanovnika u odlaganju otpada. S druge strane građani u ruralnim mjesnim zajednicama najmanje su zadovoljni dostupnošću mjesta za odlaganje otpada (2,45) ali održavanjem vodotoka u MZ (2,47).

**Grafikon 21: Čistoća naselja.**

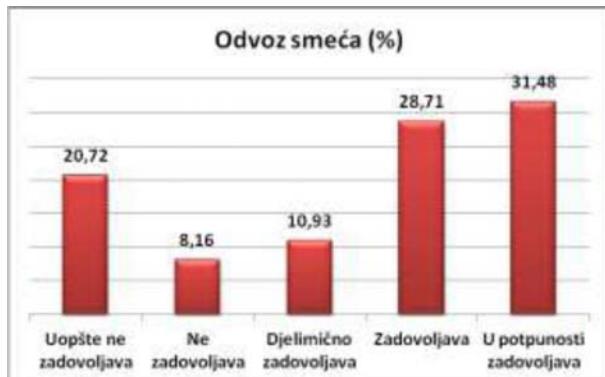


Ova komponenta usluge pozitivno je ocijenjena u sljedećim mjesnim zajednicama: Dobrinja, Koprivna, Miloševac, Modriča 1-5, Tarevci i Vranjak I. Ispitanici u ostalim mjesnim zajednicama iskzali su nezadovoljstvo kada je u pitanju dostupnost mjesta za odlaganje smeća.

**Grafikon 22: Dostupnost mjesta za odlaganje smeća.**

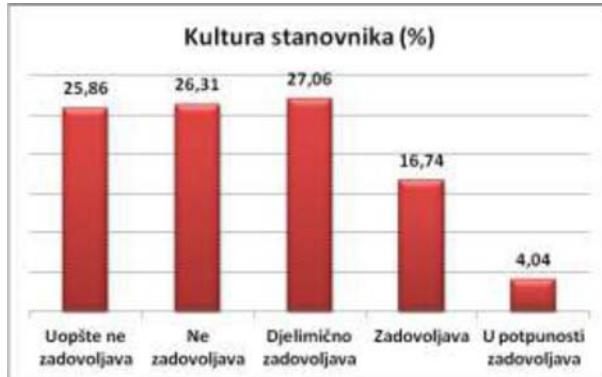


**Grafikon 23: Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća.**



Sa aspekta kulture stanovnika u odlaganju smeća iskazano je veliko nezadovoljstvo građana opštine Modriča te je ovaj segment negativno ocijenilo više od 52 % ispitanika, a njih 27 % nalazi se u graničnom području.

Grafikon 24: Kultura stanovnika u odlaganju smeća.



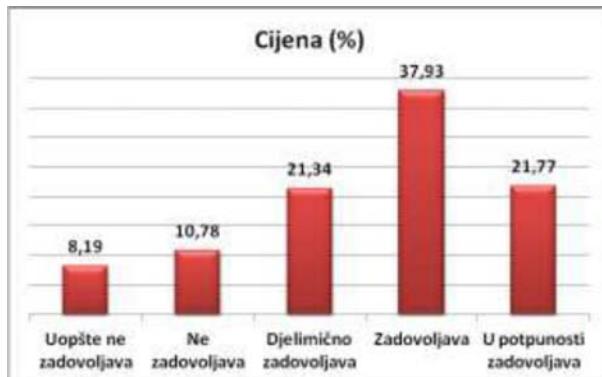
Održavanje vodotoka je negativno ocijenjeno od strane ispitanika odnosno njih više od 55 % negativno je ocijenilo ovaj segment usluge. Istovremeno njih skoro 26 % se nalazi u graničnom području.

Grafikon 25: Održavanje vodotoka u mjesnim zajednicama.



Cijenu prikupljanja i odlaganja semća ocijenilo je 66 % ispitanika pri čemu vnešto malo više od 80 % njih sikažalo je zadovoljstvo ovim segmenom usluge.

Grafikon 26: Cijena prikupljanja i odlaganja smeća.



### **3.2.3. KOLEKTIVNO GRIJANJE**

Na prostoru opštine Modriča nije uspostavljena usluga kolektivnog grijanja.

### **3.2.4. 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 lokalnih ulica i puteva
3. zimsko održavanje lokalnih ulica i puteva
4. održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije

Najbolje ocijenjen segment ove usluge jeste opšte stanje lokalnih ulica i puteva u MZ (3,14) dok su građani najmanje zadovoljni održavanjem horizontalne i vertikalne signalizacije (2,55). Ova usluge ocijenjena je od strane većine ispitanih izuzev segmenta horizontalne i vertikalne signalizacije (gdje 7,28 % ispitanih nije odgovorilo a njih 11,86 bilo bez stava po ovom pitanju) što ukazuje na činjenicu da ovo pitanje nije bilo najsniјe ispitanicima.

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

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	692	3,14	4	4	
Održavanje ulica i puteva	695	2,99	3	2	
Zimsko održavanje ulica i puteva	690	3,00	6	4	
Održavanje horizontalne i vertikalne signalizac.	566	2,55	51	83	

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,92 pri čemu stanovnici ruralnih mjesnih zajednica su nešto zadovoljniji ovom uslugom (3,07) u odnosu na stanovnike u urbanim mjesnim zajednicama (2,56).

**Grafikon 27: Ocijena usluge Održavanje lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije.**



Stanovnici u urbanim mjesnim zajednicama najmanje su zadovoljni održavanjem ulica i puteva u zimskom periodu (2,32) dok su najzadovoljniji stanjem horizontalne i vertikalne singalizacije (2,80). S druge strane održavanje ulica i puteva u zimskom periodu (3,30) kao i opšte stanje ulica i puteva u mjesnim zajednicama (3,38) su najbolje ocijenjeni segmenti ove usluge od strane stanovnika u ruralnim mjesnim zajednicama dok je stanje horizontalne i vertikalne signalizacije najlošije ocijenjen segment (2,43).

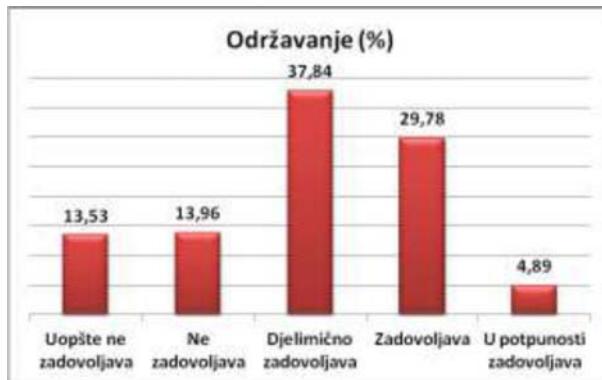
Stanje putne mreže ocijenjeno je pozitivno i više od 76 % ispitanika pozitivno je ocijenilo ovu uslugu iako treba istaknuti da se njih nešto malo više od 35 % nalazi u graničnom području. Ovaj segment posebno negativno je ocijenjen u mjesnim zajednicama Modriča 3, Modriča 4, Modriča 5 i Riječani.

**Grafikon 28: Stanje lokalni ulica i puteva u Vašoj mjesnoj zajednici.**



Održavanjem ulica i puteva građani su ugalvnom zadovoljni, njih nešto više od 76 % s tim da je ova komponenta usluge negativno ocijenjena u mjesnim zajednicama Krčevljani, Modriča 3, Modriča 4, Modriča 5 i Riječani.

**Grafikon 29: Održavanje ulica i puteva.**



Zimskim održavanjem ulica i puteva zadovoljno je skoro 67 %. Građani u mjesnim zajednicama Dobrinja, Modriča 2, Modriča 3, Modriča 4 i Modriča 5 iskazali su najveće nezadovoljstvo ovim segmentom usluge.

**Grafikon 30: Zimsko održavanje ulica i puteva.**



Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije ocijenjeno je od strane 80 % ispitanika i predstavlja najlošije ocijenjen segment ove usluge. Više od 45 % ispitanika negativno je ocijenilo ovu uslugu. Negativnu ocjenu dali su ispitanici u mjesnim zajednicama Borovo Polje, Kladari Donji, Krčevljani, Modriča 4, Modriča 5, Riječani, Skugrić, Tarevci i Tolisa.

**Grafikon 31: Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije.**



### 3.2.5. JAVNA RASVJETA

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

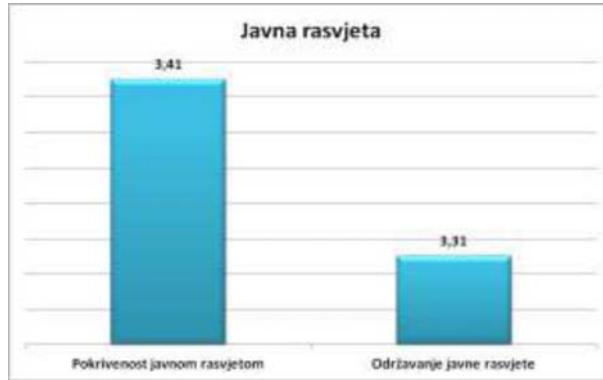
1. pokrivenost javnom rasvjetom i
2. održavanje javne rasvjete

Tabela 5: Pregled stanja u oblasti javne rasvjete

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Pokrivenost javnom rasvjetom		683	3,14	14	6
Održavanje javne rasvjete		661	3,31	13	26

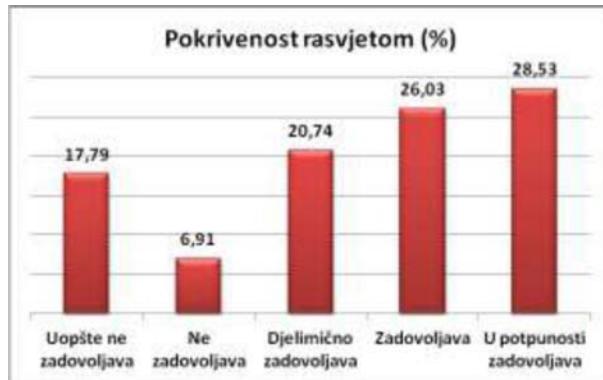
Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,36 pri čemu su stanovnici urbanih mjesnih zajednica zadovoljniji ovom uslugom (3,91) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (3,10).

Grafikon 32: Ocijena usluge Javna rasvjeta.

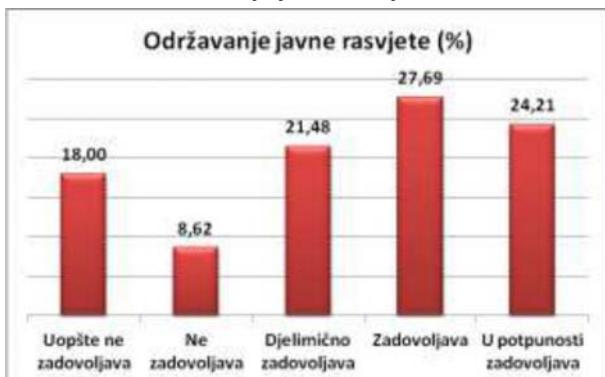


Kada je u pitanju usluga javne rasvjete, ispitanici su pozitivno ocijenili ovu uslugu i njih više od 75 % zadovoljno je ovom uslugom. S druge strane stanovnici u mjesnim zajednicama Babešnica, Čardak, Kladari Donji, Kladari Gornji, Koprivnska Trebava, Krčevljani i Riječani su negativno ocijenili ovu uslugu.

Grafikon 33: Pokrivenost javnom rasvjetom.



Grafikon 34: Održavanje javne rasvjete.



### 3.2.6. ZELENE POVRŠINE I PARKOVI

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

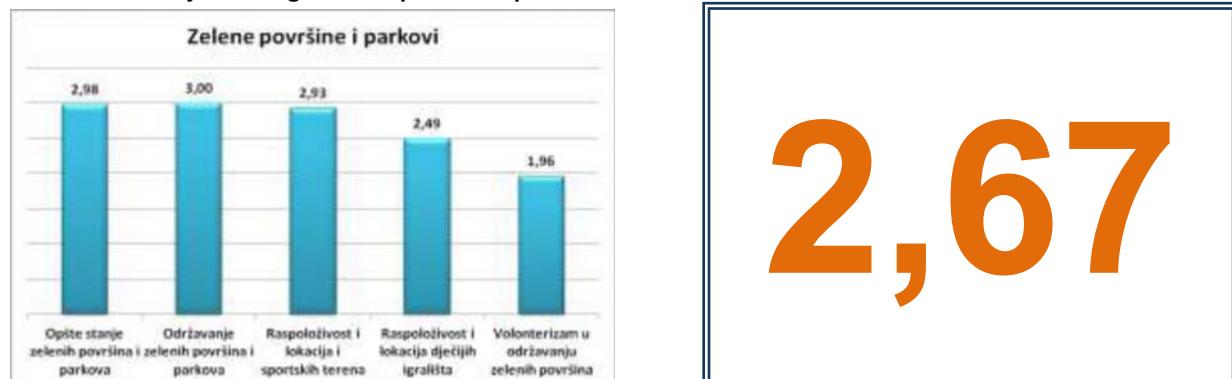
1. opšte stanje zelenih površina i parkova
2. održavanje zelenih površina i parkova
3. raspoloživost i lokacija sportskih terena
4. raspoloživost i lokacija dječijih igrališta
5. volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova

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

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
<b>Opšte stanje zelenih površina i parkova</b>		<b>452</b>	<b>2,98</b>	<b>88</b>	<b>160</b>
<b>Održavanje zelenih površina i parkova</b>		<b>449</b>	<b>3,00</b>	<b>88</b>	<b>163</b>
<b>Raspoloživost i lokacije sportskih terena</b>		<b>531</b>	<b>2,93</b>	<b>85</b>	<b>84</b>
<b>Raspoloživost i lokacije dječijih igrališta</b>		<b>514</b>	<b>2,49</b>	<b>97</b>	<b>89</b>
<b>Volonterizam u održavanju zelenih površina</b>		<b>431</b>	<b>1,96</b>	<b>107</b>	<b>162</b>

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,67 pri čemu su stanovnici urbanih mjesnih zajednica nezadovoljniji ovom uslugom (2,36) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (2,83).

**Grafikon 35: Ocijena usluge Zelene površine i parkovi.**



Stanovnici u urbanim mjesnim zajednicama najmanje su zadovoljni raspoloživošću dječijih igrališta (2,00) dok su najzadovoljniji održavanjem zelenih površina i parkova (2,88). Takođe stanovnici u urbanim mjesnim zajednicama smatraju da je volonterizam građana u održavanju zelenih površina izrazito nezadovoljavajući (1,58). S druge strane raspoloživost sportskih igrališta najbolje je ocijenjen segment ove usluge (3,12) od strane stanovnika u ruralnim mjesnim zajednicama dok slično stanovnicima u urbanom dijelu opštine, negativno je ocijenjena raspoloživost dječijih igrališta (2,74) kao i volonterizam građana u održavanju zelenih površina (2,15).

Kada je u pitanju opšte stanje zelenih površina i parkova na prostoru opštine Modriča, ovaj segment usluge ocijenjen je od strane nešto manje od 65 % ispitanika, a njih više od 69 % zadovoljno je ovom uslugom. Ipak ovdje treba istaknuti da su najveće nezadovoljstvo ovom uslugom iskazali ispitanici iz mjesnih zajednica Čardak, Garevac, Kladari Donji, Modriča 3, Modriča 4, Modriča 5 i Skugrić.

**Grafikon 36: Opšte stanje zelenih površina i parkova.**



**Grafikon 37: Održavanje zelenih površina i parkova.**



Kada su u pitanju sportska igrališta, ispitanici su relativno zadovoljni i njih više od 62 % pozitivno je ocijenilo ovaj segment usluge. Istovremeno ispitanici su iskazali veće nezadovoljstvo kada su u pitanju dječja igrališta odnosno njihva raspoloživost. S tim u vezi negativanu ocjenu dali su stanovnici mjesnih zajednica Borovo Polje, Čardak, Dobrinja, Garevac, Kladari Donji, Koprivna, Modriča 1, Modriča 2, Modriča 3, Modriča 4 i Riječani.

**Grafikon 38: Raspoloživost i lokacija sportskih terena.**



Grafikon 39: Raspoloživost i lokacija dječjih igrališta.



Volonterizam u održavanju zelenih površina je najlošije ocijenjena komponenta ove usluge iako treba istaći da je svega 61,5 % ispitanih učestvovalo u ocijenjivanju ovog segmenta usluge pri čemu njih više od 70 % iskazalo je svoje nezadovoljstvo.

Grafikon 40: Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova.



### 3.2.7. GROBLJA

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

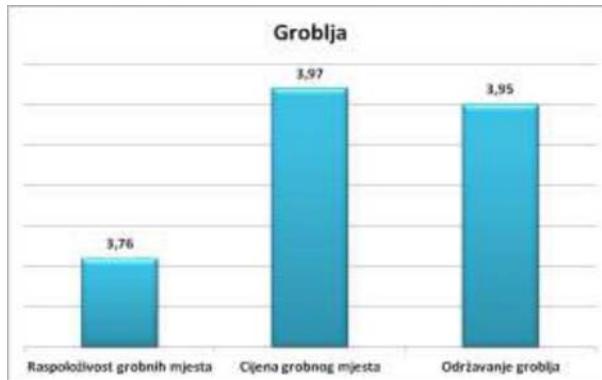
1. raspoloživost grobnih mjesta
2. cijenu grobnog mjesta
3. održavanje grobalja

Tabela 7: Pregled stanja u oblasti održavanje groblja

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost grobnih mjesta	536	3,76	21	143	
Cijena grobnog mjesta	358	3,97	79	263	
Održavanje grobalja	586	3,95	23	91	

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,89 pri čemu su stanovnici urbanih mjesnih zajednica nezadovoljniji ovom uslugom (3,25) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (4,06).

Grafikon 41: Ocijena usluge Groblja.

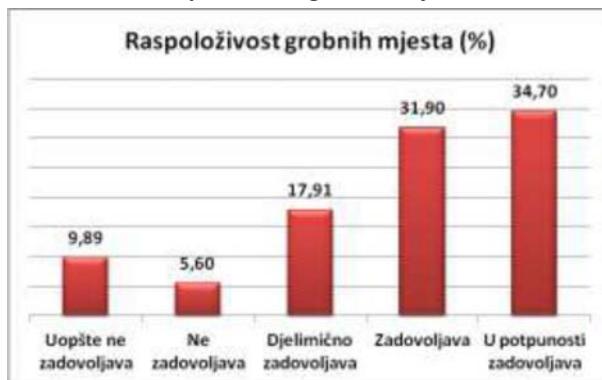


3,89

Ispitanici u ruralnim mjesnim zajednicama najzadovoljniji su segmentom održavanja grobalja dok u urbanim mjesnim zajednicama najveći problem predstavlja raspoloživost grobnih mjesta.

Generalno, ispitanici su pozitivno ocijenili ovu uslugu i s tim u vezi može se konstatovati da je skoro 85 % ispitanih zadovoljno raspoloživošću grobnih mjesta, da je njih više od 81 % zadovoljno cijenom grobnog mjesta dok se više od 91 % ispitanika pozitivno ocijenilo održavanje grobalja.

Grafikon 42: Raspoloživost grobnih mjesta.



Raspoloživost grobnih mesta negativno je ocijenjena od strane građana mjesnih zajednica Borovo Polje i Skugrić. Cijenom grobnog mesta nezadovoljni su građani u mjesnim zajednicama Dobrinja, Modriča 2, Modriča 4 i Modriča 5 dok sa aspekta održavanja gobalja nezadovoljstvo su iskazali stanovnici mjesnih zajednica Borovo Polje i Modriča 4.

Grafikon 43: Cijena grobnog mesta.



Grafikon 44: Održavanje groblja.



### 3.2.8. JAVNI PREVOZ

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

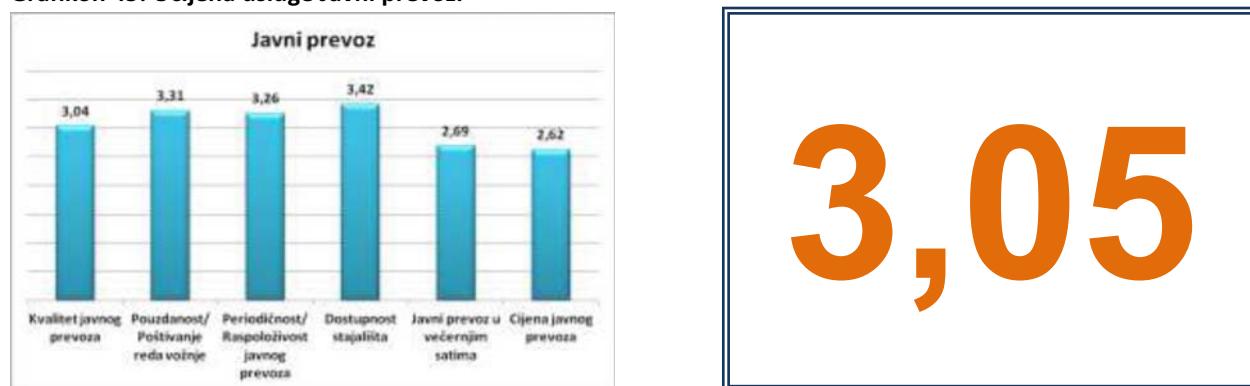
1. kvalitet javnog prevoza
2. pouzdanost (poštivanje reda vožnje)
3. periodičnost (raspoloživost prevoza)
4. dostupnost stajališta
5. javni prevoz u večernjim časovima
6. cijenu javnog prevoza

Tabela 8: Pregled stanja u oblasti javnog prevoza

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
<b>Kvalitet javnog prevoza</b>		<b>578</b>	<b>3,04</b>	<b>11</b>	<b>111</b>
<b>Pouzdanost</b>		<b>545</b>	<b>3,31</b>	<b>24</b>	<b>131</b>
<b>Periodičnost</b>		<b>540</b>	<b>3,26</b>	<b>26</b>	<b>134</b>
<b>Dostupnost stajališta</b>		<b>549</b>	<b>3,42</b>	<b>19</b>	<b>132</b>
<b>Javni prevoz u večernjim satima</b>		<b>508</b>	<b>2,69</b>	<b>22</b>	<b>170</b>
<b>Cijena javnog prevoza</b>		<b>521</b>	<b>2,62</b>	<b>26</b>	<b>153</b>

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,05 pri čemu su stanovnici urbanih mjesnih zajednica nezadovoljniji ovom uslugom (2,60) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (3,18).

Grafikon 45: Ocijena usluge Javni prevoz.



Stanovnici u ruralnim mjesnim zajednicama najzadovoljniji su dostupnošću stajališta (3,69) i pouzdanošću javnog prevoza (3,45) dok su najmanje zadovoljni cijenom javnog prevoza (2,60) i prevozom u večernjim satima (2,83). Kvalitet javnog prevoza je najbolje ocijenjen segment ove usluge od strane ispitanika iz urbanih mjesnih zajednica (2,81) dok su javni prevoz u večernjim satima (2,13) i dostupnost stajališta (2,46) najlošije ocijenjeni segmenti ove usluge.

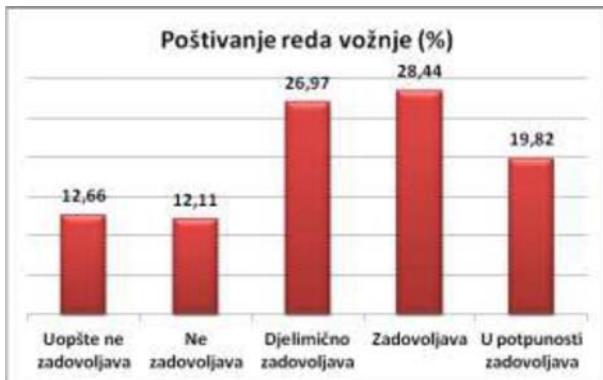
Kvalitet javnog prevoza ocijenje je pozitivno od strane više od 68 % ispitanika. Najveće primjedbe na kvalitet javnog prevoza imaju stanovnici mjesnih zajednica Čardak, Garevac, Modriča 4, Riječani i Tarevci.

Grafikon 46: Kvalitet javnog prevoza.



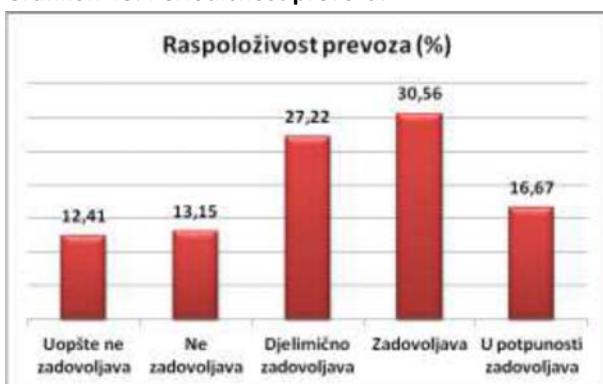
Poštivanje reda vožnje ocijenjeno je zadovoljavajuće od strane oko 75 % ispitanih.

Grafikon 47: Poštivanje reda vožnje.



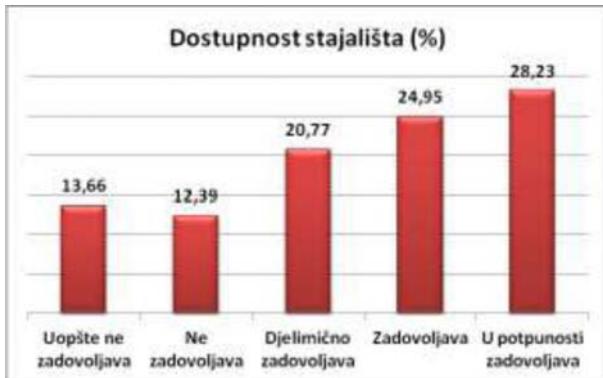
Periodičnost prevoza zadovoljava potrebe oko 74 % ispitanih.

Grafikon 48: Periodičnost prevoza.



Dostupnošću stajališta zadovoljno je 74 % ispitanika. Najlošije stanje sa aspekta dostupnosti stajališta ocijenjeno je u mjesnim zajednicama Čardak, Dobrinja, Modriča 2, Modriča 3, Modriča 4 i Tarevac.

Grafikon 49: Dostupnost stajališta.



Javni prevoz u večernjim satima jeste jedan od najlošije ocijenjenih segmenata ove usluge i skoro 46 % ispitanika nije njime zadovoljno dok se nih skoro 23 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 50: Javni prevoz u večernjim satima.



Cijenom javnog prevoza građani su najmanje zadovoljni. Njih 45 % smatra da ova usluga ne zadovoljava njihove potrebe dok se njih 30 % nalazi u graničnom području. Samo 5 % ispitanika smatra da ova usluga u potpunosti zadovoljava njihove potrebe.

Grafikon 51: Cijena javnog prevoza.



### 3.2.9. PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

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

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

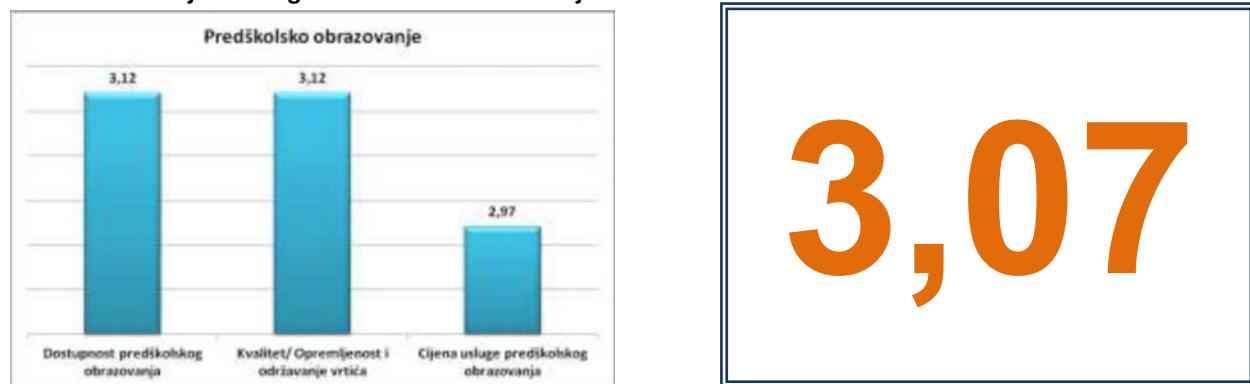
Tabela 9: Pregled stanja u oblasti predškolskog obrazovanja

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost predškolskog obrazovanja		451	3,12	48	201
Kvalitet		340	3,12	47	313
Cijena		296	2,97	51	353

Kada je u pitanju usluga predškolskog obrazovanja, raspon ispitanika koji su ocijenili ovu uslugu varira od 64 % kod ocjene dostupnosti predškolskog obrazovanja do 42 % kod iznošenja stava o cijeni usluge predškolskog obrazovanja (što ukazuje na broj korisnika ove usluge).

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,07 pri čemu su stanovnici urbanih mjesnih zajednica zadovoljniji ovom uslugom (3,71) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (2,71).

Grafikon 52: Ocijena usluge Predškolsko obrazovanje.



Stanovnici u ruralnim mjesnim zajednicama najnezadovoljniji su dostupnošću predškolskog obrazovanja (2,65) dok su stanovnici u ruralnim mjesnim zajednicama najmanje zadovoljni cijenom predškolskog obrazovanja (3,45).

Dostupnost predškolskog obrazovanja ocijenjena je zadovoljavajuće od strane skoro 65 % ispitanih koji su ocijenili ovu uslugu. Građani u mjesnim zajednicama Borovo Polje, Čardak, Kladari Donji, Krčevljani, Skugrić i Tolisa nisu zadovoljni ovim segmentom usluge.

Grafikon 53: Dostupnost predškolskog obrazovanja.



Grafikon 54: Opremljenost i održavanje vrtića.



Grafikon 55: 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 ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost škole		653	4,01	11	36
Kvalitet obrazovanja		571	3,82	20	109
Prevoz đaka do škole		523	3,42	19	158

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,75 gdje su građani u urbanim mjesnim zajednicama nešto zadovoljniji (3,82) u odnosu na stanovnike u ruralnim MZ (3,72).

Grafikon 56: Ocijena usluge Osnovnog obrazovanja.



Dostupnost osnovnih škola ocijenjena je izrazito pozitivno od strane ispitanika i njih više od 90 % zadovoljno je ovim segmentom usluge.

Grafikon 57: Dostupnost osnovne škole.



Slična situacija je i u oblasti kvaliteta obrazovanje gdje je 91 % ispitanika zadovoljno ovim segmentom usluge.

**Grafikon 58: Kvalitet obrazovanja.**



Prevoz đaka do škole je najslabije ocijenjena komponenta ove usluge iako treba istaknuti da je i ovaj segment pozitivno ocijenjen od strane više od 75 % ispitanika. Nezadovoljstvo prevozom đaka iskazali su stanovnici mjesnih zajednica Čardak, Krčevljani, Tarevci i Tolisa.

**Grafikon 59: 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

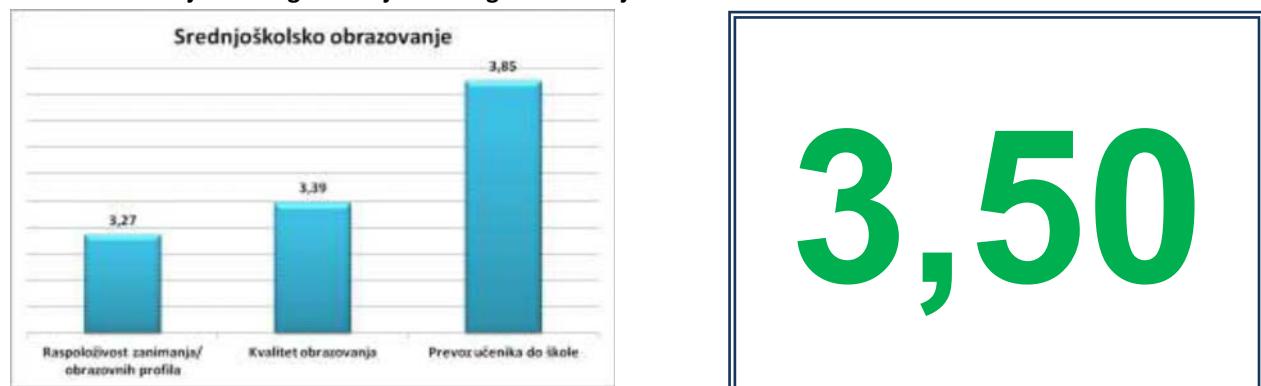
**Tabela 11: Pregled stanja u oblasti srednjeg obrazovanja**

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost obrazovnih profila	473	3,27	45	182	
Kvalitet obrazovanja	456	3,39	46	198	
Prevoz učenika	464	3,85	48	188	

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,50, gdje su građani u urbanim mjesnim zajednicama nešto nezadovoljniji (3,13) u odnosu na stanovnike u ruralnim MZ (3,67).

Ispitanici u ruralnim zajednicama najviše su zadovoljni prevozom učenika do i od škole dok su stanovnici urbanih mjesnih zajednica najmanje zadovoljni raspoloživošću obrazovnih profila.

**Grafikon 60: Ocijena usluge Srednješkolskog obrazovanja.**



Raspoloživost obrazovnih profila je najlošije ocijenjen segment ove usluge gdje je skoro 20 % ispitanika izjavilo nezadovoljstvo. Takođe njih više od 35 % nalazi se u graničnom području.

**Grafikon 61: raspoloživost obrazovnih profila.**



Kvalitetom obrazovanja zadovoljno je više od 90 % ispitanika.

Grafikon 62: Kvalitet obrazovanja.



Prevoz učenika do srednjih škola je najbolje ocijenjen segment ove usluge i njime je zadovoljno više od 88 % ispitanika. Kao i kod prevoza učenika osnovnih škola, nezadovoljstvo prevozom učenika u srednje škole iskazali su stanovnici mjesnih zajednica Čardak i Tarevci.

Grafikon 63: 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 ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost biblioteka		302	3,22	128	270
Kvalitet sadržaja u bibliotekama		264	2,72	131	305

Usluga biblioteke ocijenjena je od relativno malog broja ispitanika. Tako dostupnost biblioteke nije ocijenjena od strane 56 % ispitanika dok kvalitet sadržaja u bibliotekama nije ocijenilo nešto malo manje od 63 % ispitanika.

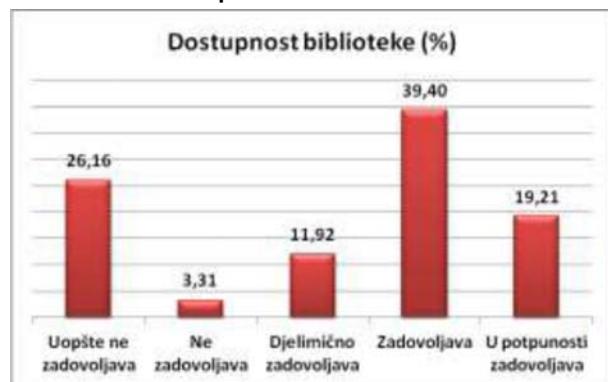
Prosječna ocjena za ovu uslugu je 2,97, gdje su građani u urbanim mjesnim zajednicama zadovoljniji (3,55) u odnosu na stanovnike u ruralnim MZ (2,52).

Grafikon 64: Ocijena usluge Biblioteke.



Kada je u pitanju dostupnost biblioteke više od 70 % ispitanih iskazalo je svoje zadovoljstvo ovom uslugom. Kvalitetom sadržaja u bibliotekama zadovoljno je nešto manje ispitanih, njih oko 57 %.

Grafikon 65: Dostupnost biblioteke.



Predmetnom uslugom najnezadovoljniji su stanovnici mjesnih zajednica Borovo Polje, Krčevljani, Modriča 2, Skugrić i Tolisa.

Grafikon 66: Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke.



### 3.2.13. PRISTUP INTERNET MREŽI

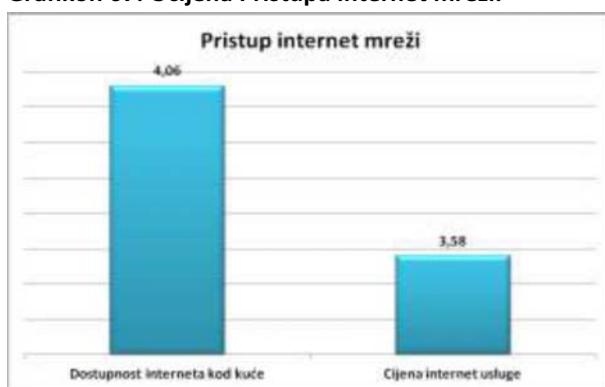
U okviru ove kategorije ispitan je stav građana u odnosu na:

1. dostupnost interneta kod kuće
2. cijenu internet usluge

Tabela 13: Pregled stanja u oblasti pristupa internet mreži

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost interneta kod kuće	578	4,06	13	109	
Cijena internet usluge	532	3,58	22	146	

Grafikon 67: Ocijena Pristupa internet mreži.

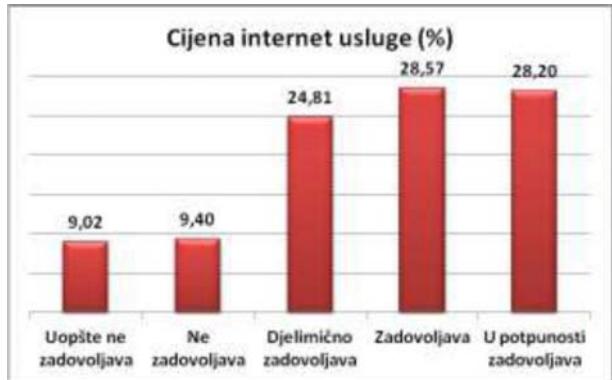


Ova usluga je pozitivno ocijenjena od strane ispitanika i veliki broj njih uzeo je učešće u njenom ocijenjivanju (76 % odnosno 83 %). Više od 91 % onih koji su ocijenili ovu uslugu iskazalo je svoje zadovoljstvo istom. Samo mještani mjesnih zajednica Babešnica i Riječani smatraju da dostupnost ove usluge nije na zadovoljavajućem nivou.

Grafikon 68: Dostupnost interneta kod kuće.



Grafikon 69: 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 ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost ambulante/doma zdravlja	667	3,26	13	20	
Kvalitet usluge	653	3,13	13	30	
Redovnost usluge	609	2,78	16	75	

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,05 gdje su građani u urbanim mjesnim zajednicama zadovoljniji uslugom (3,43) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (2,89). Najlošije ocijenjen segment jeste redovnost usluge (periodičnost dolaska ljekara i pružanja usluga), kako u urbanim mjesnim zajednicama (3,15) tako i u ruralnim mjesnim zajednicama (2,63).

Grafikon 70: Ocijena usluge Primarne zdravstvene zaštite.

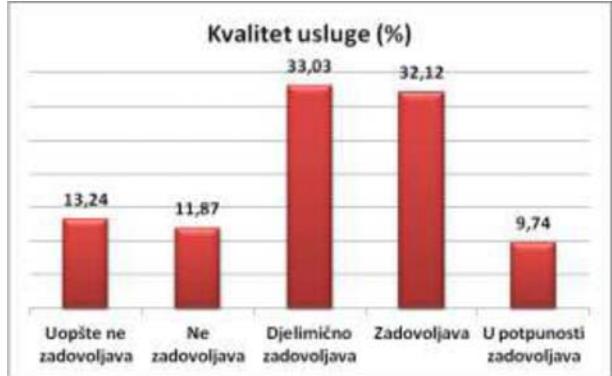


Dostupnošću usluge primarne zdravstvene zaštite zadovoljno je više od 85 % ispitanika, što predstavlja isti procenat ispitanika koji su zadovoljni i kvalitetom usluge.

Grafikon 71: Dostupnost ambulante/ Doma zdravlja.

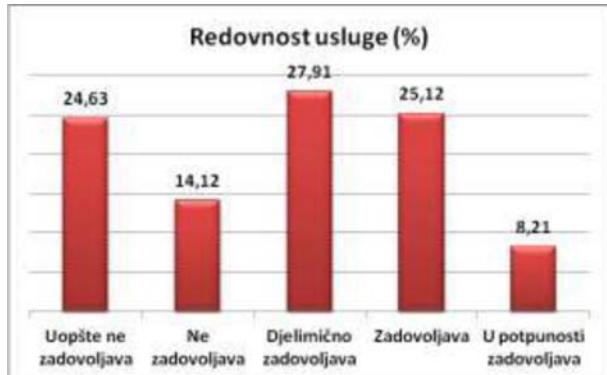


Grafikon 72: Kvalitet usluge zdravstvene zaštite.



Redovnost usluge je najlošije ocijenjen njen segment te ja kao takav negativno ocijenjen od strane skoro 39 % ispitanika.

Grafikon 73: Redovnost usluge/ Periodičnost dolaska ljekara i pružanje usluge.



Usluga primarne zdravstvene zaštite najlošije je ocijenjena u mjesnim zajednicama Borovo Polje, Čardak, Krčevljani, Riječani i Tolisa.

### 3.2.15. SOCIJALNA ZAŠTITA

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

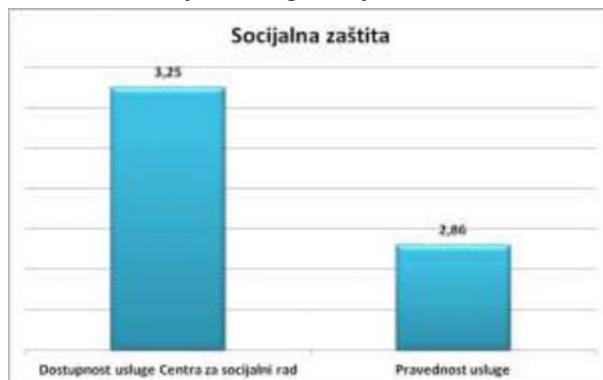
1. dostupnost
2. pravednost

Tabela 15: Pregled stanja u oblasti socijalne zaštite

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost		448	3,25	50	202
Pravednost		409	2,86	53	238

I kod ocjene ove usluge prisutan je veliki broj ispitanika koji nisu ocijenjevali ovu uslugu (ne koriste je ili ne znaju šta ista podrazumijeva). Njih 64 % ocijenilo je prvi segment ove usluge a 58 % njen drugi segment.

Grafikon 74: Ocijena usluge Socijalna zaštita.



**3,05**

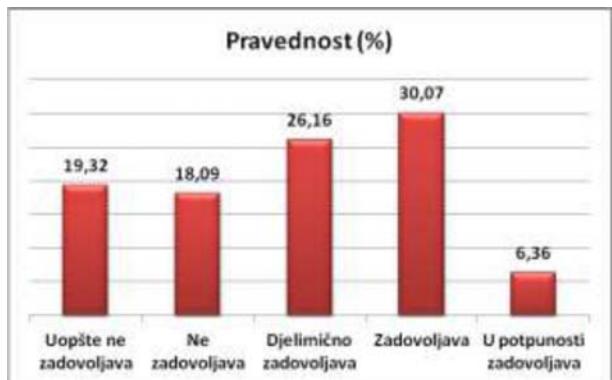
Dostupnošću socijalne zaštite zadovoljno je oko 77 % ispitanih dok je njih skoro 38 % nezadovoljno sa aspekta pravednosti ove usluge.

Grafikon 75: Dostupnost usluge.



Najveće nezadovoljstvo ovom uslugom iskazali su stanovnici mjesnih zajednica Čardak, Kladari Donji i Skugrić.

Grafikon 76: Pravednost.



### 3.2.16. USLUGE ŠALTER SALE

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

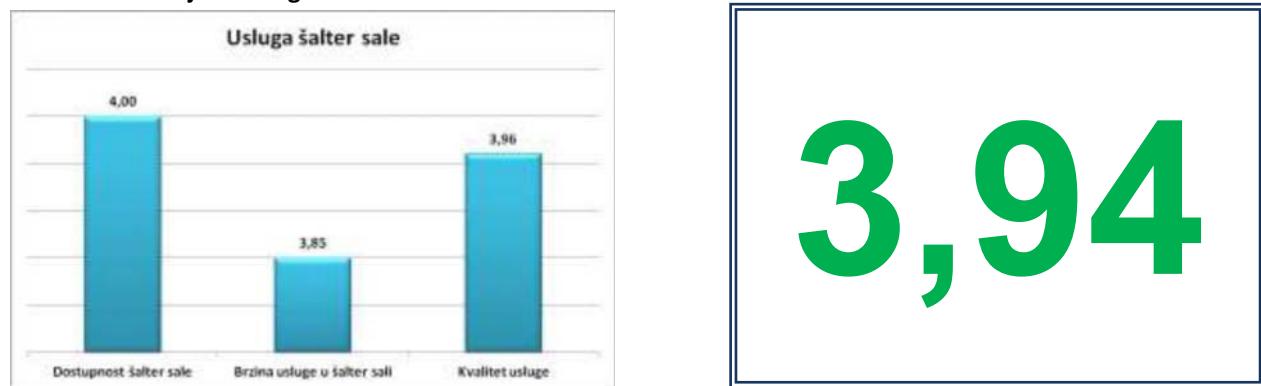
1. dostupnost
2. brzina
3. kvalitet

Tabela 16: Pregled stanja u oblasti usluge šalter sale

Ukupno ispitan	700	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost		655	4,00	4	41
Brzina		653	3,85	6	41
Kvalitet		639	3,96	8	53

Prosječna ocjena za ovu uslugu je 3,94 pri čemu su građani u urbanim mjesnim zajednicama zadovljniji ovom uslugom (4,06) u odnosu na stanovnike u ruralnim mjesnim zajednicama (3,87).

Grafikon 77: Ocijena usluge Šlater sala.



Usluga šalter sale je jedina usluga koja nije dobila negativnu ocjenu niti u jednoj od mjesnih zajednica na prostoru opštine Modriča. Dostupnošću šalter sale zadovoljno je više od 92 % ispitanika, brzinom usluge više od 91 %, a kvalitetom više od 93 % ispitanika.

Grafikon 78: Dostupnost šalter sale.



Grafikon 79: Brzina usluge šalter sale.



Grafikon 80: Kvalitet usluge.



### 3.3. PET NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA

- |   |      |
|---|------|
| 1. Uređenje zelenih površina i parkova                                | 2,67 |
| 2. Održavanje ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije | 2,92 |
| 3. Komunalna higijena   | 2,96 |
| 4. Biblioteka   | 2,97 |
| 5. Javni prevoz   | 3,05 |

Posmatrajući pojedine segmente usluga, koji su ocijenjivani od strane građana, najlošije su ocijenjeni:

- |  |      |
|--|------|
| • Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova | 1,96 |
| • Održavanje vodtokova – rijeka i potoka u MZ          | 2,37 |
| • Kultura stanovnika u odlaganju smeća                 | 2,47 |
| • Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta          | 2,49 |
| • Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije   | 2,50 |

Ovo je ujedno i jedinih pet karakteristika koje nisu doobile ocjenu veću od 2,50.

### **3.4. PET NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA**

1. Usluge šalter sale	<b>3,94</b>
2. Uređenje i održavanje grobalja	<b>3,89</b>
3. Pristup internet mreži	<b>3,82</b>
4. Osnovno obrazovanje	<b>3,75</b>
5. Srednješkolsko obrazovanje	<b>3,50</b>

Posmatrajući pojedine segmente ovih usluga, koji su ocijenjivani od strane građana, najbolje su ocijenjeni:

- Dostupnost interneta kod kuće 4,06
- Dostupnost osnovne škole 4,01
- Dostupnost usluge šalter sale 3,99
- Redovnos snabdijevanja vodom 3,97
- Cijena grobnog mjesta 3,97

Ovdje treba istaknuti da je 13 od ukupno 54 ocijenjivane karakteristike dobilo ocjenu veću od 3,50 što je dosta dobar rezultat.

## **ANEKS 2 - OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI PODACI O JAVNIM USLUGAMA OPŠTINA MODRIČA**

### **VODOVOD I KANALIZACIJA**

	<b>USLUGA</b>	<b>KOLIČINA</b>	<b>NAPOMENA</b>
1.	Broj kilometara vodovodne mreže na području MZ/opštine	81	
2.	Broj potrošača/ domaćinstava sa javnog vodovoda	6500	
3.	Broj domaćinstava bez priključka na vodovod u MZ/ opštini	?	
4.	Procentualni gubici vode u mreži	40 %	
5.	Prosječna cijena m3 vode	0,40	
6.	Procentualna naplata usluge vodosnabdijevanja	90 %	
7.	Broj kilometara kanalizacione mreže na području MZ/ opštine	20	
8.	Broj domaćinstava sa priključkom na kanalizaciju u MZ/ opštini	2460	
9.	Broj domaćinstava bez priključka na kanalizaciju u MZ/ opštini	?	
10.	Prosječna cijena m3 otpadne vode	0,10	
11.	Procenat naplate usluge kanalizacije	90 %	

### **KOMUNALNA HIGIJENA**

	<b>USLUGA</b>	<b>KOLIČINA</b>	<b>NAPOMENA</b>
1.	Broj korisnika usluge odvoza smeća i otpada		
2.	Količina otpada prikupljena tokom godine – m3		
3.	Broj MZ-a koje su pokriveni organizovanim prikupljanjem otpada		
4.	Broj kontejnera za kolektivno prikupljanje otpada na području opštine		
5.	Prosječna cijena odvoza otpada po mjernoj jedinic		
6.	Procenat naplate usluga		

## LOKALNI PUTEVI – STANJE I ODRŽAVANJE

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – ukupno		
2.	Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – neasfaltirani		
3.	Dužina nekategorisanih ulica i puteva – ukupno		
4.	Dužina nekategorisanih ulica i puteva – neasfaltirani		
5.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u sanaciju i izgradnju nekategorisanih puteva	728.979	
6.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u sanaciju i izgradnju kategorisanih lokalnih puteva	198.942	
7.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u redovno održavanje	247.201	
8.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u izgradnju i održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	19.216	

## JAVNA RASVJETA

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Procenat pokrivenosti stanovništva MZ/opštine javnom rasvjetom		
2.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u funkcionisanje javne rasvjete	253.983	(Za potrošenu el.energiju 2011.)

## ZELENILO I PARKOVI

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Površine uređenih parkova u m2		
2.	Broj zasađenih stabala		
3.	Broj zasađenih sadnica ukrasnog bilja		
4.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta namijenjenih uređenju zelenih površina	107.306	
5.	Broj dječjih igrališta na prostoru MZ/opštine		
6.	Broj sportskih igrališta na prostoru MZ/opštine		

## GROBLJA

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj slobodnih ukopnih mjesta na području MZ/ opštine		
2.	Procenat trenutne popunjenoosti groblja na području MZ/ opštine		
3.	Prosječna cijena ukopnog mjesta		
4.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine uloženih u izgradnju i održavanje grobalja	42.179	

## JAVNI PREVOZ

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj MZ-a pokrivenih lokalnim javnim prevozom	23	Samo MZ Čardak nije pokrivena javnim prevozom
2.	Frekvencija dnevnih polazaka/ odlazaka javnog prevoza	5	
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine koji je uložen u subvencionisanje lokalnog javnog prevoza	30.799	

## PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj djece u predškolskom uzrastu na području MZ/ opštine	?	
2.	Broj djece koja idu u predškolske ustanove na području MZ/opštine	165	
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje predškolskog obrazovanja	482.276	
4.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za kapitalne investicije u predškolsko obrazovanje	70.675	

## OSNOVNO OBRAZOVANJE

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj učenika koji pohađaju osnovnu školu na području MZ/opštine	2338	
2.	Broj učenika u osnovnim školama u gradu	1610	
3.	Broj učenika u osnovnim/područnim školama na selu	728	
4.	Broj učenika upisanih u prvi razred u školama u gradu	159	
5.	Broj učenika upisanih u prvi razred u školama na selu	92	
6.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje osnovnog obrazovanja	60.042	

## SREDNJOŠKOLSKO OBRAZOVANJE

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj učenika koji pohađaju srednju školu na području opštine	937	
2.	Broj upisanih učenika u prvi razred srednjih škola na području opštine	266	
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta za subvencionisanje srednješkolskog obrazovanja	229.046	
4.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za stipendije učenicima srednjih škola	0	Stipendije se dodjeljuju samo studentima

## BIBLIOTEKA

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj biblioteka na području opštine	1	(gradska biblioteka)
2.	Pregled bibliotekarskog fonda	28.900	
3.	Broj članova biblioteke	497	

## PRISTUP INTERNET MREŽI

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

## PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj domova zravlja i područnih ambulanti na prostoru MZ/opštine	1+ 5	1 Dom zdravlja ; 5 sektorskih ambulanti
2.	Broj timova porodične medicine na području MZ/opštine	17	
3.	Broj apoteka na području opštine	6	
4.	Broj ljekara zaposlenih u domovima zdravlja i područnim ambulantama	24	
5.	Broj medicinskog osoblja, ukupno zaposlenog na području opštine	91	

## SOCIJALNA ZAŠTITA

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj korisnika usluga Centra za socijalni rad	2827	
2.	Broj korisnika usluge stalne novčane pomoći	106	
3.	Broj korisnika usluga naknade za pomoć i njegu drugim licima	205	
4.	Broj korisnika jednokratne socijalne pomoći	173	Podnesena 194 zahtjeva
5.	Broj korisnika ostalih vidova pomoći	96	
6.	Iznos finansijskih sredstava za korisnike usluga Centra za socijalni rad	488.345	197.000 KM namijewena za sigurnu kuću
7.	Iznos finansijskih sredstava za plate zaposlenih u Centru za socijalni rad	97.459	
8.	Struktura prihoda centra za socijalni rad: Prihod od viših nivoa Prihod od opštine Vlastiti prihod Ostali prihod	204.180 458.100 9.916 1.928	- Od toga 197.000 za sigurnu kuću

## USLUGE ŠALTER SALE

	USLUGA	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Broj usluga koje se pruže putem šalter sale na godišnjem nivou		
2.	Prosječno vrijeme izdavanja jednog rodnog lista (u minutama)		
3.	Prosječno vrijeme izdavanja građevinske dozvole (u danima)		
4.	Broj šaltera u okviru šalter sale		
5.	Broj zaposlenih osoba u šalter sali		

## 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)