



# ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA JAVNIH KOMUNALNIH USLUGA

**OPŠTINA ŠAMAC**

## SADRŽAJ

UVOD .....	5
PULS METODOLOGIJA.....	6
O ISTRAŽIVANJU .....	7
REZULTATI.....	9
STRUKTURA KORISNIKA.....	9
OCIJENA KVALITETA I DOSTUPNOSTI USLUGA .....	13
VODOVOD I KANALIZACIJA.....	13
KOMUNALNA HIGIJENA .....	16
KOLEKTIVNO GRIJANJE .....	19
ODRŽAVANJE LOKALNIH ULICA I PUTEVA, HORIZONTALNE I VERTIKALNE SIGNALIZACIJE.....	20
JAVNA RASVJETA .....	22
ZELENE POVRŠINE I PARKOVI .....	23
GROBLJA.....	25
JAVNI PREVOZ.....	27
PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE .....	30
OSNOVNO OBRAZOVANJE .....	32
SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE.....	34
BIBLIOTEKA.....	36
PRISTUP INTERNET MREŽI.....	37
PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA.....	38
SOCIJALNA ZAŠTITA.....	40
USLUGE ŠALTER SALE.....	41
SEDEM NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA .....	43
SEDEM NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA.....	44
ANEKS 1 - PREGLED STANJA PO MJESNIM ZAJEDNICAMA .....	45
ANEKS 2 - OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI PODACI O JAVnim USLUGAMA OPŠTINA ŠAMAC .....	46

## UVOD

Projekat „*Monitoring javnih usluga na lokalnom nivou – Građani i lokalna vlast zajedno do boljih usluga*“ pokrenut je i podržan od strane Fonda otvoreno društvo BiH (OSF BiH) s ciljem da se aktuelizuje pitanje 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 BiH u skladu sa principima *PULS 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 Bosne i Hercegovine (Derventa, Gračanica, Maglaj, Modriča i Šamac).

Izvještaj koji je pred Vama objedinjuje rezultate do kojih se došlo ispitivanjem zadovoljstva građana opštine Šamac kvalitetom i dostupnošću javnih usluga na lokalnom nivou. Ispitivanje je provedeno u periodu 01. april 2012. godine – 30. april 2012. godine. Za potrebe provođenja istraživanja angažovano je ukupno sedam osoba sa područja opštine Šamac, koji su proveli istraživanje na teritoriji cijele opštine (sve mjesne zajednice su bile obuhvaćene istraživanjem) na uzorku od 607 ispitanika<sup>1</sup>.

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

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 na takav način 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> Inicialno određena veličina uzorka od 653 definisana je u skladu sa principima PULS metodologije, gdje je jedinica posmatranja domaćinstavo.

## 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<sup>2</sup> 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 pruža institucija/organizacija 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 je obuhvaćeno preko 17.000 domaćinstava<sup>3</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 - 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> engl. *Citizens Report Card (CRC)* pristup.

<sup>3</sup> Ovo ujedno predstavlja jedno od najsveobuhvatnijih istraživanja stavova građana BiH sa aspekta njegovog obuhvata.

## O ISTRAŽIVANJU

Zadovoljstvo korisnika javnim uslugama analizirano je na osnovu anketiranja tj. na osnovu prikupljanja podataka i informacija direktno od korisnika, odlaskom anketara na adresu ispitanika<sup>4</sup>. Ispitivanje na području opštine Šamac proveo je Centar za menadžment, razvoj i planiranje -MDP Inicijative, u saradnji sa Udruženjem za zaštitu žiranata BiH. Ukupan broj mjesnih zajednica u opštini Šamac obuhvaćenih istraživanjem je 25, a ukupno je anketirano 607 domaćinstava.

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

Redni broj	Naziv MZ	Veličina uzorka	Broj kontaktiranih	Broj anketiranih
1	Šamac	61	61	59
2	Obudovac	39	39	39
3	Obudovac II	26	26	26
4	Batkuša	26	26	26
5	Donja Slatina	25	25	25
6	Brvnik	23	23	23
7	Srednja Slatina	24	24	24
8	Kornica	23	5	5
9	Gajevi	24	24	24
10	Naselje Lugovi	23	23	23
11	Kruškovo Polje	26	26	26
12	Gornja Crkvina	31	36	31
13	Donja Crkvina	24	29	24
14	Zasavica	24	25	21
15	Gornji Hasić	26	20	20
16	Donji Hasić	26	12	12
17	Škarić	19	19	19
18	Grebnice	20	20	17
19	Novo Selo	23	23	23
20	Novo Selo II	18	18	18
21	Pisari	25	25	25
22	Srpska Tišina	26	26	26
23	Hrvatska Tišina	26	26	26
24	Tursanovac	14	14	14
25	Gornja Slatina	31	31	31
<b>UKUPNO:</b>		<b>653</b>	<b>626</b>	<b>607</b>

<sup>4</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/ispitnik** 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).

Stopa odbijanja u provedenom ispitivanju bila je 3,03 % odnosno od ukupno kontaktirana 626 domaćinstva, njih 19 je odbilo da bude ispitano. Uzimajući u obzir polnu strukturu anketirano je 63,99 % muških i 36,01 % ženskih ispitanika. U terenskom dijelu ispitivanju je učestvovalo 7 anketara (sa prostora opštine Šamac) i 2 kontrolora, a cijeli proces ispitivanja izvršen je u periodu 01.-30.04.2012. godine.

Anketa korišćena za potrebe isatraživanja zadovoljstva građana sastojala se od tri osnovna dijela:

1. Opštih podataka o mjestu stanovanja ispitanika,
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 nemaju kontakta ili iskustva sa određenom uslugom, građani su imali opciju da ne odgovore 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. Pritup 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.

## **REZULTATI**

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.

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.

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).

## **STRUKTURA KORISNIKA**

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

S tim u vezi može se konstatovati da populacije koja je učestvovala u ispitivanju u velikoj mjeri pripada kategoriji ruralnog stanovništva. Uzimajući u obzir stanovništvo koje živi u prigradskim naseljima i na selu, više od 90 % ispitanika pripada toj kategoriji stanovništva.

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



Takođe značajna karakteristika ispitanika jeste i način stanovanja odnosno više od 95% ispitanika živi u kućama što svakako treba imati na umu prilikom donošenja zaključaka o kvalitetu i dostupnosti pojedinih vrsta usluga.

Grafikon 2: Struktura ispitanika prema mjestu stanovanja.



Posmatrajući polnu strukturu ispitanika, većina odgovora dobijena je od predstavnika muške populacije, više od 64 %. Prilikom ispitivanja vođeno je računa o ravnomjernoj zastupljenosti predstavnika oba pola ipak na kraju procesa anketiranja može se konstatovati da je ispitani veći procenat predstavnika muške populacije.

Grafikon 3: Polna zastupljenost ispitanika.



Posmatrajući starosnu strukturu ispitanika može se konstatovati da je uzorkom ispitani relativno mali broj mlađe populacije iako treba imati na umu i činjenicu 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 10 %.

Grafikon 4: Starosna struktura ispitanika.



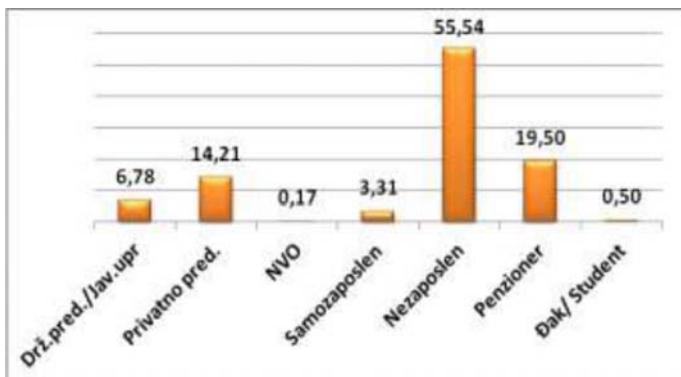
S druge strane najveći broj ispitanika pripada populaciji od 30 do 60 godina, više od 66 %, populaciji za koju smatramo da je najbolje upoznata sa kvalitetom i dostupnošću javnih usluga na lokalnom nivou.

U ukupnoj strukturi ispitanika više od 61 % ispitanika pripada populaciji sa srednjom stručnom spremom dok uzimajući u obzir radni status ispitanika više od 55 % ispitanika pripada kategoriji nezaposlenog stanivništva.

Grafikon 5: Struktura ispitanika prema školskoj spremi.



Grafikon 6: Struktura ispitanika prema radnom statusu.



Procesom istraživanja obuhvaćen je najveći broj domicilnog stanovništva, nešto više od 70%.

Grafikon 7: Struktura ispitanika prema kategoriji ispitanika.



Posmatrajući strukturu ispitanika, prosječan broj članova domaćinstva u Šamcu iznosi 3,70.

Grafikon 8: Struktura ispitanika prema broju članova domaćinstva.



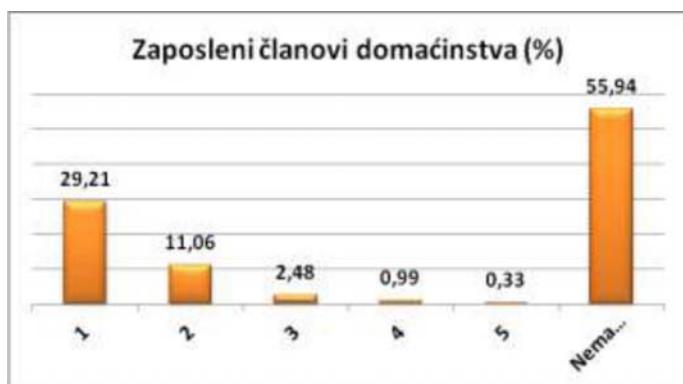
Kada je u pitanju ekonomski status domaćinstva, odnosno percepcija građana o ekonomskom statusu nešto više od 51 % stanovnika smatra da živi u okviru prosjeka.

Grafikon 9: Struktura ispitanika prema ekonomskom statusu domaćinstva.



Kada se posmatra zaposlenost u strukturi svih ispitanih domaćinstava, nešto više od 56 % domaćinstava navelo je da nema zaposlenih članova. Broj domaćinstava koji imaju jednog zaposlenog člana je 29 %, a broj domaćinstava koja imaju dva zaposlena člana je nešto malo manji od 11 %. Broj ispitanih domaćinstava koja imaju više od tri zaposlena člana je nešto malo viši od 4 %

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



## OCIJENA KVALITETA I DOSTUPNOSTI USLUGA

Metodologija počiva na prikupljanju i analizi subjektivnih stavova građana<sup>5</sup> 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 pruža institucija/organizacija sa nekog drugog nivoa vlasti, za ove usluge postoji odgovornost lokalne uprave na pronalaženju mogućnosti za zadovoljavanje potreba građana i unapređenje kvaliteta života.

### 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.

Kada je u pitanju opština Šamac, uslugama vodovoda i kanalizacije obuhvaćene su ukupno tri mjesne zajednice i to MZ Šamac, MZ Srpska Tišina i MZ Kruško Polje. Analizom podataka ispitanika koji koriste usluge vodovoda i kanalizacije može se konstatovati da je ova usluga pozitivno ocijenjena od strane građana. S druge strane imajući broj ispitanika koji nisu odgovorili na ovo pitanje, više od 85 % ispitanika, jasno je da je još uvijek veliki dio opštine Šamac nije pokriven ovom uslugom, odnosno postoji značajan prostor za predstavnike lokalne uprave da rade na širenju ove usluge<sup>6</sup>.

Tabela 2: Pregled stanja u oblasti vodovoda i kanalizacije

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Redovnost snabdijevanja vodom	85	4,48	521	1	
Kvalitet vode	83	3,83	521	3	
Stanje kanalizacione mreže	53	3,53	548	6	
Cijena vodovoda i kanalizacije	79	3,75	526	2	

<sup>5</sup> engl. *Citizens Report Card (CRC)* pristup

<sup>6</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 14% ispitanika pri čemu je ova usluga visoko ocijenjena. Više od 98 % korisnika ove usluge je njome zadovoljno, gdje je 57 % u potpunosti zadovoljno.

Grafikon 11: Ocijena redovnosti u snabdijevanju vodom.



Kvaliteta vode za piće je takođe visoko ocijenjena i skoro 90 % ispitanika je zadovoljna kvalitetom vode.

Grafikon 12: Ocijena kvaliteta vode za piće.



Kanalizacionom mrežom obuhvaćeno je svega 8,73% ispitanika pri čemu je velika većina, 75 % zadovoljna ovom uslugom.

Grafikon 13: Ocijena stanja kanalizacione mreže.



Na kraju kada je u pitanju cijena usluge vodovoda i kanalizacije, više od 85 % građana zadovljno je cijenom ove usluge.

**Grafikon 14: Stav građana o cijenu usluge vodovoda i kanalizacije.**



## 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

Tabela 3: Pregled stanja u oblasti komunalne higijene

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Čistoća naselja	538	3,00	22	2	
Dostupnost mjesta za odlaganje smeća	545	2,57	24	38	
Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća	551	4,19	23	33	
Kultura stanovnika u odlaganju smeća	576	2,40	20	11	
Održavanje vodotoka u MZ	466	1,73	91	50	
Cijena prikupljanja i odlaganja smeća	465	3,97	46	96	

Kada je u pitanju čistoća naselja, 70 % građana je zadovoljno ovom uslugom s tim da je skoro njih 40 % u tzv. graničnom području zbog čega je neophodno raditi na unapređenju ove usluge.

Grafikon 15: Čistoća naselja.



S druge strane, skoro 55 % građana nije zadovoljno dostupnošću mesta za odlaganje smeća, dok se njih oko 10 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 16: Dostupnost mesta za odlaganje smeća.



Kada je u pitanju redovnost i blagovremenost odvoza smeća, više od 85 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom.

Grafikon 17: Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća.



Kultura stanovnika u odlaganju smeća je negativno ocijenjena i više od 55 % ispitanika nije zadovoljno ovim segmentom. Ovdje treba istaknuti da 23 % ispitanika se nalazi u graničnom području zbog čega su neophodne hitne aktivnosti lokalne uprave u ovoj oblasti.

Grafikon 18: Kultura stanovnika u odlaganju smeća.



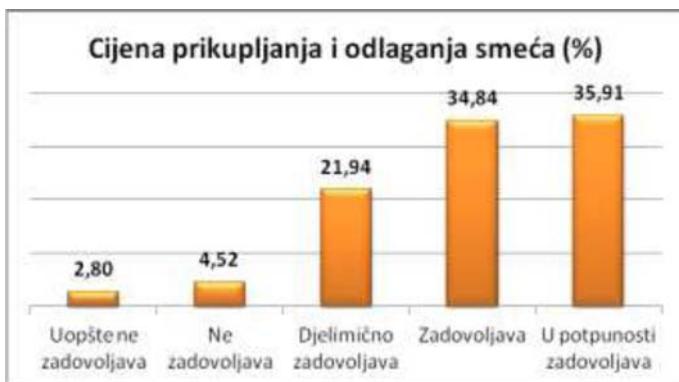
Skoro 79 % ispitanika nije zadovoljno uslugom održavanja vodotoka u mjesnim zajednicama dok se njih skoro 15 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 19: Održavanje vodotoka u mjesnim zajednicama.



Kada je u pitanju cijena prikupljanja i odlaganja smeća više od 92 % ispitanika je zadovljno cijenom. Uzimajući u obzir stepen naplativosti ove usluge (31 %) neophodno je raditi na iznalaženju modusa kako unaprijediti naplativost ove usluge.

Grafikon 20: Cijena prikupljanja i odlaganja smeća.



## **KOLEKTIVNO GRIJANJE**

Na prostoru opštine Šamac nije uspostavljena usluga kolektivnog grijanja.

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

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

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

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

Ukupno ispitanog	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	601	2,69	1	5	
Održavanje ulica i puteva	600	2,53	3	4	
Zimsko održavanje ulica i puteva	600	3,00	3	4	
Održavanje horizontalne i vertikalne signalizac.	455	2,23	64	68	

Nešto manje od 60 % ispitanika ovu uslugu je ocijenilo kao zadovoljavajuću s tim da treba imati na umu da je skoro 30 % ispitanika u graničnom području. Ova usluga najlošije je ocijenjena u mjesnim zajednicama Brvnik, Donja Slatina, Novo Selo II, Obudovac II i Tursinovac.

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



Održavanjem ulica i puteva nije zadovoljno skoro 50 % ispitanika a njih 28 % se nalazi u graničnom području.

Grafikon 21: Održavanje ulica i puteva.



Zimsko održavanje puteva ocijenjeno je nešto bolje i 74 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom.

Grafikon 22: Zimsko održavanje ulica i puteva.



Održavanje horizontalne i v ertikalne signalizacije jeste segment usluge koji je najlošije ocijenjen od strane ispitanika i njih skoro 60 % nije zadovoljno ovom uslugom pri čemu 48 % u potpunosti nije zadovoljno.

Grafikon 23: Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije.



## JAVNA RASVJETA

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

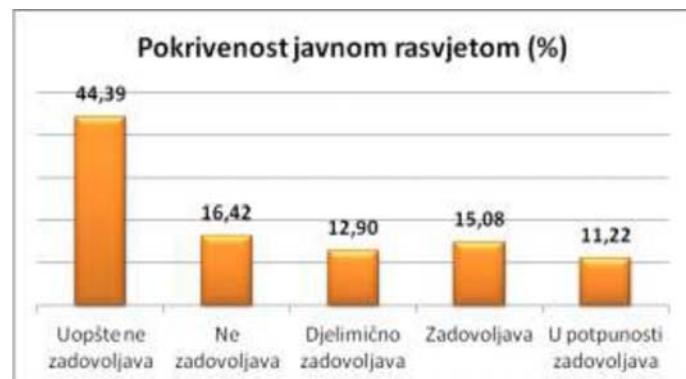
1. pokrivenost javnom rasvjetom i
2. održavanje javne rasvjete

**Tabela 5: Pregled stanja u oblasti javne rasvjete**

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Pokrivenost javnom rasvjetom	597	2,32	3	7	
Održavanje javne rasvjete	583	2,43	4	20	

Pokrivenost javnom rasvjetom ocijenjena je negativno od strane ispitanika i njih nešto više od 60 % ocijenilo je negativno ovu uslugu. Najlošije ocjene ova usluga dobila je u slijedećim mjesnim zajednicama: Batkuša, Brnik, Donja Slatina, Donji Hasić, Gajevi, Gornja Slatina, Gornji Hasić, Hrvatska tišina, Kornice, Kruškovo polje, Novo Selo, Novo Selo II, Obudovac, Obudovac II, Srednja Slatina.

**Grafikon 24: Pokrivenost javnom rasvjetom.**



Takođe i održavanje javne rasvjete ocijenjeno je negativno od strane ispitanika. Njih 55 % nije zadovoljno ovom uslugom.

**Grafikon 25: Održavanje javne rasvjete.**



## 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	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
<b>Opšte stanje zelenih površina i parkova</b>	<b>379</b>	<b>2,54</b>	<b>54</b>	<b>174</b>	
<b>Održavanje zelenih površina i parkova</b>	<b>378</b>	<b>2,56</b>	<b>55</b>	<b>174</b>	
<b>Raspoloživost i lokacije sportskih terena</b>	<b>535</b>	<b>3,23</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	
<b>Raspoloživost i lokacije dječijih igrališta</b>	<b>475</b>	<b>2,47</b>	<b>40</b>	<b>92</b>	
<b>Volonterizam u održavanju zelenih površina</b>	<b>418</b>	<b>1,75</b>	<b>48</b>	<b>141</b>	

Kada je u pitanju stanje zelenih površina kao i njihovo održavanje nešto manje od 48 % ispitanika nije zadovoljno ovom uslugom dok se njih 22 % nalazi u graničnom području.

**Grafikon 26: Opšte stanje zelenih površina i parkova.**



**Grafikon 27: Održavanje zelenih površina i parkova.**



Kada su u pitanju sportski tereni, skoro 78 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom iako se skoro 40 % njih nalazi u graničnom području.

Grafikon 28: Raspoloživost i lokacija sportskih terena.



Za razliku od sportskih terena, ispitanici su nezadovoljni stanjem dječijih igrališta i njih skoro 55 % ocijenilo je negativno ovu uslugu.

Grafikon 29: Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta.



Volonterizam u održavanju zelenih površina kao jedna od karakteristika ove usluge je najlošije ocijenjen i skoro 80 % ispitanika negativno se odredilo po ovom pitanju.

Grafikon 30: Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova.



## GROBLJA

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

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

**Tabela 7: Pregled stanja u oblasti održavanje groblja**

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost grobnih mjesta		519	3,97	7	81
Cijena grobnog mjesta		372	4,27	8	227
Održavanje groblja		530	3,96	8	69

Kada je u pitanju usluga održavanja i upravljanja grobljima ispitanici su pozitivno ocijenili ovu uslugu. Raspoloživošću grobnih mjesta zadovoljno je nešto manje od 85 % ispitanika a ova karakteristika jedino je negativno ocijenjena u mjesnim zajednicama Pisari i Škarić.

**Grafikon 31: Raspoloživost grobnih mjesta.**



Cijenom grobnih mjesta zadovoljno je skoro 90 % ispitanika, od čega je 65 % u potpunosti zadovoljno.

**Grafikon 32: Cijena grobnog mjesta.**



Kada je u pitanju održavanje grobalja, 90 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom a skoro 40 % u potpunosti zadovoljno.

**Grafikon 33: Održavanje groblja.**



## JAVNI PREVOZ

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

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

Tabela 8: Pregled stanja u oblasti javnog prevoza

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
<b>Kvalitet javnog prevoza</b>		<b>376</b>	<b>1,59</b>	<b>150</b>	<b>81</b>
<b>Pouzdanost</b>		<b>372</b>	<b>1,70</b>	<b>150</b>	<b>85</b>
<b>Periodičnost</b>		<b>368</b>	<b>1,49</b>	<b>150</b>	<b>89</b>
<b>Dostupnost stajališta</b>		<b>374</b>	<b>1,67</b>	<b>151</b>	<b>82</b>
<b>Javni prevoz u večernjim satima</b>		<b>368</b>	<b>1,17</b>	<b>152</b>	<b>87</b>
<b>Cijena javnog prevoza</b>		<b>201</b>	<b>1,83</b>	<b>152</b>	<b>254</b>

Javni prevoz kao javna usluga ocijenjen je izrazito negativno od strane ispitanika i on je najlošije ocijenjena usluga na prostoru opštine Šamac. Mjesne zajednice koje su ovu uslugu ocijenile nešto bolje su Kruškovo Polje, Naselje Lugovi, Srpska Tišina, Tursinovac i Šamac.

Grafikon 34: Kvalitet javnog prevoza.



Grafikon 35: Poštivanje reda vožnje.



Grafikon 36: Periodičnost prevoza.



Grafikon 37: Dostupnost stajališta.



Grafikon 38: Javni prevoz u večernjim satima.



Grafikon 39: Cijena javnog prevoza.



## PREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

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

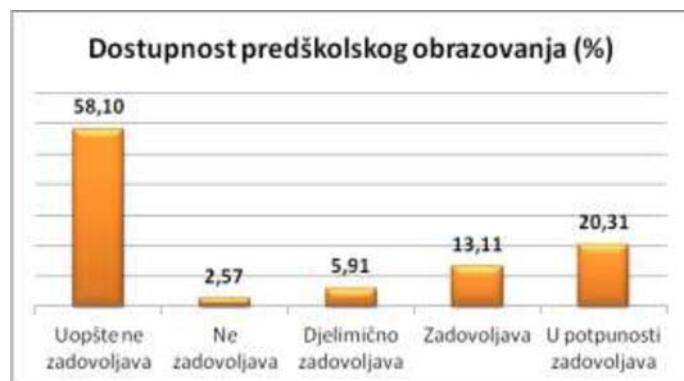
1. dostupnost predškolskog obrazovanja
2. kvalitet (opremljenost i održavanje vrtića)
3. cijena predškolskog obrazovanja

**Tabela 9: Pregled stanja u oblasti predškolskog obrazovanja**

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost predškolskog obrazovanja	389	2,35	56	162	
Kvalitet	365	1,85	57	185	
Cijena	249	2,03	56	302	

Više od 60 % ispitanika nije zadovoljno dostupnošću predškolskog obrazovanja.

**Grafikon 40: Dostupnost predškolskog obrazovanja.**



Opremljenošću i održavanjem vrtića nije zadovoljno 72 % ispitanika, dok njih nešto više od 9 % u potpunosti je zadovoljno ovom uslugom.

**Grafikon 41: Opremljenost i održavanje vrtića.**



Takođe kada je u pitanju cijena ove usluge, više od 65 % ispitanika nije zadovljno visinom cijene za ovu uslugu.

**Grafikon 42: Cijena predškolskog obrazovanja.**



## 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	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost škole		524	3,91	4	79
Kvalitet obrazovanja		477	3,80	4	126
Prevoz đaka do škole		425	3,76	7	175

Dostupnost osnovnih škola ocijenjena je pozitivno od strane ispitanika i njih 87 % je zadovoljno ovim segmentom osnovnog obrazovanja na prsotoru opštine Šamac. Negativne ocjene ovaj segment usluge osnovnog obrazovanja dobio je u mjesnim zajednicama Brvnik, Kornica i Zasavica.

**Grafikon 43: Dostupnost osnovne škole.**



Kvalitet obrazovanja u osnovnim školama takođe je pozitivno ocijenjen i skoro 90 % ispitanika zadovoljno je ovim segmentom usluge osnovnog obrazovanja.

**Grafikon 44: Kvalitet obrazovanja.**



Kada je u pitanju prevoz do osnovne škole skoro 80 % ispitanika ocijenilo je ovaj segment zadovoljavajućim. Ispitanici iz mjesnih zajednica Pisari, Kornica i Zasavica negativno su ocijenili ovaj segment usluge.

Grafikon 45: Prevoz đaka do škole.



## SREDNJEŠKOLSKO OBRAZOVANJE

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

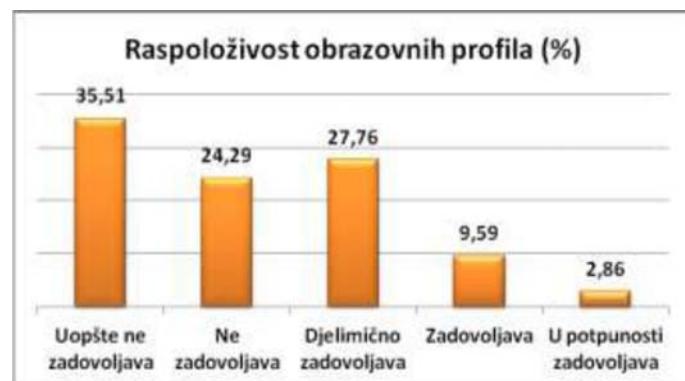
1. raspoloživost obrazovnih profila
2. kvalitet obrazovanja
3. prevoz učenika

Tabela 11: Pregled stanja u oblasti srednjeg obrazovanja

Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Raspoloživost obrazovnih profila		490	2,20	2	115
Kvalitet obrazovanja		453	2,88	3	151
Prevoz učenika		380	3,57	59	168

Raspoloživošću obrazovnih profila u srednjim školama na prostoru opštine Šamac nezadovoljno je skoro 60 % ispitanika dok je više od 27 % ispitanika u graničnom području.

Grafikon 46: raspoloživost obrazovnih profila.



Istovremeno kvalitetom obrazovanja zadovoljno je više od 66 % ispitanika.

Grafikon 47: Kvalitet obrazovanja.



Prevoz učenika do srednje škole pozitivno je ocijenjen od strane ispitanika što je stav više od 76 % ispitanih. Ispitanici iz mjesnih zajednica Kornica, Pisari i Novo Selo II negativno su ocijenili ovaj segment usluge.

Grafikon 48: Prevoz učenika do škole.



## 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	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost biblioteka		438	2,82	50	119
Kvalitet sadržaja u bibliotekama		401	2,41	50	156

Kada je u pitanju dostupnost biblioteke, više od 47 % ispitanika nije zadovoljno ovom uslugom, a posebno u mjesnim zajednicama Brvnik, Donja Slatina, Gajevi, Kornica, Kruškovo Polje, Naselje Lugovi, Novo Selo II, Srednja Slatina i Zasavica.

Grafikon 49: Dostupnost biblioteke.



Takođe kada je u pitanju i sadržaj koji biblioteka nudi građanima ocijenjen je kao nezadovoljavajući odnosno skoro 48 % ispitanika nije zadovoljno ovim segmentom usluge.

Grafikon 50: Kvalitet sadržaja u okviru biblioteke.



## 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

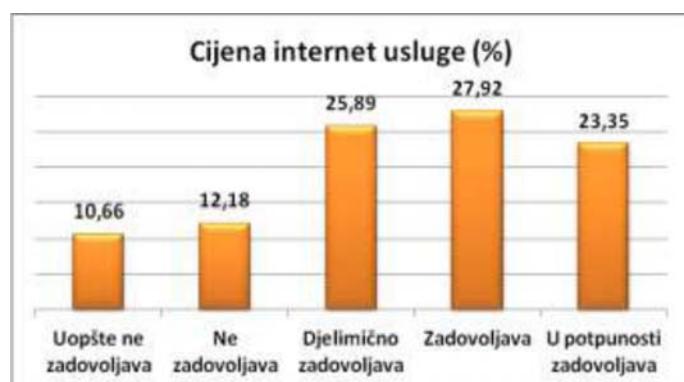
Ukupno ispitan	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost interneta kod kuće	479	3,91	25	103	
Cijena internet usluge	394	3,41	30	183	

Dostupnošću interneta zadovoljno je više od 83 % ispitanika dok su samo ispitanici u mjesnim zajednicama Kornica, Novo Selo II i Srednja Slatina negativno ocijenili ovaj segment.

Grafikon 51: Dostupnost interneta kod kuće.



Grafikon 52: Cijena internet usluge.



## 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	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost ambulante/doma zdravlja	593	3,31	1	13	
Kvalitet usluge	577	2,94	4	26	
Redovnost usluge	487	2,34	16	104	

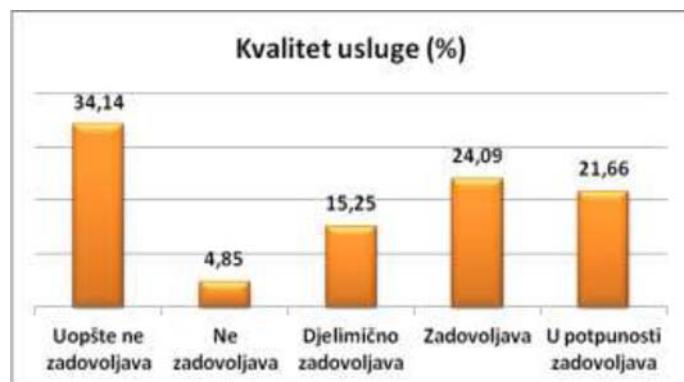
Dostupnošću zdravstvenih ustanova/ ambulanti zadovoljno je skoro 69 % ispitanika. Istovremeno ispitanici mjesnih zajednica Brvnik, Donja Slatina, Gajevi, Kruškovo Polje, Novo Selo II i Srednja Slatina nisu zadovoljni ovim segmentom usluge.

Grafikon 53: Dostupnost ambulante/ Doma zdravlja.



Kvalitet usluge primarne zdravstvene zaštite 39 % ispitanika ocijenilo je kao nezadovoljavajući pri čemu njih 15 % se nalazi u graničnom području.

Grafikon 54: Kvalitet usluge zdravstvene zaštite.



Kada je u pitanju redovnost dolaska ljekara u područne ambulante više od 58 % ispitanika nije zadovoljno ovim segmentom usluge.

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



## SOCIJALNA ZAŠTITA

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

1. dostupnost
2. pravednost

Tabela 15: Pregled stanja u oblasti socijalne zaštite

Ukupno ispitano	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost		455	2,49	2	150
Pravednost		430	2,24	2	175

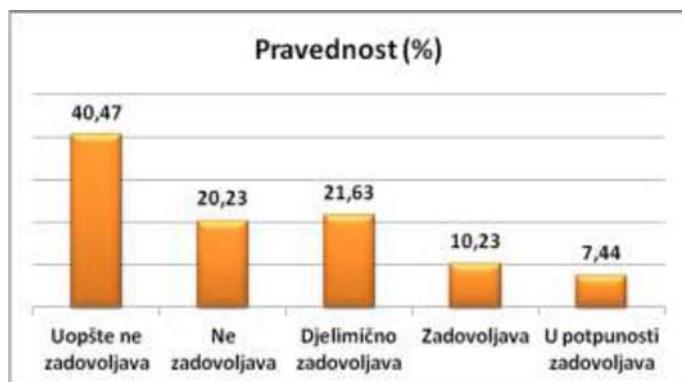
Kada je u pitanju dostupnost socijalne zaštite više od 53 % ispitanika nije zadovoljno.

Grafikon 56: Dostupnost usluge.



Pravednost socijalne zaštite takođe je ocijenjena kao nezadovoljavajuće i stim u vezi više od 60 % ispitanika nije zadovljno ovim segmentom usluge dok se njih 21 % nalazi u graničnom području.

Grafikon 57: Pravednost.



## 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	607	Odgovorilo	Prosječna ocjena	Bez odgovora	Ne znam
Dostupnost		586	3,46	3	18
Brzina		585	3,39	3	19
Kvalitet		583	3,41	3	21

Dostupnost šalter sale ocijenjena je pozitivno odnosno više od 72 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom. Istovremeno 24 % ispitanika u potpunosti nije zadovoljno ovom uslugom (Brvnik, Donja Slatina, Gajevi, Novo Selo II, Srednja Slatina).

Grafikon 58: Dostupnost šalter sale.



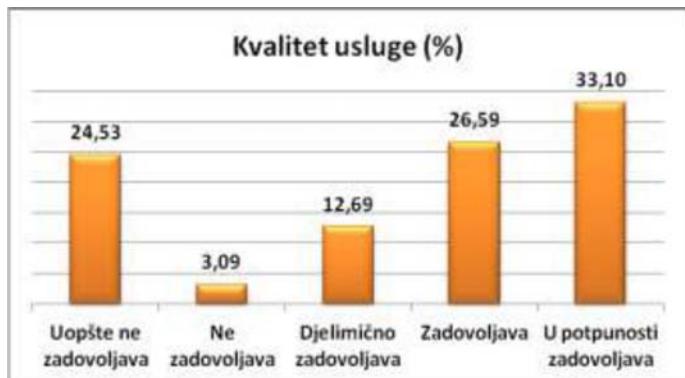
Brzina usluge u šalter Salii 72 % ispitanika ocijenilo je pozitivno.

Grafikon 59: Brzina usluge šalter sale.



Slično kao i kod prethodnih segmenata ove usluge, njen kvalitet ocijenjen je pozitivno i više od 72 % ispitanika zadovoljno je ovom uslugom.

Grafikon 60: Kvalitet usluge.

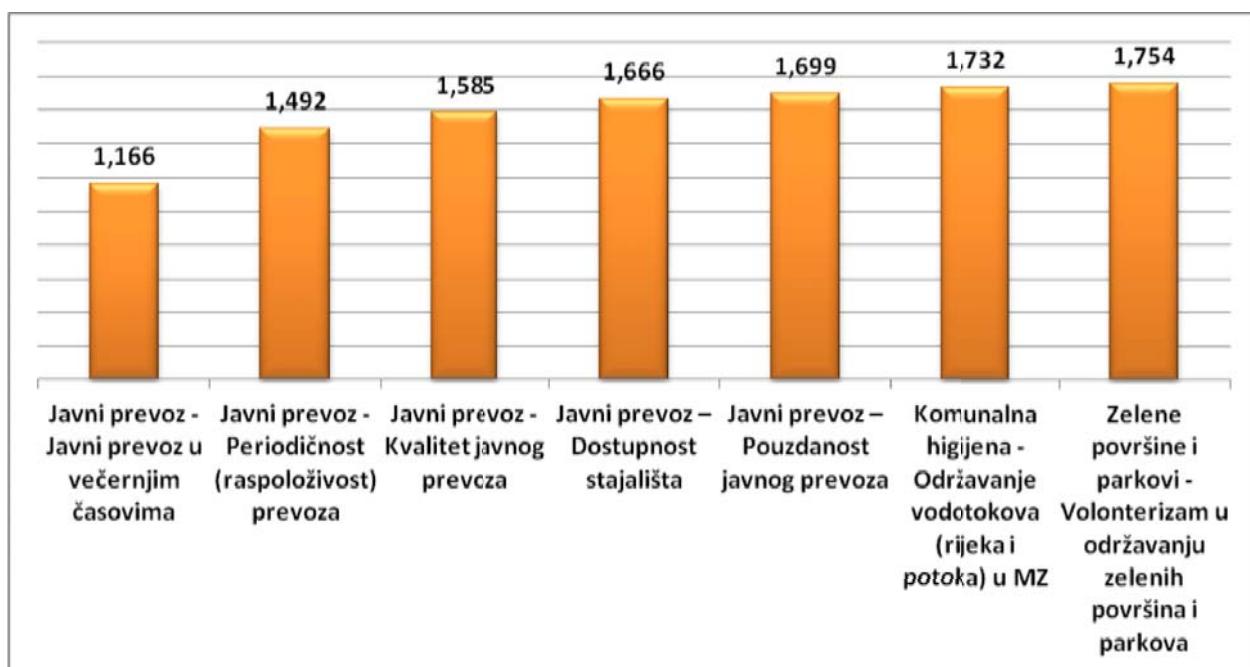


## SEDAM NAJLOŠIJE OCIJENJENIH USLUGA

Usluge koje su najlošije ocijenjene od strne ispitanika su:

- |   |       |
|---|-------|
| 1. Javni prevoz - Javni prevoz u večernjim časovima                                 | 1,166 |
| 2. Javni prevoz - Periodičnost (raspoloživost) prevoza                              | 1,492 |
| 3. Javni prevoz - Kvalitet javnog prevoza   | 1,585 |
| 4. Javni prevoz – Dostupnost stajališta   | 1,666 |
| 5. Javni prevoz – Pouzdanost javnog prevoza   | 1,699 |
| 6. Komunalna higijena - Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ                | 1,732 |
| 7. Zelene površine i parkovi - Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova | 1,754 |

Grafikon 61: 7 najlošije ocijenjenih usluga

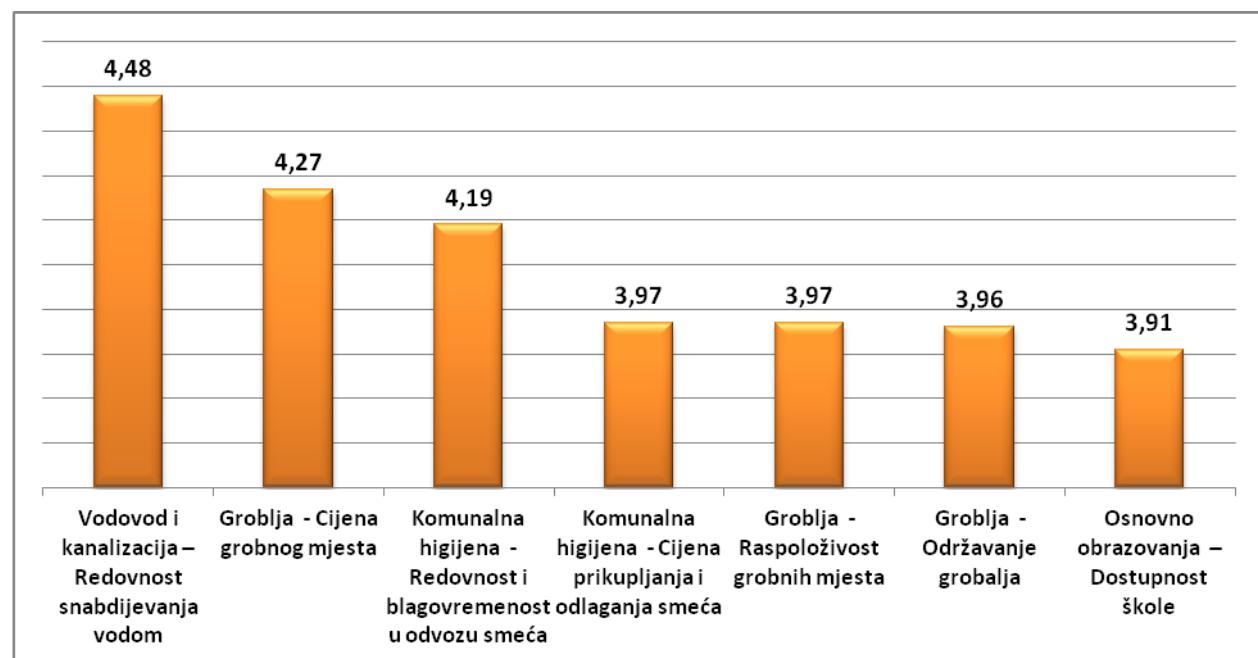


## SEDAM NAJBOLJE OCIJENJENIH USLUGA

Usluge koje su dobile najvišu ocijenu od strne ispitanika su:

- |   |      |
|---|------|
| 1. Vodovod i kanalizacija – Redovnost snabdijevanja vodom         | 4,48 |
| 2. Groblja - Cijena grobnog mjesta                                | 4,27 |
| 3. Komunalna higijena - Redovnost i blagovremenost u odvozu smeća | 4,19 |
| 4. Komunalna higijena - Cijena prikupljanja i odlaganja smeća     | 3,97 |
| 5. Groblja - Raspoloživost grobnih mjesta                         | 3,97 |
| 6. Groblja - Održavanje grobalja                                  | 3,96 |
| 7. Osnovno obrazovanja – Dostupnost škole                         | 3,91 |

Grafikon 62: 7 najbolje ocijenjenih usluga



## ANEKS 2 - OBJEKTIVNO VERIFIKOVANI PODACI O JAVNIM USLUGAMA OPŠTINA ŠAMAC

### 1. VODOVOD I KANALIZACIJA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj kilometara vodovodne mreže na području MZ/opštine	40	Gradsko područje Šamca (grad)
2.	Broj potrošača/ domaćinstava sa javnog vodovoda	2.000	
3.	Broj domaćinstava bez priključka na vodovod u MZ/ opštini	4.800	
4.	Procentualni gubici vode u mreži	65%	
5.	Prosječna cijena m3 vode	0,55 km	
6.	Procentualna naplata usluge vodosnabdijevanja	65-75%	
7.	Broj kilometara kanalizacione mreže na području MZ/ opštine	18 km 16 km	Fekalna mreža Oborinske i podzemne
8.	Broj domaćinstava sa priključkom na kanalizaciju u MZ/ opštini	1.500	
9.	Broj domaćinstava bez priključka na kanalizaciju u MZ/ opštini	5.300	
10.	Prosječna cijena m3 otpadne vode	0,25 km	
11.	Procenat naplate usluge kanalizacije	65-75%	

### 2. KOMUNALNA HIGIJENA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj korisnika usluge odvoza smeća i otpada	5.500	
2.	Količina otpada prikupljena tokom godine – m3	43.400	
3.	Broj MZ-a koje su pokrivene organizovanim prikupljanjem otpada	23	
4.	Broj kontejnera za kolektivno prikupljanje otpada na području opštine	45	
5.	Prosječna cijena odvoza otpada po mjernoj jedinic	14,12 km	5,40 KM po domaćinstvu mjesečno 22,84 KM po privrednom subjektu mjesečno
6.	Procenat naplate usluga	31%	

### 3. KOLEKTIVNO GRIJANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj domaćinstava u MZ/ opštini sa priključkom na kolektivno grijanje		Nema kolektivnog grijanja
2.	Broj domaćinstava u MZ/opštini bez priključka na kolektivno grijanje-		
3.	Prosječna cijena grijanja po m <sup>2</sup>		
4.	Procenat naplate usluga		

### 4. LOKALNI PUTEVI – STANJE I ODRŽAVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – ukupno-kilometara	118,83	
2.	Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva – neasfaltirani – ukupno kilometara	21,54	
3.	Dužina nekategorisanih ulica i puteva – ukupno	24,00	
4.	Dužina nekategorisanih ulica i puteva – neasfaltirani	12,10	
5.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u sanaciju i izgradnju nekategorisanih puteva	1.488,571,50 KM	Za 2009,2010 i 2011 godinu
6.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u sanaciju i izgradnju kategorisanih lokalnih puteva	160.238,97 KM	
7.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u redovno održavanje	60.751,08 KM	
8.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine koji je uložen u izgradnju i održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije	15.000,00 KM	

### 5. JAVNA RASVJETA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Procenat pokrivenosti stanovništva MZ/opštine javnom rasvjetom	35%	
2.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u funkcionisanje javne rasvjete	350.285,45 km	

## 6. ZELENILO I PARKOVI

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Površine uređenih parkova u m2	7.890 m 2	
2.	Broj zasađenih stabala	0	
3.	Broj zasađenih sadnica ukrasnog bilja	0	
4.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta namijenjenih uređenju zelenih površina	39.966,60 KM	
5.	Broj dječjih igrališta na prostoru MZ/opštine	4	
6.	Broj sportskih igrališta na prostoru MZ/opštine	22	

## 7. GROBLJA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj slobodnih ukopnih mjesta na području MZ/ opštine	25%	
2.	Procenat trenutne popunjenoosti groblja na području MZ/ opštine	75%	
3.	Prosječna cijena ukopnog mjesta	120,00 KM	
4.	Iznos finansijskih sredstava iz budžeta opštine uloženih u izgradnju i održavanje grobalja	0	

## 8. JAVNI PREVOZ

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj MZ-a pokrivenih lokalnim javnim prevozom	25	
2.	Frekvencija dnevnih polazaka/ odlazaka javnog prevoza	38 na dan	19 polazaka 19 odlazaka
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine koji je uložen u subvencionisanje lokalnog javnog prevoza	75.000,00 km	Za prevoz đaka osnovnih škola i srednje škole

## 9. PPREDŠKOLSKO OBRAZOVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj djece u predškolskom uzrastu na području MZ/ opštine	383	
2.	Broj djece koja idu u predškolske ustanove na području MZ/opštine	70	
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje predškolskog obrazovanja	237.000,00 km	
4.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za kapitalne investicije u predškolsko obrazovanje	0	

## 10. OSNOVNO OBRAZOVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj učenika koji pohađaju osnovnu školu na području MZ/opštine	1.300	
2.	Broj učenika u osnovnim školama u gradu	523	
3.	Broj učenika u osnovnim/područnim školama na selu	777	
4.	Broj učenika upisanih u prvi razred u školama u gradu	50	
5.	Broj učenika upisanih u prvi razred u školama na selu	75	
6.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za subvencionisanje osnovnog obrazovanja	28.000,00	Od čega 20.000,00 za kapitalne investicije

## 11. SREDNJOŠKOLSKO OBRAZOVANJE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj učenika koji pohađaju srednju školu na području opštine	500	
2.	Broj upisanih učenika u prvi razred srednjih škola na području opštine	121	
3.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta za subvencionisanje srednješkolskog obrazovanja	167.500,00 km	Od čega 60.000,00 km za prevoz učenika
4.	Iznos finansijskih sredstava odvojenih iz budžeta opštine za stipendije učenicima srednjih škola	0	

## **12. BIBLIOTEKA**

	<b>USLUGA</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>NAPOMENA</b>
1.	Broj biblioteka na području opštine	1	
2.	Pregled bibliotekarskog fonda	30.000	
3.	Broj članova biblioteke	1.900	

## **13. PRISTUP INTERNET MREŽI**

	<b>USLUGA</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>NAPOMENA</b>
1.	Broj korisnika interneta na području MZ/opštine	1500	
2.	Prosječna cijena internet saobraćaja (po količini prenesenih podataka)	23 km	Po priključku - korisniku

## **14. PRIMARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA**

	<b>USLUGA</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>NAPOMENA</b>
1.	Broj domova zdravlja i područnih ambulanti na prostoru MZ/opštine	1	2 ambulante na području Mjesnih zajednica
2.	Broj timova porodične medicine na području MZ/opštine	9	
3.	Broj apoteka na području opštine	4	Od čega 3 privatne
4.	Broj ljekara zaposlenih u domovima zdravlja i područnim ambulantama	18	
5.	Broj medicinskog osoblja, ukupno zaposlenog na području opštine	43	

## 15. SOCIJALNA ZAŠTITA

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj korisnika usluga Cnetra za socijalni rad	70	
2.	Broj korisnika usluge stalne novčane pomoći	39	
3.	Broj korisnika usluga naknade za pomoć i njegu drugim licima	124	
4.	Broj korisnika jednokratne socijalne pomoći	32	Povremena davanja
5.	Broj korisnika ostalih vidova pomoći	96	
6.	Iznos finansijskih sredstava za korisnike usluga Centra za socijalni rad	235.000,00 km	
7.	Iznos finansijskih sredstava za plate zaposlenih u Centru za socijalni rad	164.010,00 km	
8.	Struktura prihoda centra za socijalni rad: Prihod od viših nivoa Prihod od opštine Vlastiti prihod Ostali prihod	399.010,00 km	Jedini prihod iz budžeta opštine

## 16. USLUGE ŠALTER SALE

	USLUGA	INDIKATOR	NAPOMENA
1.	Broj usluga koje se pruže putem šalter sale na godišnjem nivou	35.681	
2.	Prosječno vrijeme izdavanja jednog rodnog lista (u minutama)	3 minute	
3.	Prosječno vrijeme izdavanja građevinske dozvole (u danima)	60	2 mjeseca
4.	Broj šaltera u okviru šalter sale	5	
5.	Broj zaposlenih osoba u šalter sali	5	

## 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)