Naša uprava

institut alternativa

CIN Centar za istraživačko novinarstvo Crne Gore

NEW HORIZON Civil Society Organization

NVO Natura-Kolašin

Nevladino udruženje "BONUM" PLJEVLJA

PERCEPCIJA JAVNE UPRAVE

Podgorica, mart 2018.

Ova publikacija nastala je u okviru projekta „Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!", koji sprovode Institut alternativa, Bonum, Natura, Novi horizont i Centar za istraživačko novinarstvo, a finansiraju Evropska unija u okviru programa podrške razvoju lokalnih organizacija civilnog društva i Balkanski fond za demokratiju (BTD), projekat Njemačkog Maršalovog fonda SAD (GMF). Sadržaj publikacije predstavlja isključivu odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove donatora.

SADRŽAJ

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA 3

KLJUČNI NALAZI 4

REZULTATI ISTRAŽIVANJA 6

Stavovi prema državnoj i lokalnoj upravi 6

Stavovi prema javnoj upravi 9

Percepcija usluga javne uprave 14

Javne rasprave 17

Internet stranice javne uprave 18

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Lokacija	Crna Gora
Datum prikupljanja podataka	Od 13. do 19. februara 2018.
Metod prikupljanja podataka	Istraživanje „licem- u-lice“ u domaćinstvu ispitanika, CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing)
Uzorački univerzum	Populacija Crne Gore, 18+
Statistička dokumentacija korišćena za dizajn uzorka	Popis 2011. godine
Uzorački okvir	Teritorije biračkih mjesta (približne veličine popisnih jedinca) u okviru stratuma definisanih prema regionu i tipu naselja (urban i rural) Obrazloženje: Teritorije biračkih mjesta obezbjeđuju najpouzdaniji odabir uzorka zbog činjenice da su podaci za ove jedinice najkompletniji i najažurniji kojima se trenutno raspolaže.
Tip uzorka	Troetapni slučajni reprezentativni stratifikovani uzorak
Stratifikacija, cilj i metod	Prvi nivo stratifikacije: region Drugi nivo stratifikacije: urbana i ruralna naselja
	Cilj: Optimizacija uzoračkog plana i smanjenje uzoračke greške Alokacija uzorka po stratumima je proporcionalna veličini stratuma (broj građana 18+).
Defincija urban/rural	Podjela naselja na urbana i ruralna se zasniva na administrativnim odlukama. Pored poljoprivrednih područja (koja su sva okarakterisana kao ruralna), administativna podjela naselja na urbalna i ruralna se zasniva na nekoliko kombinovanih kriterijuma: broj stanovnika u naselju, infrastruktura, prisustvo/broj škola (osnovnih, srednjih, fakulteta), prisustvo/broj zdravstvenih ustanova i dr. Tako, administrativna podjela naselja na urbana i ruralna nije u potpunosti proizvoljna, ali nije ni zasnovana na kriterijumima koji omogućuvaju jasnu definiciju urbanih i ruralnih sredina.
Definicija, broj I metod selekcije - PSU, SSU, TSU	PSU – Teritorija biračkog mjesta Definicija: Teritorija biračkog mjesta je definisana prema biračkom spisku, obuhvata adrese na kojima žive birači koji glasaju na zadatom biračkom mjestu. Obično obuhvata nekoliko susjednih ulica; prosječna veličina teritorije biračkog mjesta je 200 domaćinstava, sa izuzecima naselja koja imaju više od 300 domaćinstava koji su definisani kao jedna jedinica. Tip uzorkovanja PSU: Vjerovatnoća proporcionalna veličini Metod odabira: Lahirijev (kumulativni) SSU - Domaćinstvo Definicija: Jedno domaćinstvo obuhvata ljude koji žive u istom prostoru i dijele troškove za hranu Tip uzorkovanja SSU: Prosto slučajno uzorkovanje bez zamjene Metod odabira: Sistematski uzorak sa slučajnim odabirom početne tačke i jednakim korakom TSU – Ispitanik Definicija: Punoljetni član domaćinstva Tip uzorkovanja ispitanika: Prosto slučajno uzorkovanje bez zamjene Metod odabira: Slučajan odabir ispitanika uzrasta preko 18 godina
Veličina uzorka	1036 ispitanika
Marginalna greška	±1.4% za pojave sa incidencom od 5% ±2.9% za pojave sa incidencom od 25% ±3.3% za pojave sa incidencom od 50% (marginalna greška)

Kontrola terenskog rada je obavljena ponovnim kontaktiranjem minimum 10% ispitanika. Ipsos Strategic Marketing koristi SM-S, program za anketiranje i unos podataka, tako da je tokom anketiranja/unosa podataka obavljena i 100% logička kontrola.

KLJUČNI NALAZI

Institucije državne i lokalne uprave građani percipiraju veoma slično kada je u pitanju generalna ocjena kvaliteta njihovog rada - uglavnom se ocjenjuju u većoj mjeri negativno nego pozitivno. Sa opštom ocjenom kvaliteta rada javne uprave nije povezano skorije iskustvo kontakta sa istom – jednako je ocjenjuju i oni koji su koristili usluge javne uprave kao i oni koji nijesu.

Ne postoji ni razlika u procjeni lokalnih i državnih institucija po pitanju utiska o tome da li se nešto promijenilo u njihovom radu u odnosu na period od prije 3 godine – za većinu građana i građanki Crne Gore u proteklih nekoliko godina nije bilo značajnijih promjena u kvalitetu rada ovih institucija.

Javno mnjenje je podijeljeno po pitanju povjerenja u javnu upravu, dok jedna petina građana iskazuje potpuno nepovjerenje u ove institucije. Povjerenje u institucije javne uprave je povezano sa ličnim iskustvima koja su građani imali u proteklih godinu dana sa ovim institucijama – oni koji su iz različitih razloga stupili u kontakt sa ovim institucijama pokazuju više stepene povjerenja nego oni koji nijesu.

Javnoj upravi se u najvećoj mjeri zamjera zapošljavanje „preko veze“ i korupcija, ali se velikim problemima smatra i neljubaznost službenika kao i neefikasnost rada ovih ustanova. Oni koji su koristili usluge lokalnih institucija posebno ističu neljubaznost kao problem, oni sa najnižim prihodima i stanovnici sjevera ističu zapošljavanje „preko veze“, dok je za stanovnike južnih krajeva zemlje korupcija najveći problem u javnim institucijama. U skladu sa ovim nalazima je i preovlađujući stav građana da se problemi u javnim institucijama najbolje mogu riješiti iskorijenjivanjem korupcije. Osim rješavanjem pitanja korupcije, najčešće su se javljali zahtjevi za boljom unutrašnjom kontrolom rada institucija, strožim zakonskim rješenjima i kaznama. Žalbe na neljubaznost/ nekompetentnost zaposlenih u javnoj upravi ne čude imajući u vidu da je velika većina građana Crne Gore mišljenja da se posao u javnoj upravi dobija preko prijateljskih, rodbinskih i političkih veza, a ne ličnih kompetencija.

Građani uglavnom iskazuju nepovjerenje u to da će Vlada Crne Gore u narednih nekoliko godina riješiti ključne probleme javne uprave, dok jedna trećina pokazuje izvjesno povjerenje da hoće. Kao bitan posredni pokazatelj manjka povjerenja u ove ustanove je i preovlađujući stav da one generalno ne troše budžetski novac u prave svrhe – to misli 57% građana. Među onima sa pozitivnim stavom po ovom pitanju značajno je više onih koji su u proteklih godinu dana imali iskustva sa javnom upravom.

Podijeljena su mišljenja oko generalnog zadovoljstva radom ovih institucija – najčešće je riječ o umjerenom zadovoljstvu odnosno nezadovoljstvu, iako je jedan u deset građana Crne Gore u potpunosti nezadovoljan radom javnih institucija. Nezadovoljnim ih uglavnom čine dužina čekanja u redovima, neodgovornost službenika i neefikasnost rada ovih ustanova. Takođe, skoro polovina građana smatra da se njihovi zahtjevi izneseni pred ove ustanove veoma sporo rješavaju. Podijeljena su mišljenja i oko toga da li su cijene naknada u ovim institucijama previsoke – za oko trećinu građana su ili visoke ili prihvatljive, dok jedna četvrtina smatra da to zavisi od usluge do usluge.

Iako iznose različite pritužbe na rad javnih institucija, izrazito mali procenat građana se zapravo žalio na rad ovih ustanova (4%), dok je dodatnih 7% željelo da se žali, ali nijesu znali kome. Ovako nizak nivo prijavljivanja ne čudi s obzirom da velika većina građana (73%) nije ni upoznata sa načinom na koji se mogu žaliti na neregularnosti ili korupciju.

Korišćenje elektronskog pristupa javnoj upravi je, očekivano, uglavnom vezano za mlađe i obrazovanije stanovništvo zemlje i većina građana i građanki ga ne koristi. Oni građani koji su pak koristili internet stranice organa javne uprave činili su to više puta. Sadržaji na ovim stranicama se uglavnom ocjenjuju pozitivno – u kontekstu razumljivosti, dostupnosti informacija, potpunosti informacija, preglednosti i ažuriranosti. Oni građani koji nijesu koristili sajtove javne uprave najčešće navode da to nijesu činili jer nijesu imali potrebe za time – manjak vještina ili nedostupnost interneta navodi nešto manje od četvrtine građana. Portal E-uprave je takođe relativno nepoznat građanima – za njega zna oko jedne trećine građana.

Treba napomenuti da velika većina građana/ki u proteklih godinu dana nije imala nikakvog kontakta sa javnim institucijama – samo 1/5 je stupila u interakciju sa državnim i 1/3 sa lokalnim institucijama. Riječ je najčešće o Policiji, Opštini, Sudovima i Zdravstvenim institucijama. Ovo istraživanje u izvjesnoj mjeri ukazuje i na to da bez obzira da li su iskustva kontakta sa institucijama pozitivna ili ne, ona čine javne institucije poznatijim, bližim građanima, na taj način povećavajući svijest o ulozi koju imaju u društvu ali i pravima koja građani imaju u kontaktu sa njima.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

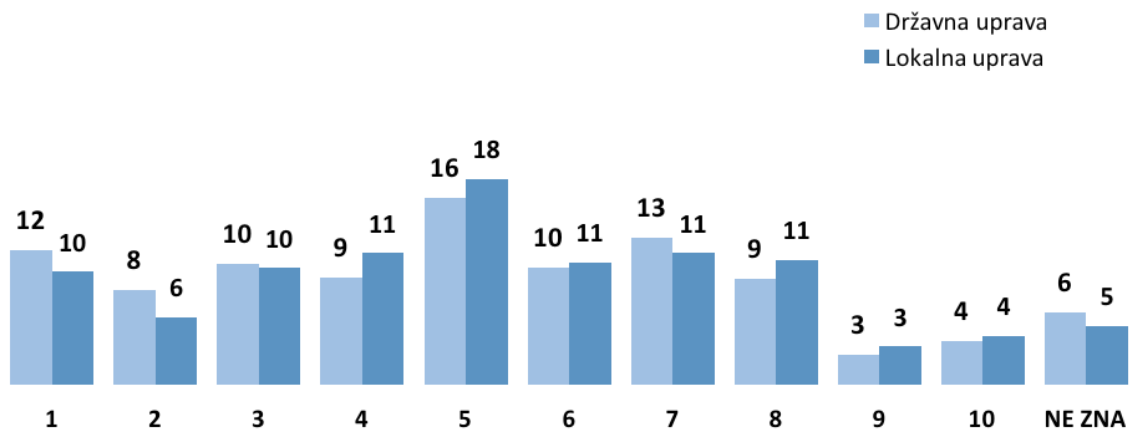
Stavovi prema državnoj i lokalnoj upravi

Državna i lokalna uprava se percipiraju veoma slično, kao dio jedinstvene javne uprave. Stavovi građana prema državnoj i lokalnoj upravi su veoma slični i rad ovih institucija se u nešto većoj mjeri ocjenjuje negativno (redom 55% i 54%) **nego pozitivno** (redom 38% i 40%). Po ocjenama se ne razlikuju značajno oni koji su imali iskustva sa javnom upravom od onih koji nijesu. Najčešće davana ocjena i za državne i za lokalne institucije je 5 (navedenim redosljedom 16% i 18%). Značajno pozitivnije od prosjeka državne ustanove ocjenjuju oni koji imaju najviše prihode (preko 200 EUR mjesečno po članu domaćinstva) kao i žitelji velikih opština. Građani sa višim prihodima bolje ocjenjuju i lokalne institucije, dok negativnu ocjenu značajno češće od prosjeka daju oni koji imaju mjesečne prihode po članu domaćinstva niže od 100 EUR.

Grafikon 1: Ocjena kvaliteta rada državne i lokalne uprave

Kako generalno ocjenjujete kvalitet rada DRŽAVNE UPRAVE. Molim Vas, ocijenite na skali od 1-10, gdje je 1 - Izuzetno loš kvalitet, a 10 - Izuzetno visok kvalitet? Baza: Ukupna ciljna populacija

Kako generalno ocjenjujete kvalitet rada LOKALNE UPRAVE. Molim Vas, ocijenite na skali od 1-10, gdje je 1 - Izuzetno loš kvalitet, a 10 - Izuzetno visok kvalitet? Baza: Ukupna ciljna populacija

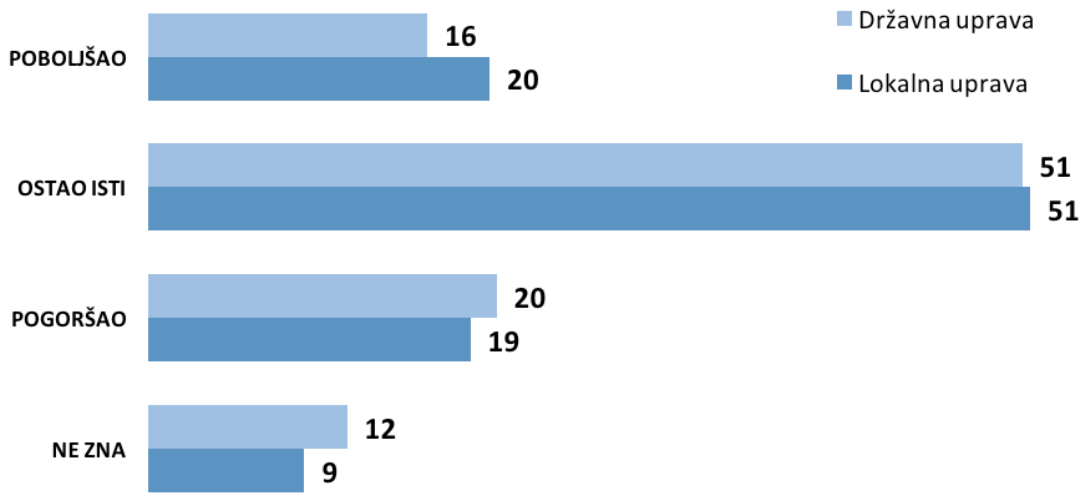


Građani i građanke slično percipiraju i promjenu kvaliteta usluga javne uprave u posljednje tri godine kako na državnom tako i lokalnom nivou – **preko polovine građana smatra da promjene u kvalitetu nema** (51%), dok manje od petine smatra da se kvalitet usluga poboljšao, tj. pogoršao. Rad državne uprave procjenjuju kao gori nego prije tri godine građani iz malih opština, oni sa nižim prihodima, oni koji žive na sjeveru i u ruralu. Po ovom pitanju ne postoje značajne razlike između onih koji su koristili usluge neke od uprava u proteklih godinu dana i onih koji nijesu. Kada je lokalna uprava u pitanju, oni koji imaju najniže prihode, koji žive na sjeveru, koji su nezaposleni kao i oni koji žive u najmanjim opštinama, značajno češće od prosjeka navode da se kvalitet usluga u ovim institucijama pogoršao. Kvalitet usluga lokalne uprave kao bolji nego prije tri godine značajno češće od prosjeka procjenjuju građani iz najvećih opština i oni koji su prethodne godine imali iskustva sa lokalnom upravom.

Grafikon 2: Percepcija promjene kvaliteta usluga javne uprave u posljednje 3 godine

Da li biste rekli da se kvalitet usluga u DRŽAVNOJ UPRAVI u odnosu na period od prije 3 godine generalno poboljšao, pogoršao ili je ostao isti? Baza: Ukupna ciljna populacija

Da li biste rekli da se kvalitet usluga u LOKALNOJ UPRAVI u odnosu na period od prije 3 godine generalno poboljšao, pogoršao ili je ostao isti? Baza: Ukupna ciljna populacija



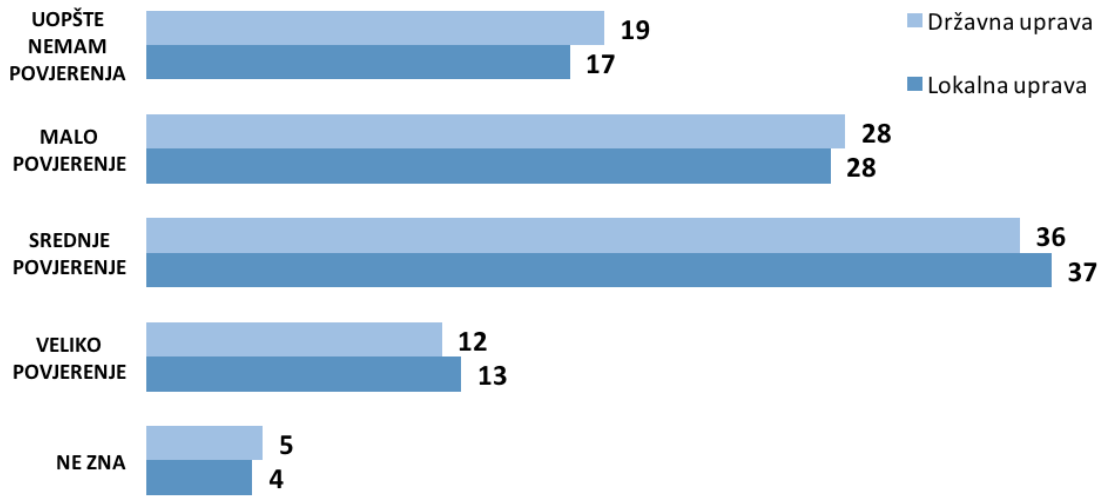
Povjerenje građana i građanki u državne i lokalne institucije je u potpunosti podijeljeno – oko polovine iskazuje i načelno nepovjerenje i načelno povjerenje. Ipak, trećina njih iskazuje srednje povjerenje u javne institucije (36% i 37%). Gotovo petina građana i građanki nema nikakvo povjerenje u javnu upravu.

Natprosječno povjerenje u državnu upravu imaju građani od 30 do 44 godine starosti (56% predstavnika ove kategorije), oni sa najvišim mjesečnim prihodima po članu domaćinstva (56% onih koji pripadaju ovoj kategoriji) kao i oni koji su u proteklih godinu dana imali kontakt sa državnom upravom (59% onih sa kontaktom u proteklih 12 mjeseci). Građani koji imaju mjesečne prihode po članu domaćinstva niže od 100 EUR pokazuju natprosječno potpuno nepovjerenje u ove ustanove (25%).

Veoma slične ovome su i procjene lokalne uprave po pitanju povjerenja – žitelji najmanjih opština pokazuju značajno više nepovjerenja u lokalnu upravu od prosjeka (53%), dok oni koji su u proteklih godinu dana imali iskustva sa državnom upravom značajno češće daju načelne pozitivne ocjene lokalne uprave (61%). Izuzetno veliko povjerenje u lokalnu upravu u odnosu na prosjek imaju studenti, oni sa pozitivnim iskustvima kontakta sa državnom upravom, kao i građani koji žive u opštinama srednje veličine.

Grafikon 3: Povjerenje u javnu upravu

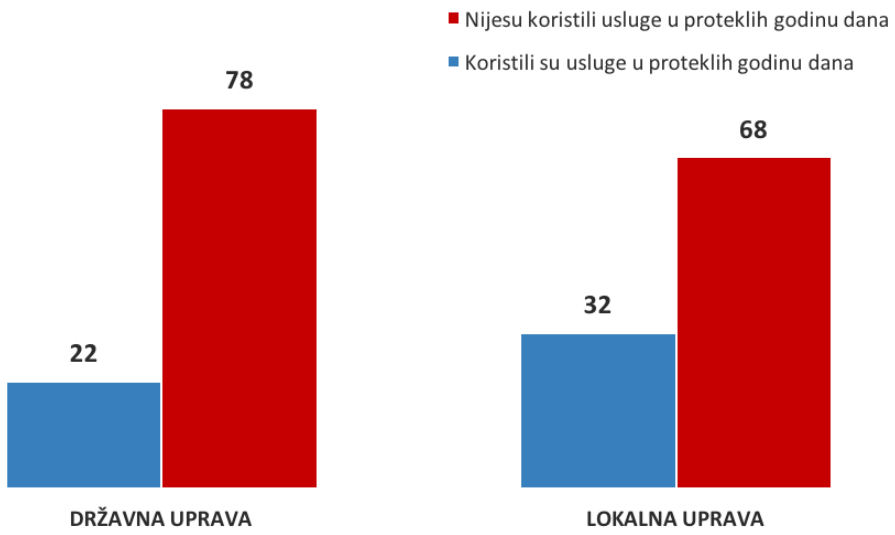
Koliko je Vaše povjerenje u javnu upravu? Baza: Ukupna ciljna populacija



Velika većina građana/ki u proteklih godinu dana nije koristila usluge kako državnih tako ni lokalnih upravnih institucija. Dok je samo oko 1/5 imalo iskustva sa nekom državnom ustanovom, nešto više njih – gotovo 1/3 je imala kontakt sa nekom od institucija lokalne uprave. Sa državnom i lokalnom upravom su češće od prosjeka imali kontakt građani/ke istih karakteristika - od 45 do 60 godina starosti, zaposleni, kao i oni koji žive u najvećim opštinama u zemlji (preko 100.000 stanovnika).

Grafikon 4: Korišćenje usluga javne uprave

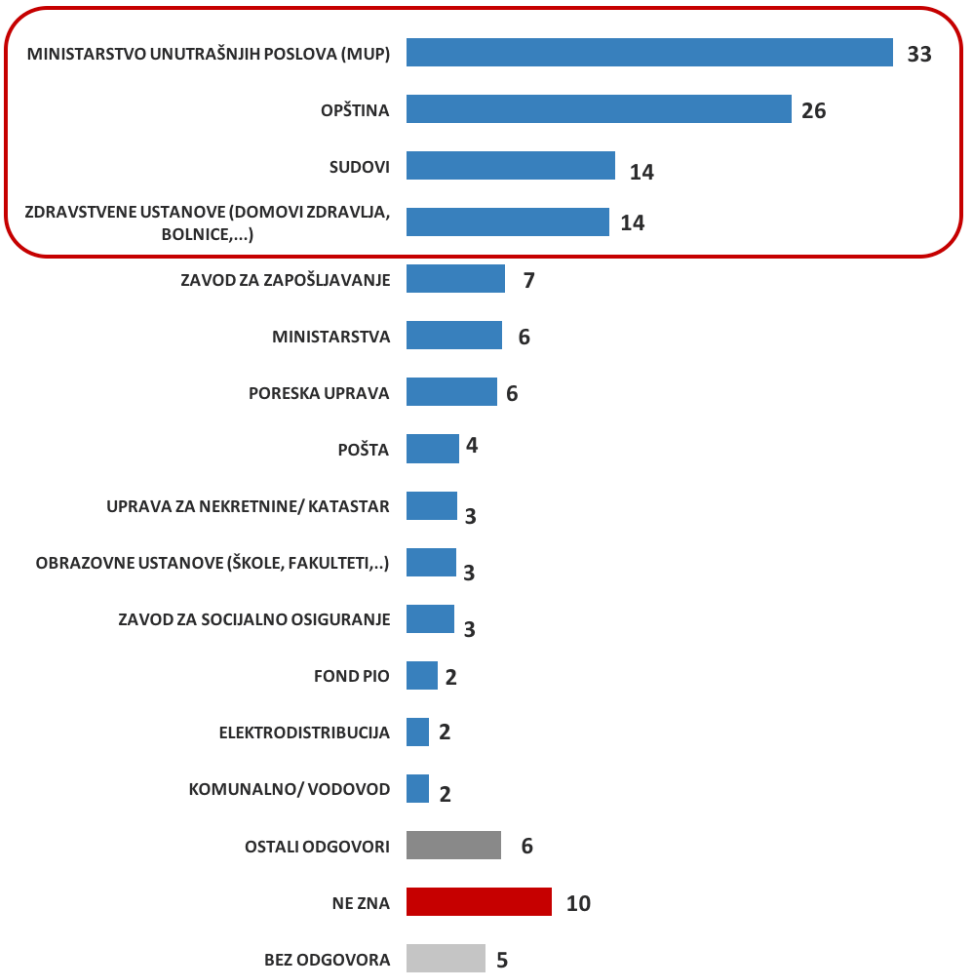
Da li ste koristili usluge javne uprave u posljednjih 12 mjeseci? Baza: Ukupna ciljna populacija



Od institucija javne uprave građani su najviše kontakta imali sa Ministarstvom unutrašnjih poslova (33%), Opštinom (26%), Sudovima (14%) i Zdravstvenim ustanovama (14%). Pominju se, u značajno manjoj mjeri, još i dru ga Ministarstva (prije svega Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo rada i socijalnog staranja, Ministarstvo prosvjete), Zavod za zapošljavanje, PIO fond, Komunalna inspekcija, Inspekcija rada i Tržišna inspekcija, Uprava javnih prihoda...

Grafikon 5: Institucije koje su građani posjećivali u posljednjih 12 mjeseci

Koje su to institucije javne uprave (i državne i lokalne) čije ste usluge koristili u posljednjih 12 mjeseci? Višestruki odgovori; Baza: oni koji su koristili usluge državne ili lokalne uprave (37% od ciljne populacije)



Stavovi prema javnoj upravi

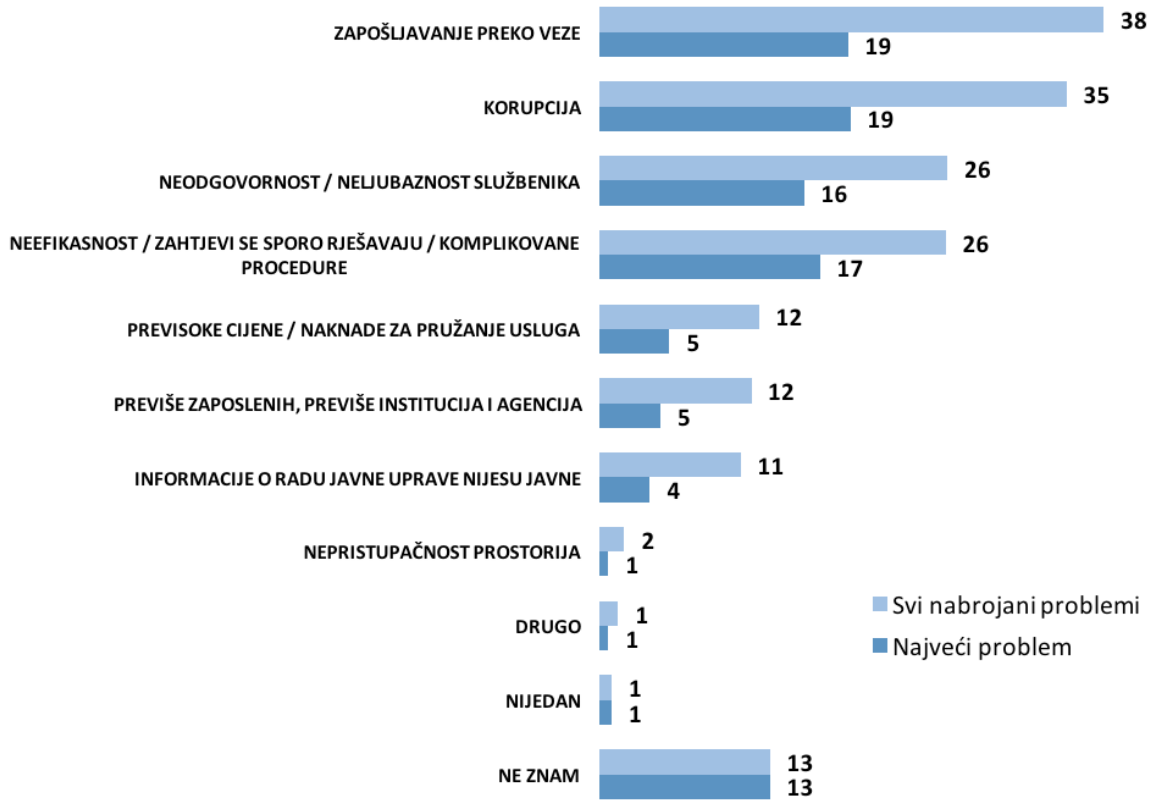
Kao najveći problemi javne uprave u očima građana izdvajaju se zapošljavanje „preko veze“ i korupcija. Svaki treći građanin smatra da je zapošljavanje preko veze jedan od najbitnijih problema (38%), a svaki peti da je riječ o najvećem problemu (19%) – ovakvo mišljenje, značajno češće od prosjeka, dijele oni sa najmanjim mjesečnim prihodom po članu domaćinstva (48%) kao i stanovnici sjevera zemlje (47%). Korupciju u javnim ustanovama kao najznačajniji problem značajno češće od prosjeka navode stanovnici juga zemlje.

Osim korupcije i zapošljavanja „preko veze“, kao problem u kontaktu sa javnim ustanovama se često navode neljubaznost službenika i neefikasnost rada ovih ustanova/komplikovanost procedura. Posebno je bitno istaći da neljubaznost službenika značajno češće kao problem navode upravo oni građani/ ke koji su u proteklih godinu dana koristili usluge lokalnih institucija (35% onih koji su koristili usluge u proteklih 12 mjeseci) kao i stanovnici juga zemlje (36%). Neefikasnost/ komplikovanost procedura u ovim institucijama značajno češće navode visoko obrazovani stanovnici zemlje (33%).

Treba istaći i da nezanemarljiv broj građana/ki navodi previsoke cijene usluga kao i preveliki broj zaposlenih u javnim institucijama kao probleme (po 12%).

Grafikon 6: Percepcija ključnih problema javne uprave

Koji je, po Vašem mišljenju, ključni problem naše javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Za ubjedljivo najveći broj građana (41%) **smanjenje korupcije je najbolje rješenje za poboljšanje rada javne uprave** – jedna petina njih ovo navodi kao prvi, spontani odgovor. Ovo su češće od prosjeka oni građani koji žive u centralnim oblastima zemlje i oni koji žive u najvećim opštinama.

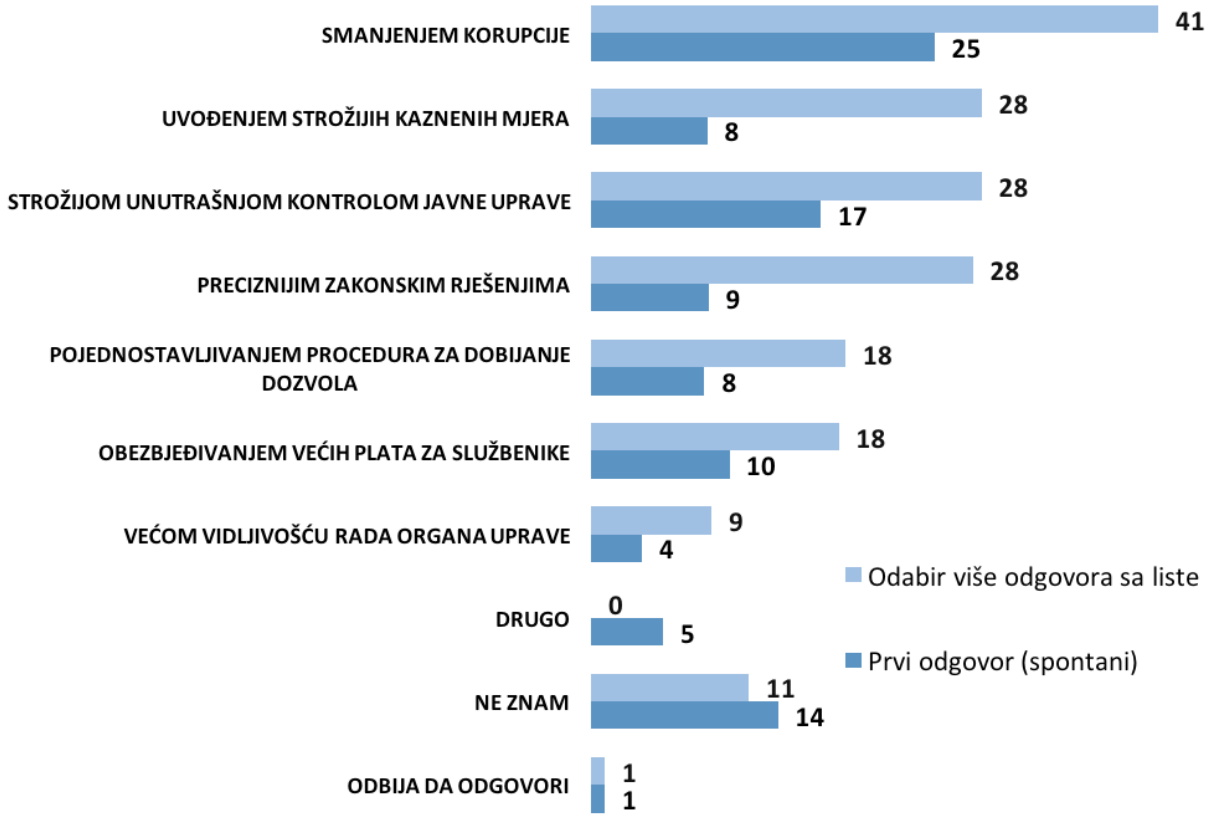
Za smanjenjem korupcije slijede, sa po 28% - uvođenje strožih kaznenih mjera, stroža unutrašnja kontrola javne uprave (koju kao prvi, spontani odgovor navodi njih 17%) i preciznija zakonska rješenja. Uvođenje strožih kaznenih mjera značajno češće navode kao rješenje nezaposleni, strožu unutrašnju kontrolu građani

koji su imaju najniže prihode po članu porodice i koji žive na sjeveru zemlje, dok su preciznija zakonska rješenja ključna za one iz najmanjih i najvećih opština.

Grafikon 7: Prijedlozi za poboljšanje kvaliteta rada organa javne uprave

Prema Vašem mišljenju, na koji način se najbolje može poboljšati kvalitet rada organa javne uprave? (Spontani odgovor) Baza: Ukupna ciljna populacija

A, prema Vašem mišljenju, na koje od narednih načina se može poboljšati kvalitet rada organa javne uprave? (Odabir više odgovora sa liste) Baza: Ukupna ciljna populacija

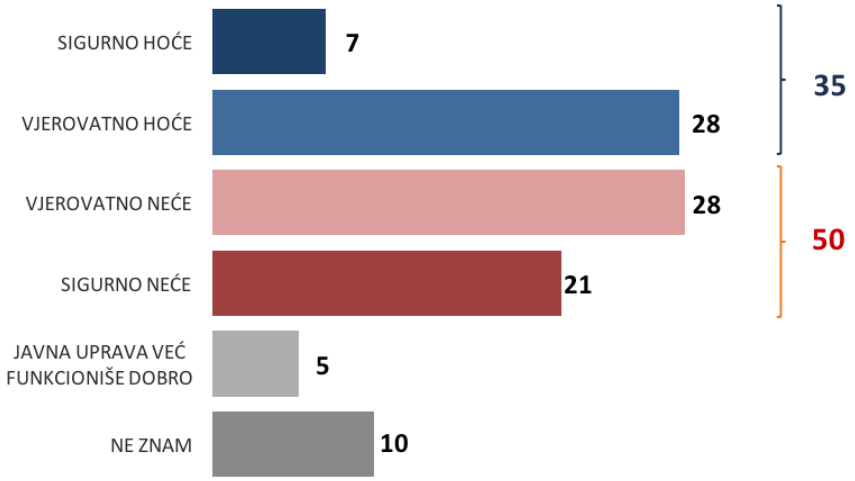


Polovina građana (50%) je uvjerena da Vlada Crne Gore do 2020. neće uspjeti da riješi ključne probleme u radu javne uprave. To je značajno veći procenat od njih nešto više od jedne trećine (35%) koji načelno smatraju da će Vlada ovaj zadatak uspješno sprovesti. Dok je među onima koji smatraju da Vlada, načelno, neće biti uspješna, značajno je više stanovnika juga zemlje, među onima načelno uvjerenim u njenu uspješnost je značajno više stanovnika najvećih opština i onih sa iskustvom korišćenja organa državne uprave u proteklih godinu dana.

Samo 5% građana smatra da javna uprava nema problema koje treba rješavati, tj. da već funkcioniše dobro.

Grafikon 8: Procjena uspješnosti vlade u rješavanju problema javne uprave

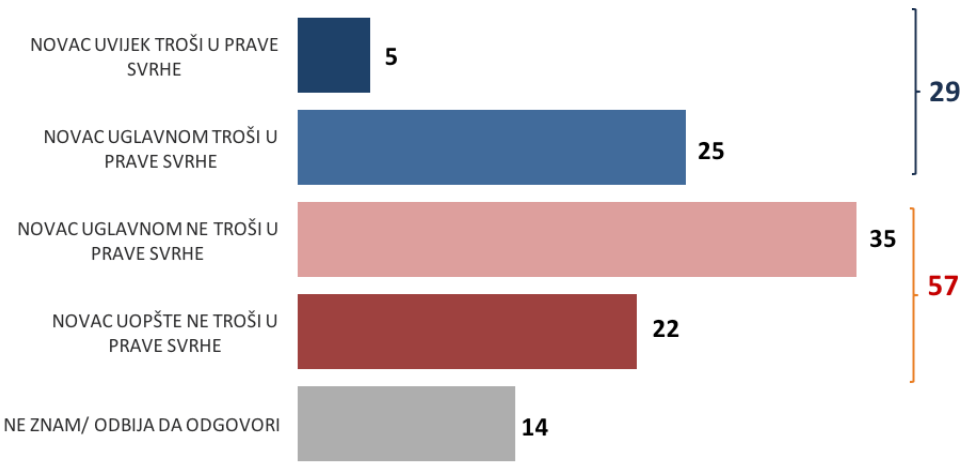
Da li mislite da će Vlada do 2020. godine riješiti ključne probleme u funkcionisanju javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Za veliku većinu građana/ki Crne Gore budžet javnih uprava se troši u pogrešne svrhe (57%) dok značajno manji procenat smatra da se načelno troši u prave svrhe (29%). Dok petina građana smatra da se novac uopšte ne troši u prave svrhe (22%), samo 5% je suprotnog mišljenja i zastupa stav da se novac već troši u dobre svrhe. Načelno pozitivan stav prema trošenju novca imaju češće od prosjeka oni građani koji imaju najviše prihode po članu domaćinstva, koji žive u najmanjim opštinama i koji su u proteklih godinu dana imali iskustva sa državnom upravom. Sa druge strane, načelno negativan stav prema svrsishodnosti trošenja sredstava u javnoj upravi imaju oni sa najnižim mjesečnim prihodima. Dodatno, najekstremnije negativne stavove po ovom pitanju češće od prosjeka imaju oni sa najnižim prihodima, oni koji žive na sjeveru zemlje kao i građani od 45 do 60 godina starosti.

Grafikon 9: Percepcija raspolaganja budžetom javne uprave

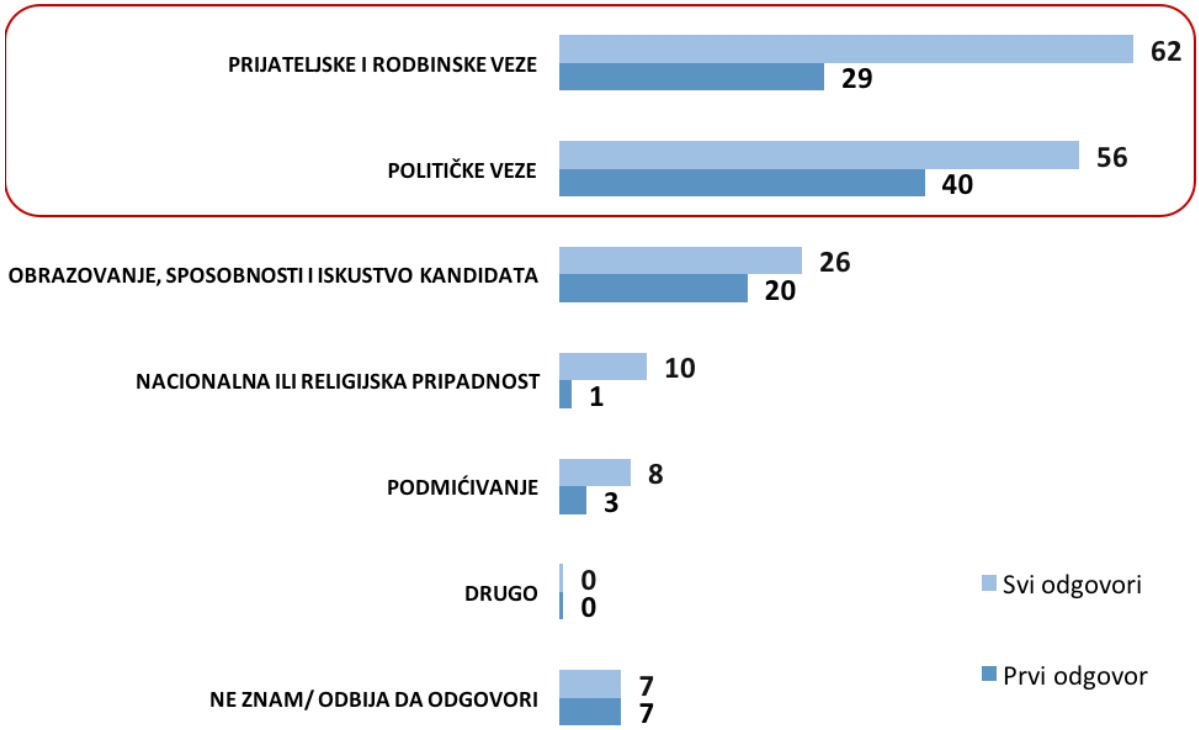
Prema Vašem mišljenju, da li javna uprava dobro raspolaže svojim budžetima, tj. da li novac troši u prave svrhe? Baza: Ukupna ciljna populacija



Za građane/ke Crne Gore zapošljavanje u javnoj upravi se najčešće odigrava preko prijateljskih i rodbinskih (62%), ali i političkih (56%) veza. Političke veze su ono što prvo padne na pamet kao kriterijum zapošljavanja u javnoj upravi za čak 40% građana/ki. Sposobnosti i obrazovanje kandidata kao kriterijum navodi tek jedna četvrtina njih, dok jedan u deset građana navodi i nacionalnu pripadnost kao bitan kriterijum. Dok je za one sa najvišim mjesečnim prihodima glavni kriterijum zapošljavanja u javnoj upravi znanje i iskustvo kandidata, prijateljske i rodbinske veze značajno češće navode oni najnižeg obazovanja, kao i oni koji žive u najvećim opštinama. Političke veze kao značajan kriterijum češće od prosjeka navode oni koji žive u opštinama srednje veličine (od 25000 do 100000 stanovnika), dok nacionalnu pripadnost kao kriterijum značajno češće navode oni koji su u proteklih godinu dana imali iskustva i sa državnim i sa lokalnim organima uprave.

Grafikon 10: Stavovi prema načinu zapošljavanja u javnoj upravi

Prema Vašem mišljenju, koji je osnovni kriterijum za zapošljavanje u javnoj upravi? Baza: Ukupna ciljna populacija

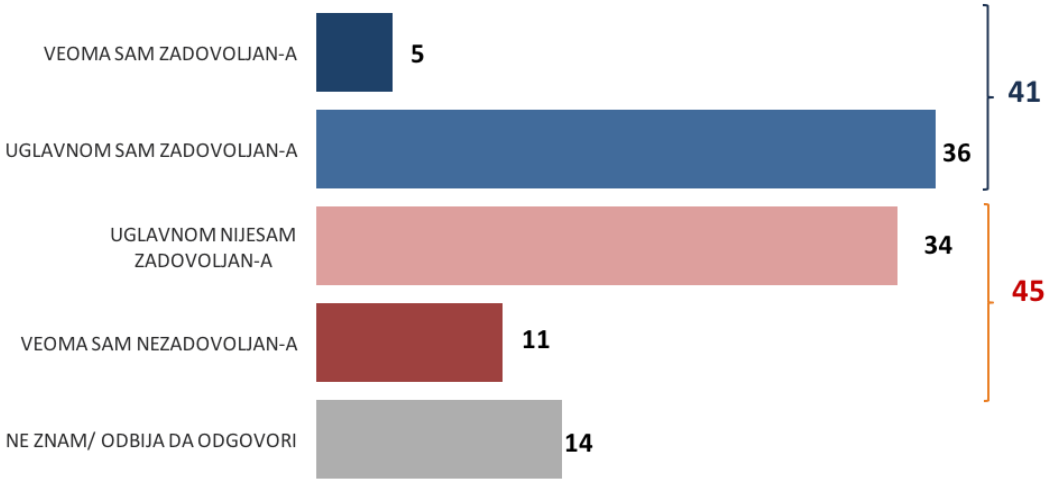


Percepcija usluga javne uprave

Kada je u pitanju zadovoljstvo uslugama javne uprave, mišljenja građana su podijeljena – 41% je načelno zadovoljan, dok 45% generalno nije zadovoljno. Iako je umjereno nezadovoljstvo odnosno zadovoljstvo najprisutnije, značajno je više onih koji nimalo nijesu zadovoljni (11%) nego onih koji su u potpunosti zadovoljni (5%). Bitno je napomenuti da oni koji su u proteklih godinu dana imali iskustva sa lokalnom i državnom upravom značajno češće smatraju da su usluge u ovim institucijama načelno zadovoljavajuće.

Grafikon 11: Zadovoljstvo uslugama službi javne uprave

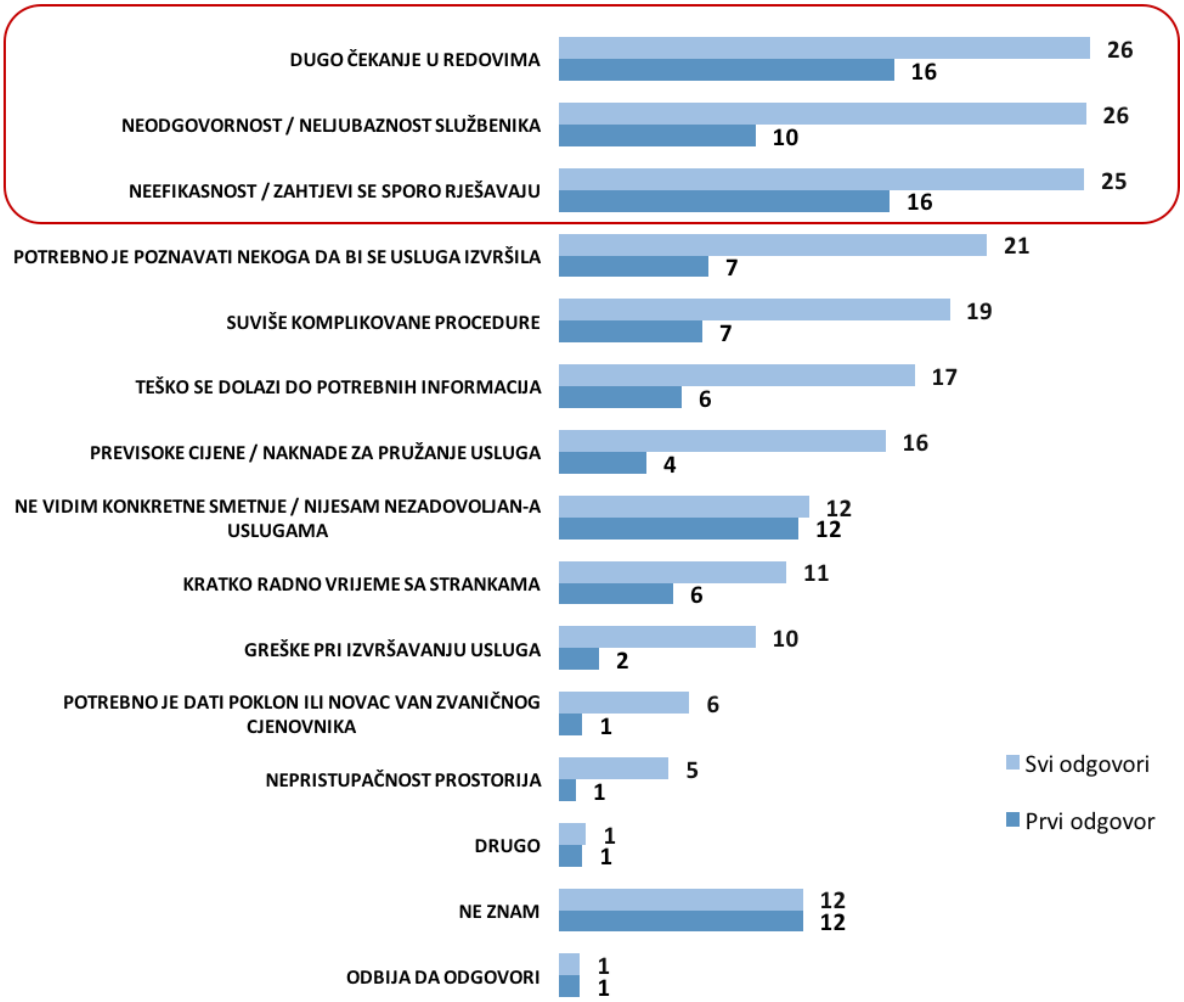
Koliko ste zadovoljni uslugama u službama javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Građani i građanke Crne Gore su prije svega nezadovoljni dugim čekanjem u redovima (26%), neodgovornošću službenika (26%) i neefikasnošću rada (25%). Dugo čekanje u redovima iznadprosječno smeta onima sa najnižim obrazovanjem, stanovnicima najvećih opština, kao i nezaposlenima. Neljubaznost službenika smeta, iznad prosjeka, studentima i đacima kao i stanovnicima juga. Neefikasnost su kao najveću smetnju iznadprosječno isticali stanovnici juga zemlje.

Grafikon 12: Percepcija problema u komunikaciji sa javnom upravom

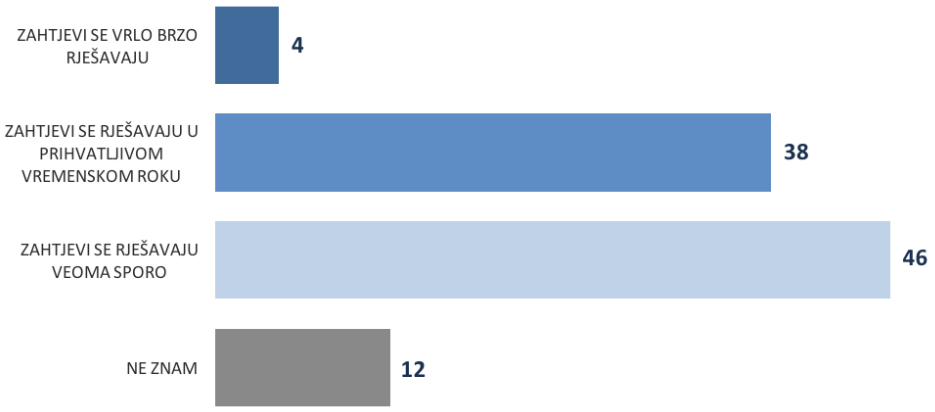
Ako ste nezadovoljni uslugama, šta Vam je najveća smetnja u komunikaciji sa institucijama javne administracije/uprave, odnosno tokom procedura zbog kojih im se obraćate? Baza: Ukupna ciljna populacija



Gotovo polovina građana se slaže oko toga da se **zahtjevi u javnoj upravi rješavaju veoma sporo** (46%), dok samo 5% smatra da se zahtjevi rješavaju veoma brzo. Za nešto više od trećine ispitanika 38%, brzina kojom se zahtjevi rješavaju je prihvatljiva i to su značajno češće od prosjeka stanovnici juga. Period u kome se zahtjevi rješavaju najnegativnije ocjenjuju oni sa najnižim prihodima po članu domaćinstva.

Grafikon 13: Percepcija brzine rješavanja zahtjeva javnoj upravi

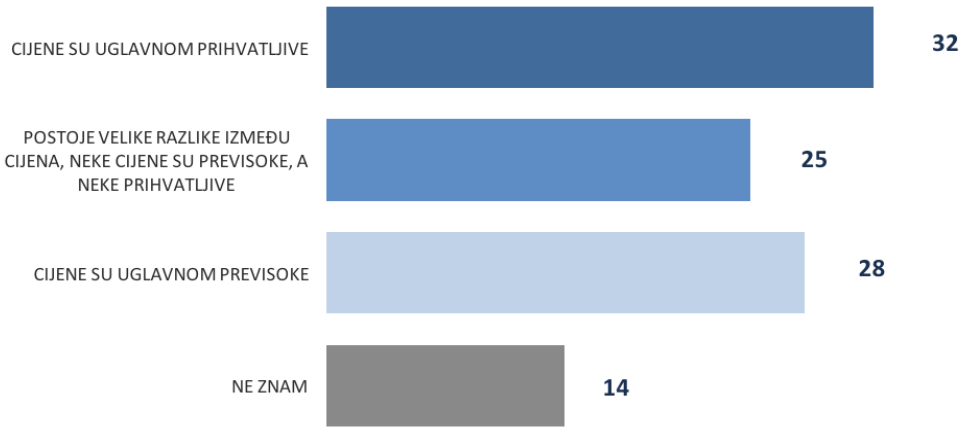
Kako biste ocijenili rad javne uprave u pogledu dužine vremenskog perioda u kome se rješavaju pojedinačni zahtjevi/ slučajevi? Baza: Ukupna ciljna populacija



Građani su podijeljeni po pitanju procene opravdanosti visine cijena usluga javne uprave, gdje sličan broj smatra da su cijene prihvatljive (32%), da su previsoke (28%) i da istovremeno postoje cijene koje su previsoke ali i one koje su prihvatljive (25%). Cijene percipiraju previsokim značajno češće od prosjeka građani uzrasta od 45 do 60 godina, stanovnici juga zemlje i oni koji žive u urbanim sredinama. Očekivano, oni sa najvišim mjesečnim prihodima cijene smatraju prihvatljivim, ali ovaj stav iznadprosječno često dijele i oni koji žive u najmanjim opštinama kao i oni koji su koristili usluge državne uprave u proteklih 12 mjeseci. Oni koji smatraju da postoje velike razlike u prilagođenosti cijena uslugama koje se nude su češće iz redova onih koji su protekle godine imali iskustva sa lokalnom upravom, građani uzrasta od 45 do 60 godina kao i stanovnici ruralnih krajeva.

Grafikon 14: Percepcija cijena usluga službi javne uprave

Kako biste ocijenili visinu cijena/naknada za pružanje usluga javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija

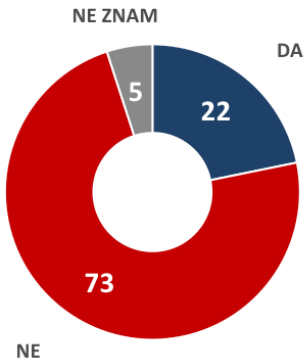


Samo oko jedne petine građana (22%) je upoznato sa načinom na koji bi mogli da se žale na neregularnosti u radu javne uprave. To su značajno češće od prosjeka oni koji imaju između 30 i 44 godine, visokoobrazovani, oni koji žive u centralnim oblastima zemlje, koji žive u najvećim opštinama kao i oni koji su zaposleni. Zanimljivo je da su to značajno češće od prosjeka oni ljudi koji su u prethodnih godinu dana imali ličnog susreta sa državnim i lokalnim institucijama.

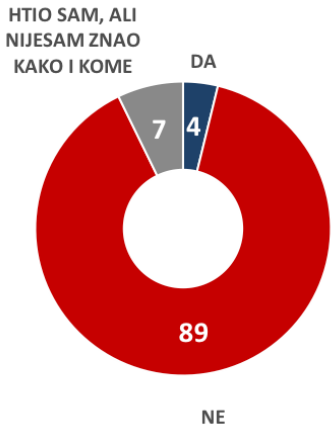
I pored gore navedenih pritužbi na rad javne uprave, **izrazito mali broj građana se zapravo žalio** na njen rad u proteklih 5 godina (4%) dok je dodatnih 7% željelo da se žali ali nije znalo na koji način to može učiniti. To su značajno češće od prosjeka visokoobrazovani građani/ke i oni koji su imali iskustva sa javnom upravom u proteklih godinu dana. Oni koji se jesu žalili to su, u većini slučajeva, učinili ili lično zaposlenima u toj instituciji ili pismenim putem njihovim nadređenima.

Grafikon 15: Iskustvo sa žalbama na rad organa javne uprave

Da li ste upoznati sa načinom na koji je moguće žaliti se na neregularnosti u radu organa javne uprave ili na korupciju u javnoj upravi? Baza: Ukupna ciljna populacija



Da li ste se u posljednjih 5 godina žalili na rad javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Javne rasprave

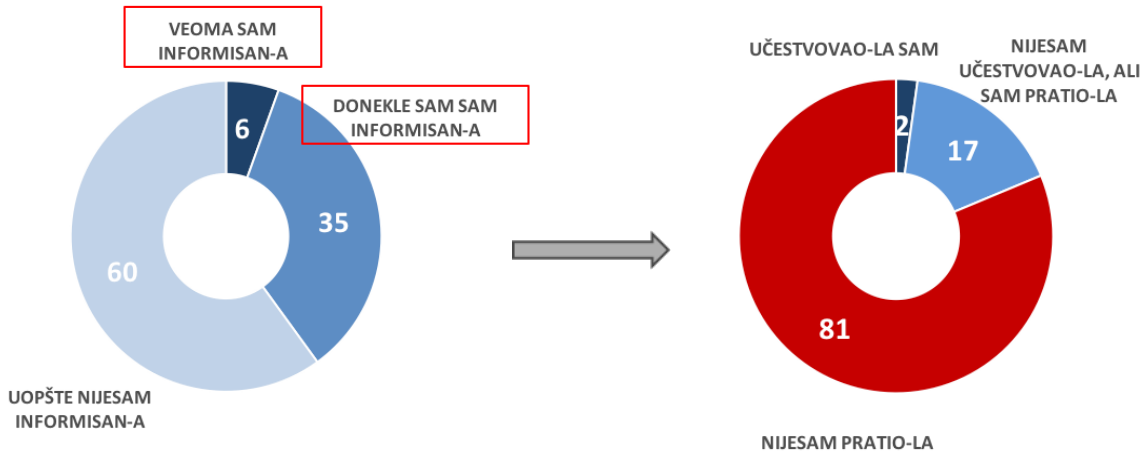
Više od polovine građana nije informisano o javnim raspravama koje organizuju organi javne uprave (60%), a veoma mali broj smatra da je dobro informisan (6%). O najnižoj upoznatosti sa javnim raspravama izvještavaju najstariji građani, oni sa najnižim obrazovanjem, najnižim prihodima, stanovnici sjevera zemlje, penzioneri, kao i oni koji nijesu imali kontakta sa javnim ustanovama tokom protekle godine. Očekivano, oni najobrazovaniji, koji žive u najvećim opštinama, koji su zaposleni i koji su imali kontakt sa javnom upravom u proteklom periodu su i najbolje obaviješteni.

Od onih građana koji navode da su bar malo informisani o javnim raspravama većina ih te iste rasprave nije pratila (34% ukupne populacije), dok je njih 17% pratilo bez učešća (7% ukupne populacije). U javnim raspravama je učestvovalo samo 2% onih koji su barem donekle upoznati sa postojanjem istih.

Grafikon 16: Upoznatost sa održavanjem javnih rasprava

Koliko ste informisani o javim raspravama koje organizuju organi javne uprave, npr. opštine, ministarstva? Baza: Ukupna ciljna populacija

Da li ste učestvovali ili bar pratili neku javnu raspravu organa javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija

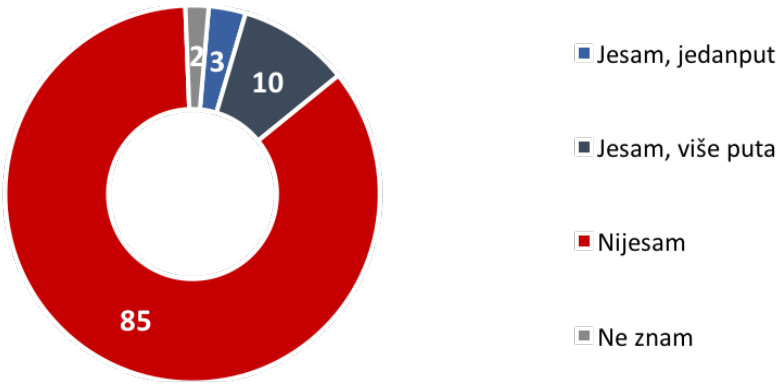


Internet stranice javne uprave

Internet stranice javne uprave su rijetko posjećene od strane građana – njih samo 13% je u proteklih godinu dana posjetilo ove stranice. Pozitivna je činjenica da je većina posjetilaca (10%) posjetilo web stranice javne uprave više puta. Oni koji su višestruko posjećivali ove internet stranice su značajno češće od prosjeka visokoobrazovani, zaposleni, stanovnici juga zemlje i oni koji su u proteklih godinu dana koristili usluge kako državnih tako i lokalnih institucija.

Grafikon 17: Posjećivanje internet prezentacija organa javne uprave

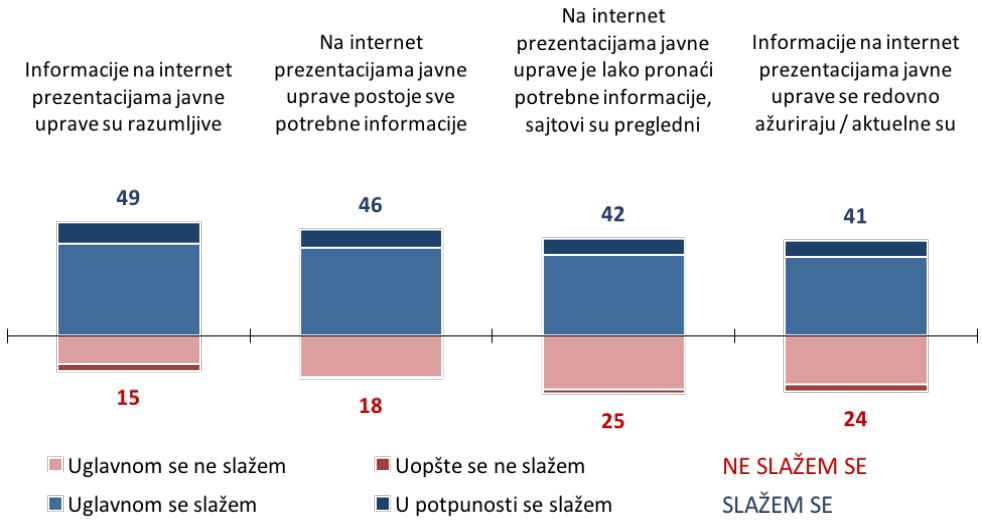
Da li ste u posljednjih 12 mjeseci posjetili Internet prezentaciju nekog organa uprave (opštine, ministarstva)? Baza: Ukupna ciljna populacija



Većina građana koji su posjetili internet stranicu nekog organa javne uprave ima pozitivne ocjene razumljivosti informacija koje su bile prikazane (49%), njihove potpunosti (46%), preglednosti sajtova (42%) i ažuriranosti tih informacija (41%). Oko jedne četvrtine korisnika sajtova navodi da su nepregledni i da nijesu valjano ažurirani.

Grafikon 18: Stavovi o internet prezentacijama javne uprave

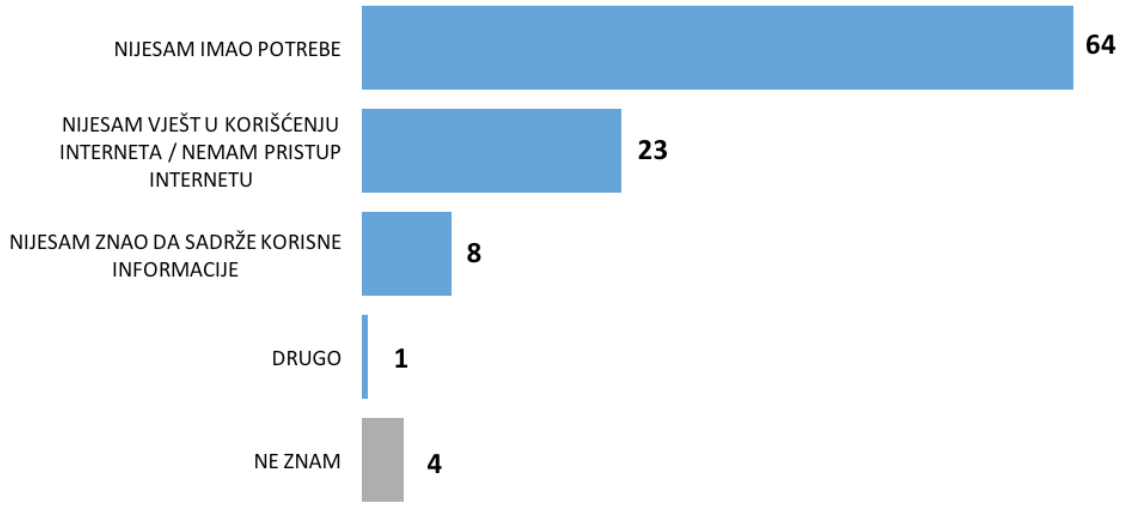
Ocijenite informacije na internet prezentacijama javne uprave. Baza: oni koji su u posljednjih 12 mjeseci posjetili Internet prezentaciju nekog organa uprave (10% od ciljne populacije)



Dvije trećine građana koji nijesu koristili sajtove javne uprave navode da je razlog tome to što nijesu imali potrebe za tim (64%), dok nešto manje od četvrtine navodi da je razlog nekorišćenju sajtova manjak vještina koje su potrebne za korišćenje interneta odnosno nedostupnost interneta (23%). Očekivano, ovu potonju kategoriju čine značajno češće od prosjeka osobe starije od 60 godina, penzioneri, oni sa najnižim obrazovanjem, ali i žene. Samo 8% onih koji nijesu koristili web stranice javne uprave navodi da nijesu znali da te internet stranice sadrže korisne informacije. Manjak potrebe za korišćenjem ovih stranica iznadprosječno iskazuju učenici i studenti, kategorija građana između 18 i 29 ali i visokoobrazovni građani.

Grafikon 19: Razlozi zbog kojih većina građana nije posjećivala internet prezentacije javne uprave

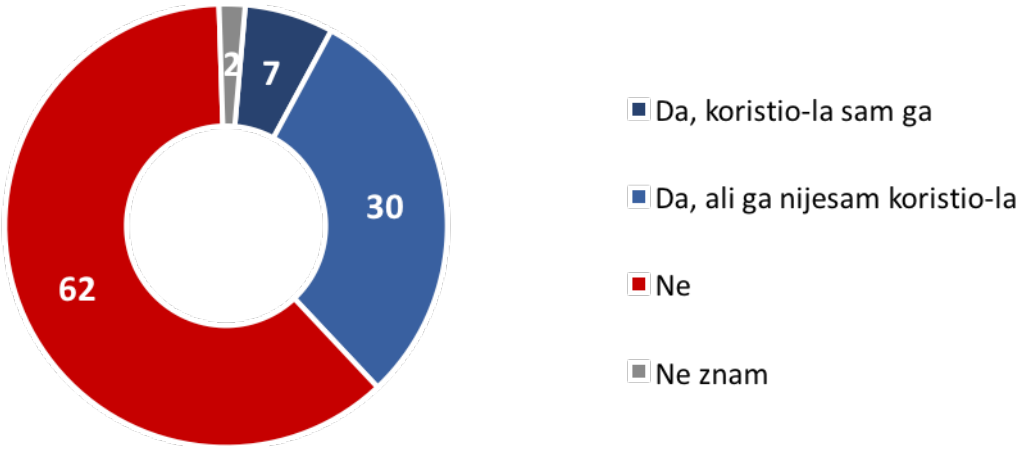
Zašto nijeste posjetili internet prezentaciju nekog organa uprave? Baza: oni koji u posljednjih 12 mjeseci nijesu posjetili Internet prezentaciju nekog organa uprave (88% od ciljne populacije)



Portal E-Uprave je relativno nepoznat građanima i građankama Crne Gore. Svaki treći građanin je čuo za portal E-uprava (30%), dok ga je samo 7% zapravo koristilo. Građani koji su imali iskustvo sa javnom upravom su u većem broju upoznati (30%) i koristili portal (13%). Koristili su ga češće od prosjeka mlađi građani, oni koji su visokoobrazovani, koji su imali ličnog kontakta sa državnom upravom kao i oni koji su zaposleni. Sličan profil građana je češće od prosjeka upoznat sa portalom ali ga nikada nije koristio. Sa druge strane, preovlađujuću većinu koja nikada nije čula za portal značajno češće od prosjeka čine najstariji građani zemlje, oni osnovnog i nižeg obrazovanja, penzioneri, domaćice, stanovnici sjevera zemlje kao i oni koji imaju najniže prihode.

Grafikon 20: Poznatost portala E-uprava

Da li ste čuli za portal E-uprava? Baza: Ukupna ciljna populacija



O Institutu alternativa

Djelujemo kao think tank, odnosno istraživački centar, i u svom radu se bavimo oblastima dobrog upravljanja, transparentnosti i odgovornosti. Oblasti u kojima radimo i ostvarujemo uticaj strukturisane su okviru programa: javna uprava, odgovorne javne finansije, parlamentarni program i bezbjednost i odbrana. Na osnovu rada u okviru naših programa, bavimo se praćenjem procesa pregovora o članstvu u EU, uz aktivno učešće u radnim grupama za pregovaračka poglavlja 23 i 32. Naša posebna aktivnost je Škola javnih politika koju organizujemo od 2012. godine. IA je licenciran od strane Ministarstva nauke kao naučno-istraživački institut 2013. godine.

Ova publikacija nastala je u okviru projekta „Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!“, koji sprovode Institut alternativa, Bonum, Natura, Novi horizont i Centar za istraživačko novinarstvo, a finansiraju Evropska unija u okviru programa podrške razvoju lokalnih organizacija civilnog društva i Balkanski fond za demokratiju (BTD), projekat Njemačkog Maršalovog fonda SAD (GMF). Sadržaj publikacije predstavlja isključivu odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove donatora.

MOJA UPRAVA

WWW.MOJAUPRAVA.ME

Više o nama na:

www.institut-alternativa.org

www.mojgrad.me

www.mojauprava.me

www.mojnovac.me