



Naša uprava

institut alternativa

QCIN Centar za
istraživačko
novinarstvo
Crne Gore

NH
NEW HORIZON
Civil Society Organization

Natura
NVO Natura-Kolašin



PERCEPCIJA JAVNE UPRAVE 2017- 2018



Podgorica, april 2018.



B | T | D

The Balkan Trust
for Democracy

A PROJECT OF THE GERMAN MARSHALL FUND

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 upravi	6
Stavovi prema lokalnoj upravi	8
Percepcija pojedinačnih aspekata rada javne uprave	12
Percepcija usluga javne uprave	18
Javne rasprave	22
Internet stranice javne uprave	23

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 jedinica) u okviru stratumata 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	Troetačni 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 stratumata (broj građana 18+).
Definicija urban/rural	Podjela naselja na urbana i ruralna se zasniva na administrativnim odlukama. Pored poljoprivrednih područja (koja su sva okarakterisana kao ruralna), administrativna podjela naselja na urbana 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 omogućavaju 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)

KLJUČNI NALAZI

U poređenju sa 2017. godinom ne registruju se značajne statističke promjene u načinu na koji građani Crne Gore ocjenjuju kvalitet rada državne i lokalne uprave. U oba talasa ovaj stav je prije svega podijeljen, a građani najčešće srednjim ocjenama ocjenjuju institucije ova dva nivoa.

Takođe, ni pitanje da li je došlo do bilo negativnih, bilo pozitivnih promjena u radu javnih uprava u posljednje tri godine ne generiše promjenu stava građana – u oba talasa dominira uvjerenje građana da je rad ovih institucija nepromijenjen.

Povjerenje u javnu upravu je stabilno. U oba talasa građani iskazuju podijeljenost po ovom pitanju, a kod pojedinih grupa građana se registruje samo pad povjerenja.

Ipak, u 2018. godini raste procenat građana koji su koristili usluge javne uprave, naročito usluge lokalnih uprava, a ova promjena je zastupljena kod brojnih grupa građana. Posebno je primjetno da je u 2018. godini porastao procenat građana koji su imali kontakt sa MUP-om.

U oba talasa brojni faktori se spontano navode kao problemi javne uprave, a na prvom mjestu se ističu zapošljavanja „preko veze“ i prisustvo korupcije. Ovaj vid zapošljavanja se vidi i kao najvažniji uslov da bi se dobio posao u javnoj upravi – bilo korišćenjem ličnih, rodbinskih i prijateljskih veza ili političkih veza, dok se sama kompetentnost kandidata navodi tek na trećem mjestu po učestalosti najvažnijih uslova za zapošljavanje. Poseban značaj u 2018. godini građani daju i problemu neljubaznosti i neodgovornosti službenika u javnoj upravi, što nekoliko sociodemografskih grupa ističe čak kao najvažniji problem. U skladu sa ovakvom percepcijom građana, kao najbolji način rješavanja problema javne uprave se, iz talasa u talas, vidi upravo smanjenje korupcije. Manje učestalo, ali i dalje značajno se navodi i uvođenje strože unutrašnje kontrole i strožih kaznenih mjera.

Ipak, u oba talasa 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 javna uprava ne troši budžetski novac u prave svrhe, što je stabilno uvjerenje u oba talasa.

Podijeljena su mišljenja oko generalnog zadovoljstva radom ovih institucija u oba talasa. Nezadovoljstva najčešće generišu dužina čekanja u redovima, neefikasnost rada ovih ustanova, a neodgovornost službenika se značajno češće navodi 2018. godine. Ipak, primjetan je rast broja građana koji vjeruju da se zahtjevi koje postavljaju pred javnu upravu rješavaju u prihvatljivom vremenskom roku, a ocjena cijena ovih usluga je pitanje na koje građani i dalje nemaju jedinstven stav.

Iako iznose različite pritužbe na rad javnih institucija, u oba talasa izrazito mali procenat građana se zapravo žalio na rad, a malo je učešće i onih koji su željeli da se žale, ali nijesu znali kome. Ovako nizak nivo prijavljivanja nije neočekivan kada se uzme u obzir činjenica da u oba talasa oko 70% građana nije ni upoznato sa načinom na koji se mogu žaliti na neregularnosti ili korupciju.

Oko 60% građana u oba talasa otvoreno navodi da uopšte nije informisano o javnim raspravama koje organizuju javne uprave. U skladu sa tim, neinformisanost i nedostatak participacije građana se ogleda i u činjenici da je snažan pad broja građana koji su u posljednjih godinu dana prisustvovali ili učestvovali u nekoj javnoj raspravi organizovanoj od strane javne uprave.

Takođe, korišćenje elektronskog pristupa javnoj upravi je u oba talasa na niskom nivou – u prosjeku preko 85% građana nije posjetilo internet prezentaciju neke javne uprave. 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, a posebno se u 2018. godini kao razlog učestalije navodi manjak vještina ili nedostupnost interneta, što navodi nešto manje od četvrtine građana. Ipak, upoznatost sa portalom E-uprave raste u odnosu na 2017. godinu, te u 2018. godini 3 od 10 građana navodi da je upoznato sa postojanjem ovog portala, ali je ipak njegova primjena na značajno nižem nivou.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

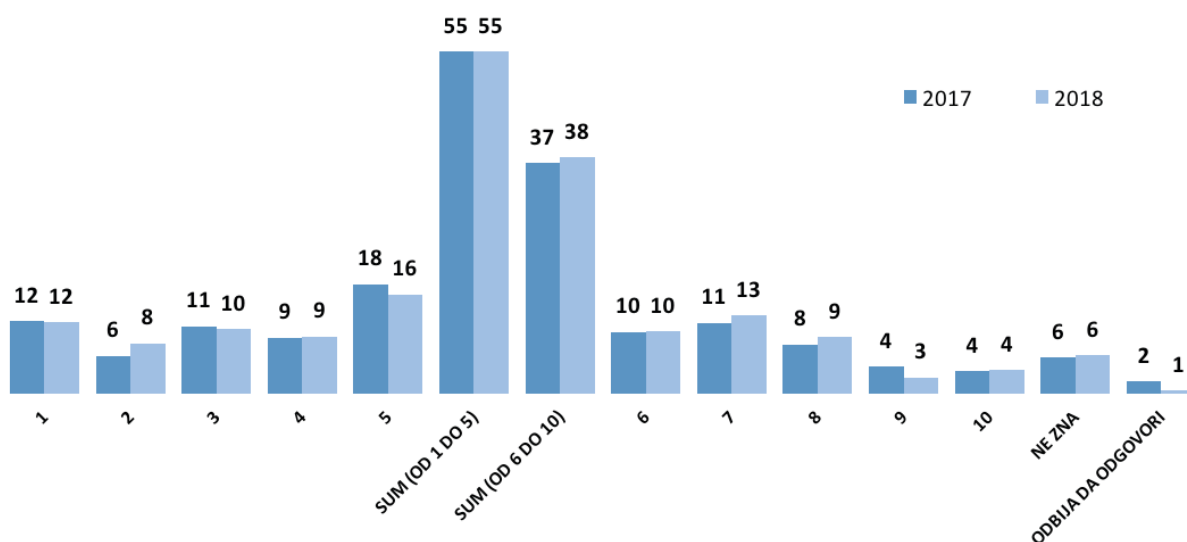
Stavovi prema državnoj upravi

Percepcija državne uprave je nepromijenjena u odnosu na 2017. godinu. U oba talasa, **više od polovine građana** (55%) državnoj upravi daje ocjene od **1 do 5**, a nešto **više od trećine građana** ocjenjuje državnu upravu ocjenama od **6 do 10** (37% 2017. godine i 38% 2018. godine). Tri ocjene koje se izdvajaju po učestalosti u oba talasa jesu ocjene **5** (18% građana daje ovu 2017. godine, a 16% građana daje ovu ocjenu 2018. godine), ocjena **7** (11%, 2017. godine, 13%, 2018. godine) i ocjena **1** (po 12% građana obje godine).

Promjene u stavu registruju se kod pojedinačnih sociodemografskih grupa građana. Sa jedne strane, kod grupe građane starijih od 60 godina raste udio onih koji daju ocjenu 5 državnoj upravi (rast sa 5% na 14%), ali i kod grupe građana koji nemaju iskustvo sa javnom upravom raste procenat onih koji daju ocjenu 2 (rast sa 6% na 10%). Sa druge strane, kod nekoliko sociodemografskih grupa se registruje pad onih koji daju ocjenu 9 javnoj upravi: kod građana sa juga Crne Gore (pad sa 8% na 1%), kod građana iz ruralnih djelova Crne Gore (pad sa 6% na 2%) i kod građana iz najmanje naseljenih opština (pad sa 9% na 2%).

Grafikon 1: Ocjena kvaliteta rada državne 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

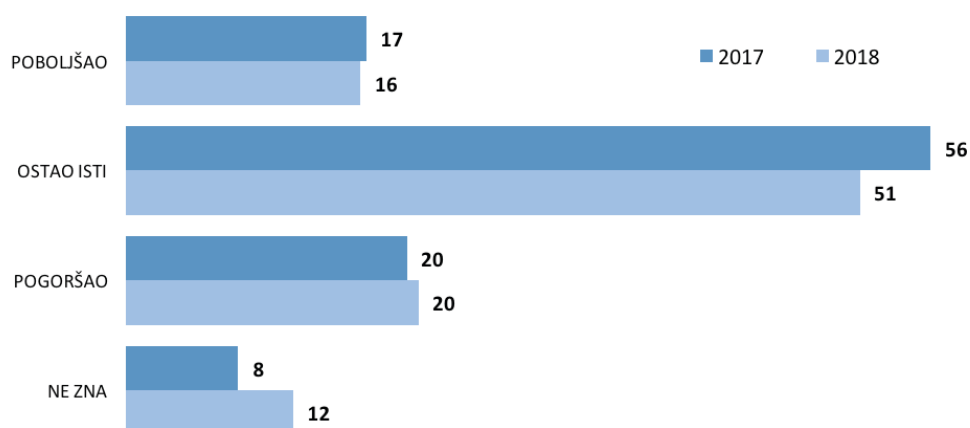


Govoreći o **radu državne uprave u periodu od posljednje 3 godine**, nešto manji procenat građana u odnosu na 2017. godinu navodi da se **rad države uprave pogoršao** (2017. godine ovog stava je bilo 56% građana, a ove godine ovaj stav dijeli 51% njih). Sa druge strane, statistički značajno **raste** procenat građana koji **ne zna da ocijeni** u kom pravcu se rad državne uprave promijenio u periodu od posljednje tri godine (rast sa 8% na 12%). Statistički značajne promjene se registruju posebno kod građana sa sjevera Crne Gore: opada procenat građana koji je smatrao da je stanje u državnoj upravi nepromijenjeno (pad sa 63% na 44%), a

istovremeno u ovom regionu Crne Gore raste broj onih građana koji ne mogu da procijene ovu promjenu (rast sa 8% na 16% 2018. godine).

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

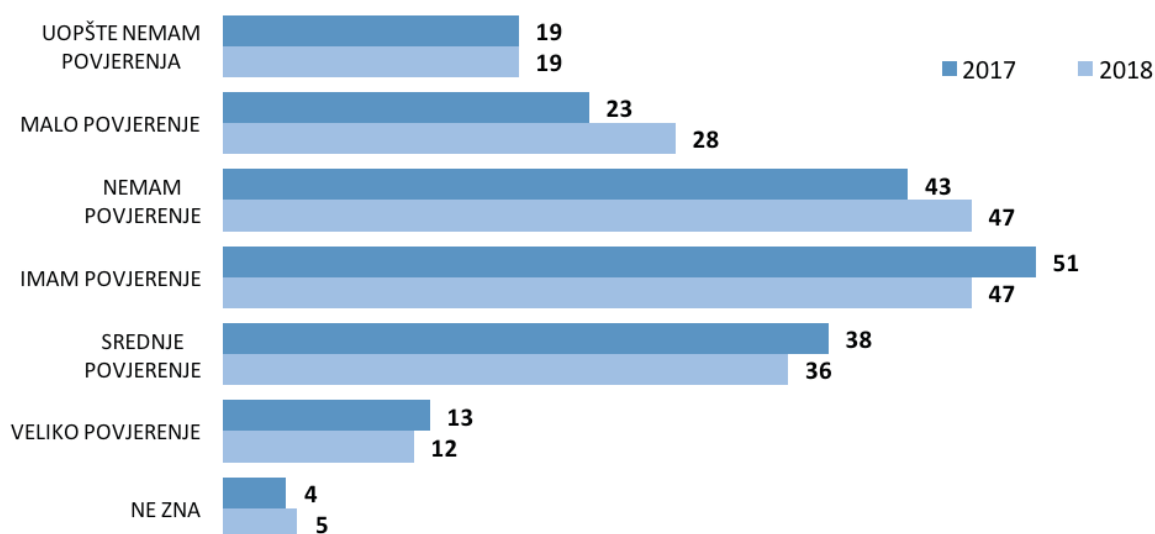
Da li biste rekli da se kvalitet usluga u DRŽAVNOJ UPRAVI u odnosu na period od prije 3 godine generalno poboljšao, pogoršao ili je ostao isti? Baza: Ukupna ciljna populacija



Povjerenje građana u državnu upravu je kao i u prvom talasu 2017. godine **podijeljeno**, bez statistički značajnih promjena. Građani juga Crne Gore imaju značajno manje povjerenja u rad državne uprave (registruje se skok nepovjerenja sa 36% na 53% u 2018. godini). Istovremeno, opada procenat građana koji uživa veliko povjerenje u državnu upravu unutar opština do 25.000 stanovnika (pad sa 19% na 10%), a procenat građana opština srednje veličine (između 25.000 i 100.000 stanovnika) koji su imali srednji nivo povjerenja u rad državne uprave je sve manji (pad sa 43% na 31%).

Grafikon 3: Povjerenje u državnu upravu

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

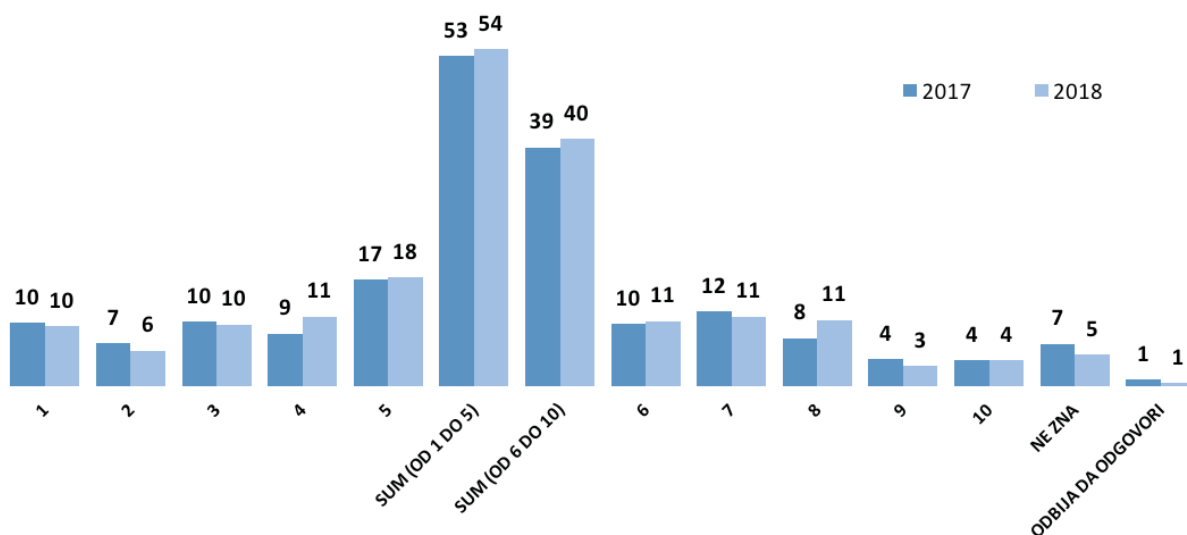


Stavovi prema lokalnoj upravi

Ocjene koje građani Crne Gore daju lokalnoj upravi su vrlo slične ocjenama rada države uprave. Tako, ocjene od **1 do 5** u 2018. godini daje ukupno **54%** građana, četiri od 10 građana daje ocjenu između **6 i 10**, a ponovo se petica ističe kao najzastupljenija ocjena u oba talasa. Istovremeno se registruje da građani iz urbanih djelova Crne Gore češće u 2018. godini daju ocjenu 4 lokalnoj upravi (skok na 13% sa 8%), kao i da je u 2018. godini manji udio građana iz najvećih opština (sa preko 100.000 stanovnika) koji ne znaju da ocijene rad lokalne uprave (pad sa 11% na 4%). Ostale razlike nijesu dostigle nivo statističke značajnosti.

Grafikon 4: Ocjena kvaliteta rada lokalne uprave

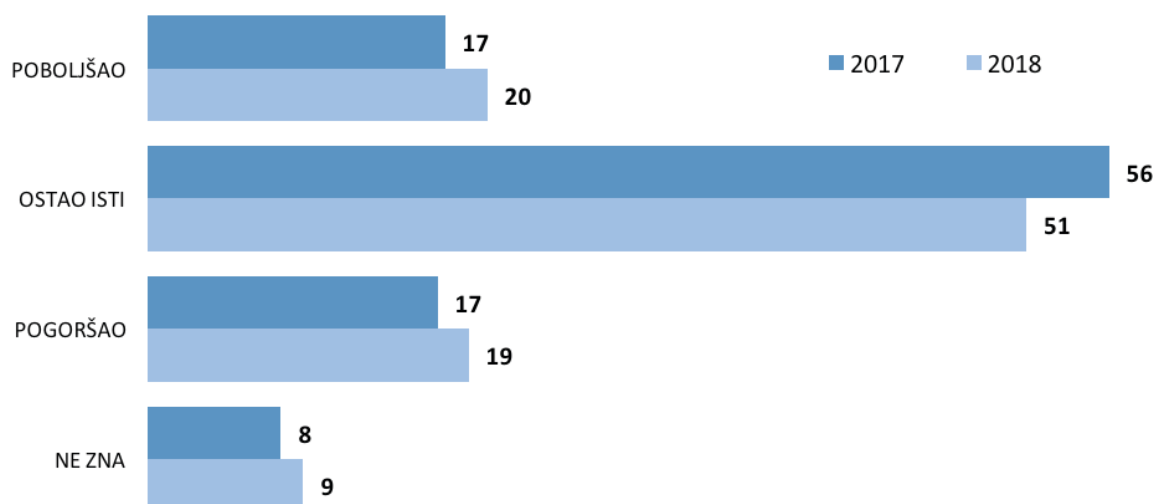
Kako generalno ocjenjujete kvalitet rada LOKALNE UPRAVE? Molim Vas, ocijenite na skali od 1-10, gdje je 1 - Izuzetno loš kvalitet, a 10 - Izuzetno visok kvalitet? Baza: Ukupna ciljna populacija



Promjena kvaliteta rada lokalnih uprava u posljednje tri godine generiše **slične stavove** građana kao i promjena rada državne uprave – više od polovine građana u oba talasa vjeruje da je rad lokalne uprave **nepromijenjen** (56% 2017. godine, 51% 2018. godine). Istovremeno, registruje se pad procenta građana sa sjevera koji vjeruju da je kvalitet rada nepromijenjen (pad sa 61% na 42%), a negativne ocjene daju i građani malih opština, te se registruje da u ovom talasu 10% ovih građana vjeruje da se kvalitet rada poboljšao (2017. godine je to činilo 20% građana).

Grafikon 5: Percepcija promjene kvaliteta usluga državne uprave u posljednje 3 godine

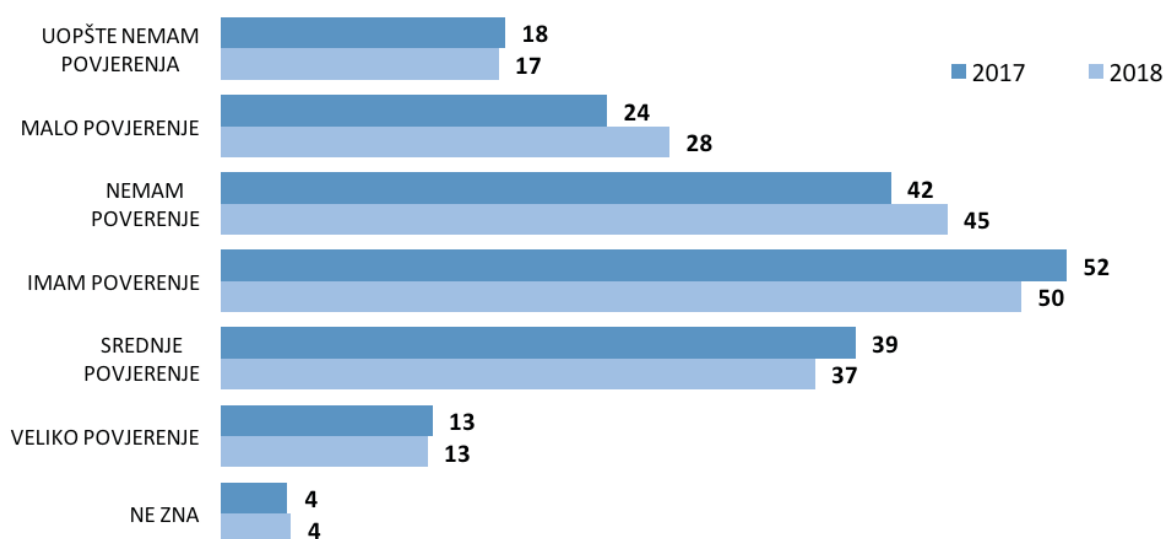
Da li biste rekli da se kvalitet usluga u DRŽAVNOJ UPRAVI u odnosu na period od prije 3 godine generalno poboljšao, pogoršao ili je ostao isti? Baza: Ukupna ciljna populacija



Na kraju, povjerenje u lokalnu upravu je usaglašeno sa povjerenjem koje građani imaju u državnu upravu. Pad povjerenja se naročito registruje kod građana malih opština (u ovom talasu 53% građana uopšte nema ili ima malo povjerenja, a u prošlom 35%), a procenat onih građana iz ove sociodemografske grupacije koji uopšte nemaju povjerenja u rad lokalne uprave se udvostručio (skok sa 11% na 22%).

Grafikon 6: Povjerenje u lokalnu upravu

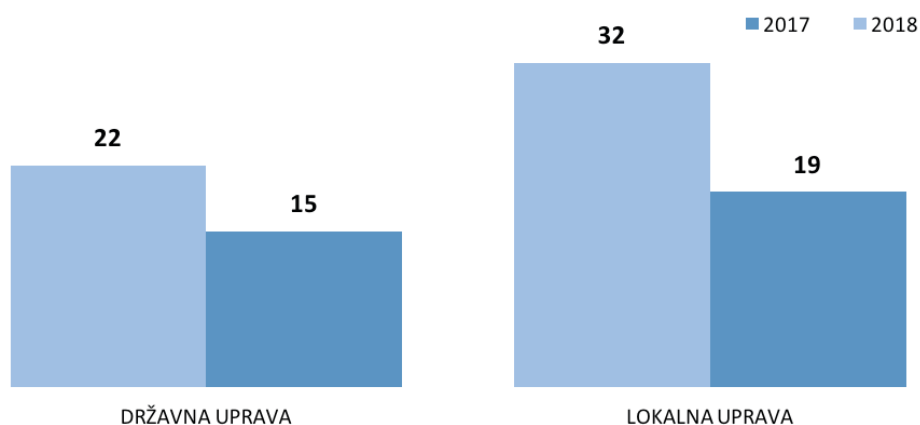
Koliko je Vaše povjerenje u lokalnu upravu? Baza: Ukupna ciljna populacija



U poređenju sa 2017. godinom, raste procenat građana koji su koristili usluge javne uprave, a naročito se registruje rast procenta građana koji su imali isustvo sa lokalnom upravom. U poređenju sa 2017. godine registruje se povećan kontakt sa državnom upravom kod sljedećih grupa građana: žena (skok sa 13% na 21%); građana starosti između 45 i 60 godina (skok sa 15% na 29%); građana sjevernog regiona Crne Gore (skok sa 8% na 19%), građana ruralnih djelova Crne Gore (skok sa 11% na 21%) i građana srednjeg obrazovanja (skok sa 15% na 22%). Veća učestalost korišćenja usluga lokalnih usluga registrovana je kod: žena (skok sa 22% na 33%), građana svih grupa starosti, građana iz centralnog regiona Crne Gore (skok sa 21% na 37%), sa juga Crne Gore (skok sa 22% na 38%), ali i kod građana i iz urbanih i ruralnih djelova Crne Gore. Dalje, porast korišćenja usluga se registruje i kod građana koji žive u opštinama kako srednje veličine tako i u najvećim opštinama (za opštine srednje veličine se registruje rast sa 21% na 30%, a za velike opštine rast sa 14% na 36%) kao i kod građana osnovnog obrazovanja (skok sa 9% na 23%) i srednjeg obrazovanja (skok sa 19% na 33%).

Grafikon 7: Korišćenje usluga javne uprave

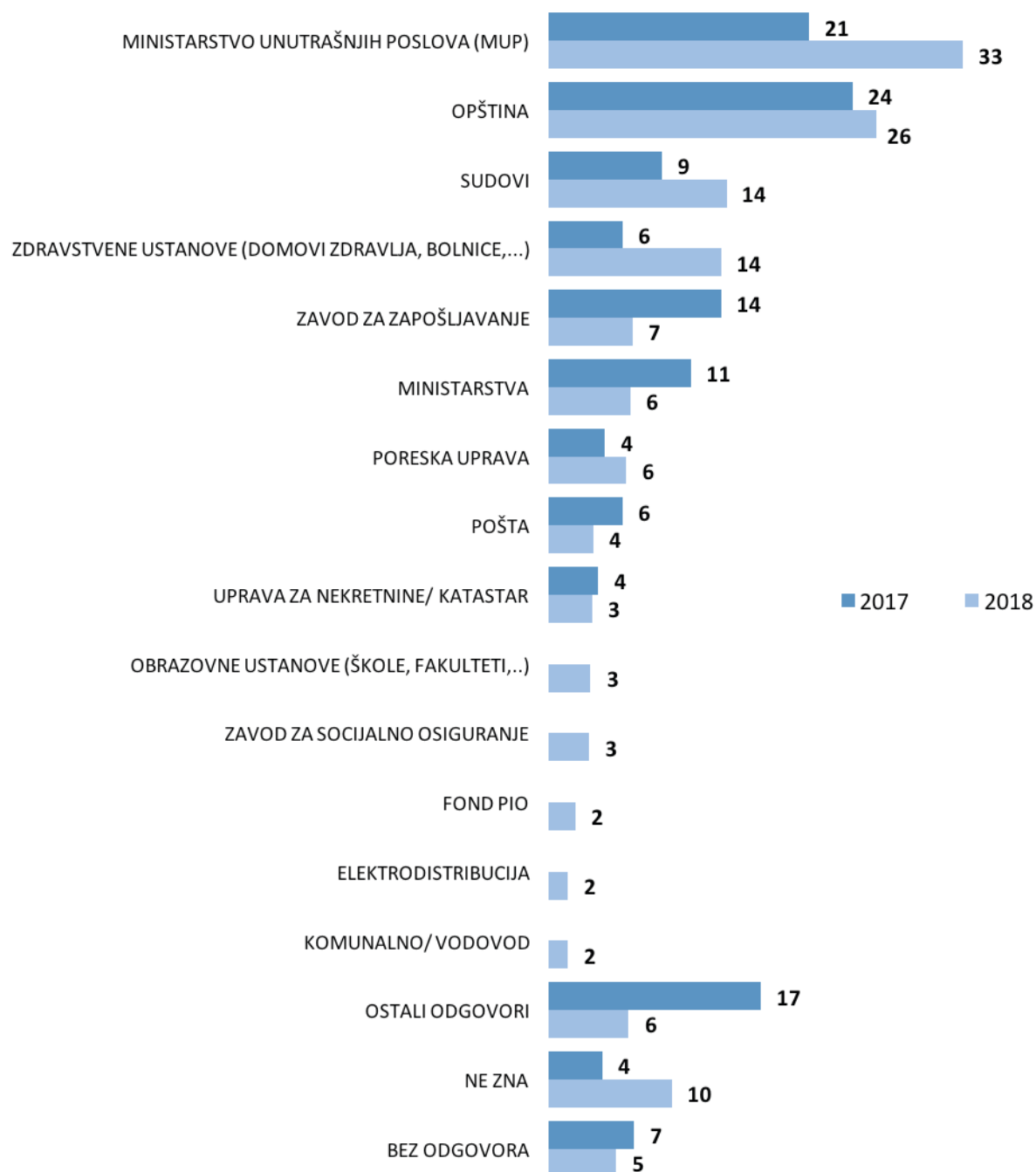
Da li ste koristili usluge javne uprave u posljednjih 12 mjeseci? Baza: Ukupna ciljna populacija



Od institucija javne uprave građani su 2018. godine najviše kontakta imali sa Ministarstvom unutrašnjih poslova (33%), opštinom (26%), sudovima (14%) i zdravstvenim ustanovama (14%). U poređenju sa 2017. godinom se registruje da je značajno manji procenat građana imao kontakta sa MUP-om (21%) i sa zdravstvenim ustanovama (6%), ali sa druge strane bilo je više onih koji su imali kontakt sa **poreskom upravom** (14% građana 2017. godine, a 6% 2018. godine).

Grafikon 8: 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 ciljane populacije)

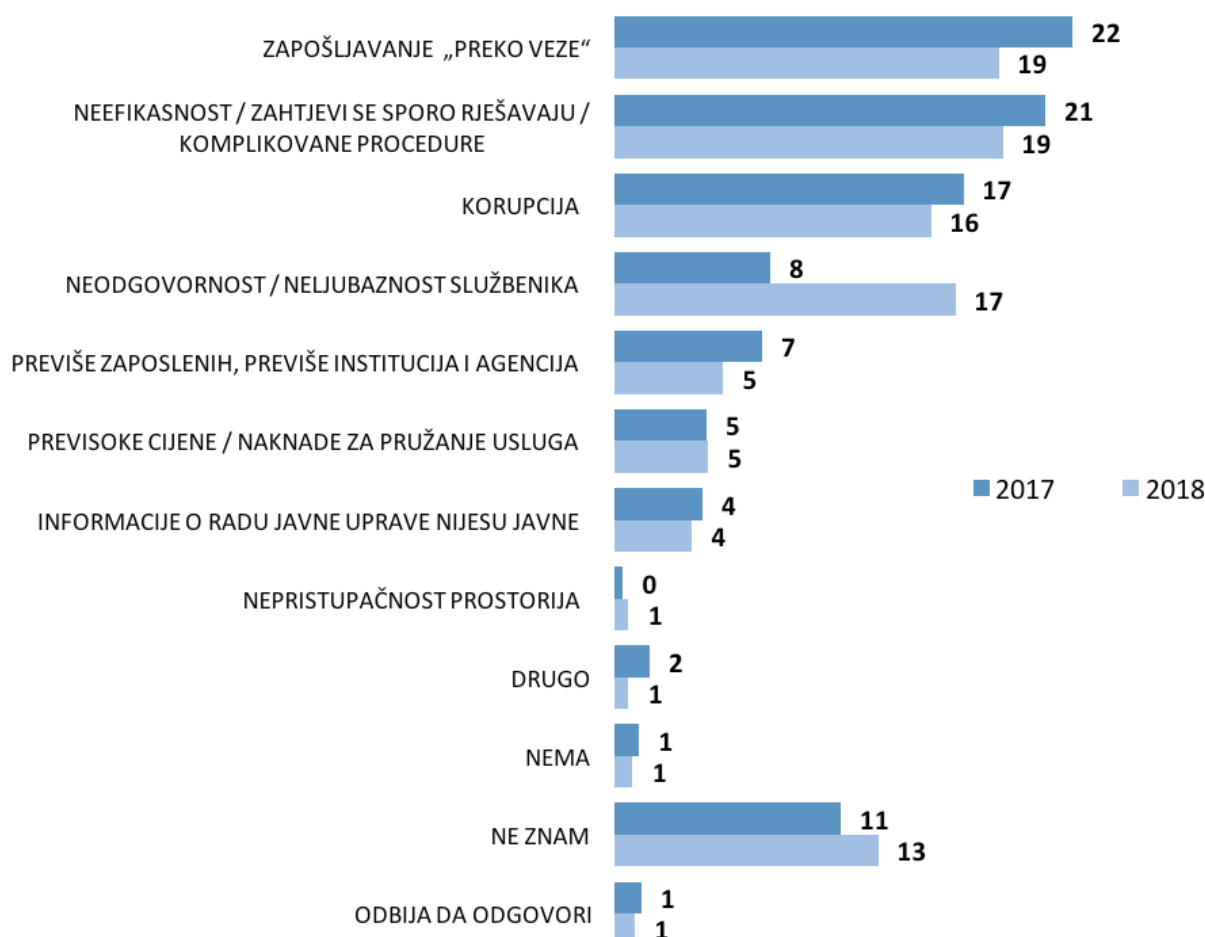


Percepcija pojedinačnih aspekata rada javne uprave

Kao najveći problemi javne uprave u očima građana izdvajaju se zapošljavanje „preko veze“ – svaki peti građanin vjeruje da je riječ o najvećem problemu (19%). Ovakav rezultat se ne razlikuje statistički značajno od rezultata iz 2017. godine. Osim ovog problema, u sličnom stepenu učestalosti u oba talasa se izdvajaju i prisutnost korupcije i neefikasnost same javne uprave. Važno je naglasiti da u poređenju sa 2017. godinom raste statistički značajan procenat građana koji ističu problem samih službenika koji rade u javnoj upravi, odnosno njihovu neodgovornost i/ili neljubaznost – skok sa 8% na 15%. Ovaj problem se u 2018. godini češće pominje i od strane muškaraca, žena, građana starosti od 18 do 29 godina i starosti od 45 do 60 godina, građana centralnog i južnog regiona, građana urbanih djelova, malih i srednjih opština, građana srednjeg i visokog obrazovanja, Srba i Albanaca, ali i svih građana bez obzira na to da li su oni lično imali iskustva sa javnom upravom.

Grafikon 9: Percepcija ključnih problema javne uprave – PRVI NAVEDENI PROBLEM

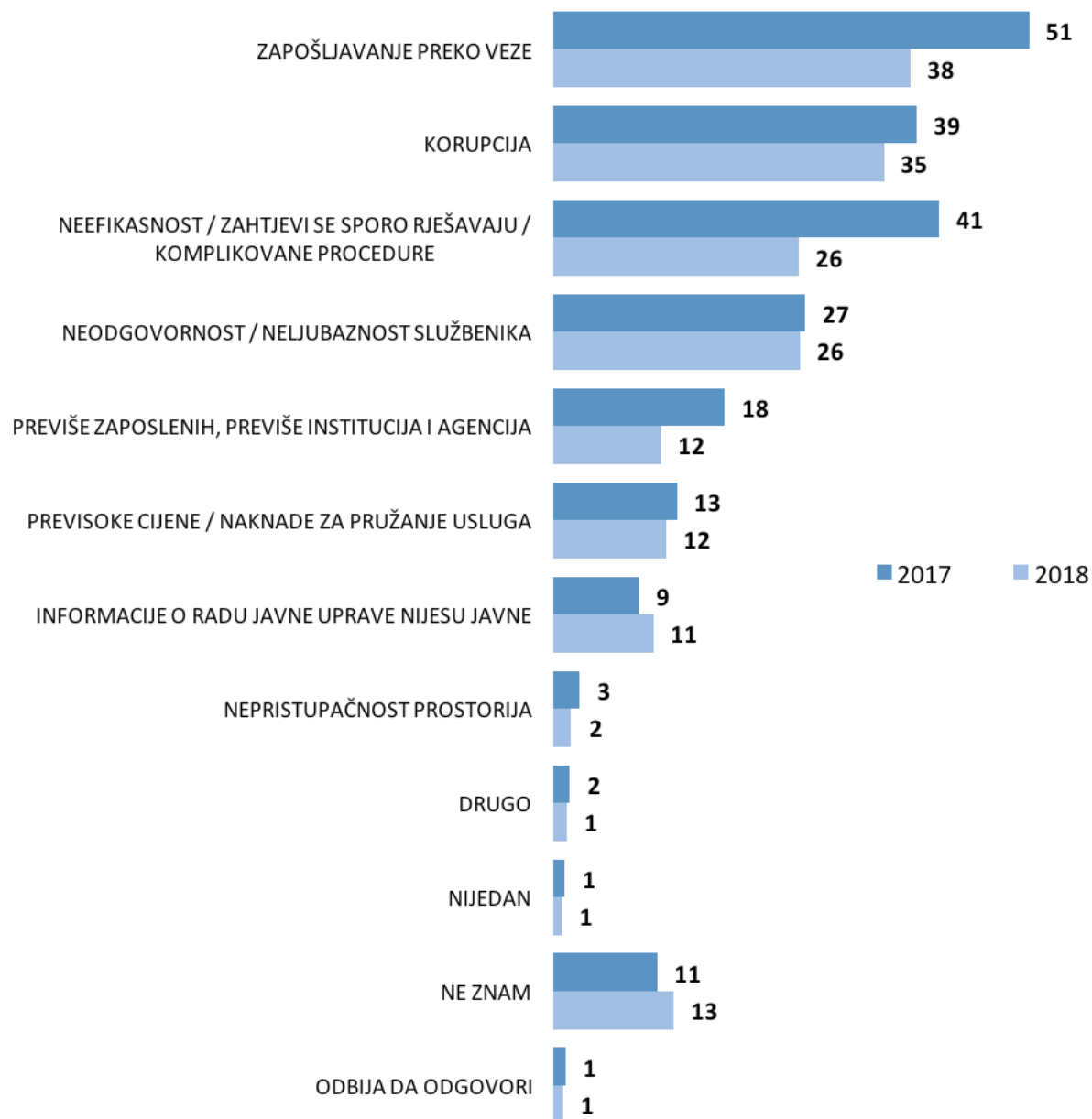
Koji je, po Vašem mišljenju, ključni problem naše javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Sagledavanjem svih odgovora građana, raste značaj prethodno navedenih. Ipak, registruje se da dok su građani 2017. godine ubjedljivo isticali zapošljavanje „preko veze“ kao problem, da u 2018. godini građani osim ovog problema, učestalo navode i druge, koje nijesu toliko isticali u prethodnom talasu.

Grafikon 10: Percepcija ključnih problema javne uprave – OSTALI NAVEDENI PROBLEMI

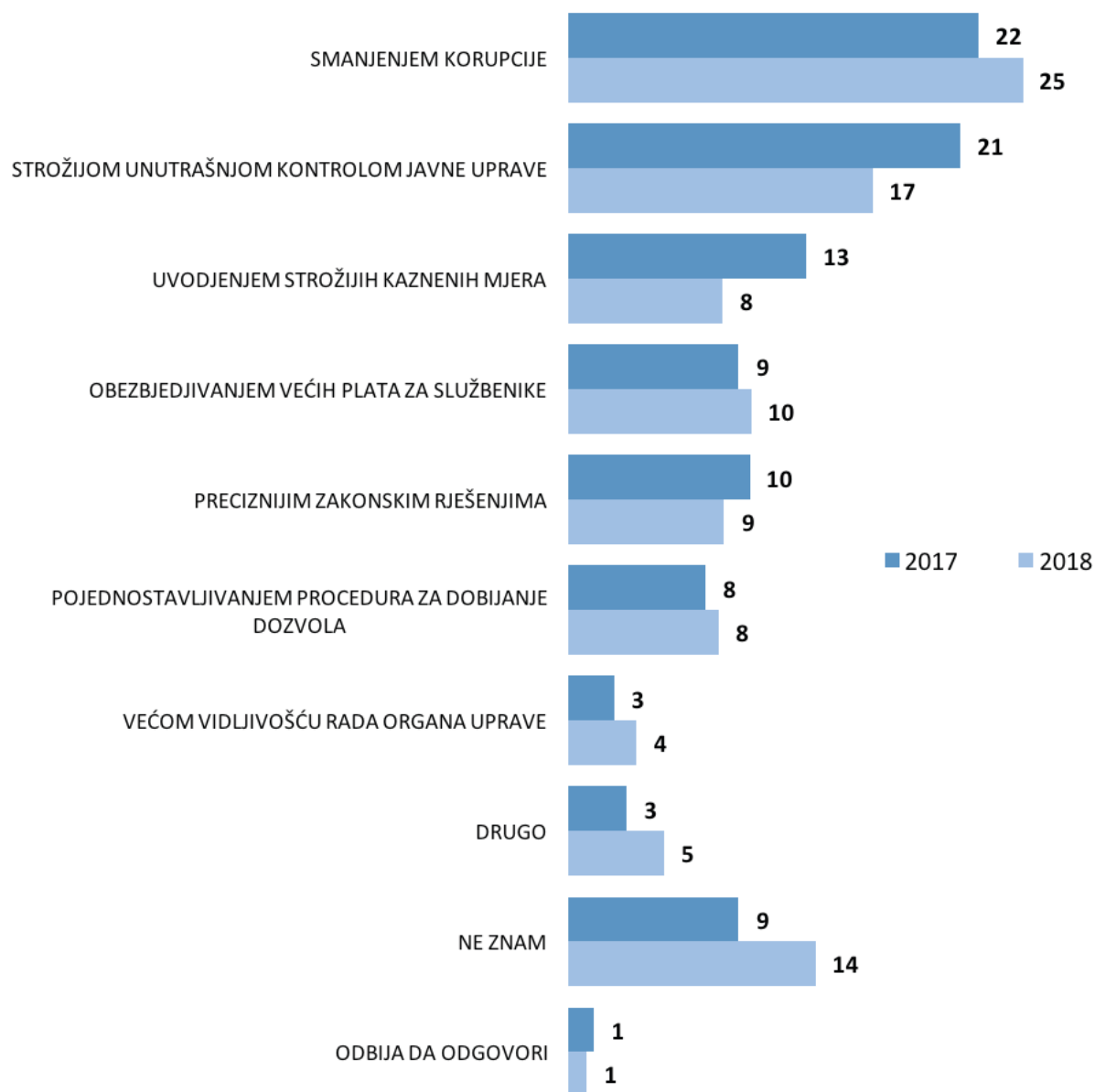
Koji je, po Vašem mišljenju, ključni problem naše javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



U oba talasa, za građane Crne Gore je **najbolji način za poboljšanje kvaliteta rada javne uprave smanjenje korupcije** (22% građana ističe ovo rješenje 2017. godine, a 25% 2018. godine). Od ostalih rješenja se spontano navode i **stroža unutrašnja kontrola** i, u skladu sa tim, **strože kaznene mjere**. Ipak, registruje se da se u poređenju sa 2017. godinom smanjio procenat građana koji vjeruju da su stroge mjere kažnjavanja najbolje rješenje (pad sa 13% na 7% građana koji ovo rješenje spontano navode), a istovremeno raste procenat građana koji navode da ne znaju šta je adekvatno rješenje za poboljšanje kvaliteta rada javne uprave.

Grafikon 11: Prijedlozi za poboljšanje kvaliteta rada organa javne uprave – SPONTANI ODGOVORI

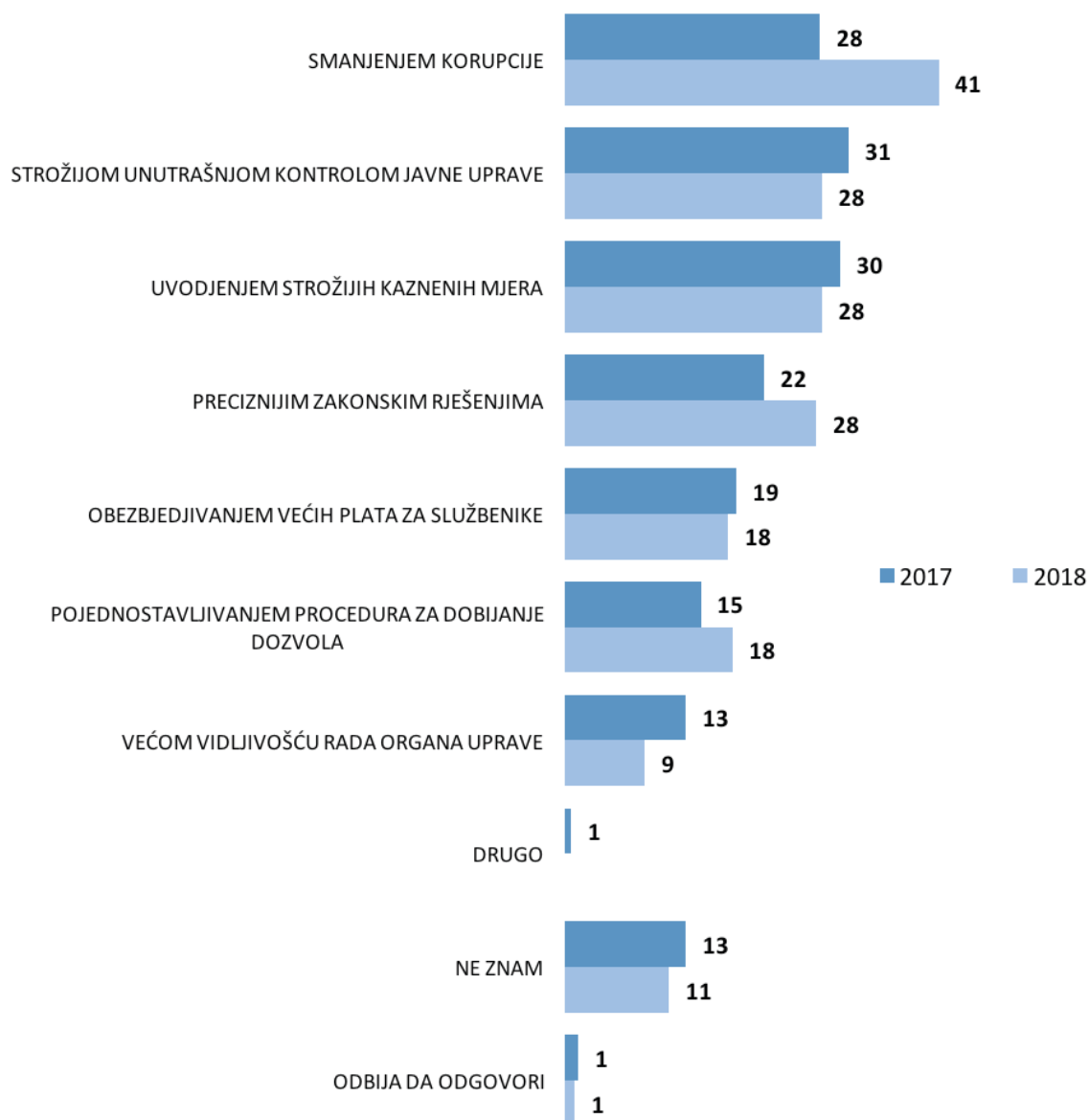
Prema Vašem mišljenju, na koji način se najbolje može poboljšati kvalitet rada organa javne uprave? (Spontani odgovor) Baza: Ukupna ciljna populacija



Ipak, kada se građanima ponudi **lista potencijalnih rješenja** za unaprjeđenje kvaliteta rada javne uprave, **smanjenje korupcije** se ponovo ubjedljivo ističe kao najadekvatnije rješenje, a osim toga se primjećuje i rast u ovom odgovoru u odnosu na 2017. godinu (skok sa 28% na 41%). Da je ovaj način najbolji za unaprjeđenje kvaliteta rada javne uprave ističu učestalije u 2018. godini kako muškarci, tako i žene, građani starosti 18 do 29 godina, građani starosti od 45 do 60 godina, građani juga Crne Gore, iz ruralnih i urbanih djelova Crne Gore, stanovnici opština srednje veličine, osnovnog i srednjeg obrazovanja, Srbi, kao i građani koji nijesu imali iskustva sa javnom upravom.

Grafikon 12: Prijedlozi za poboljšanje kvaliteta rada organa javne uprave – ODGOVORI SA LISTE

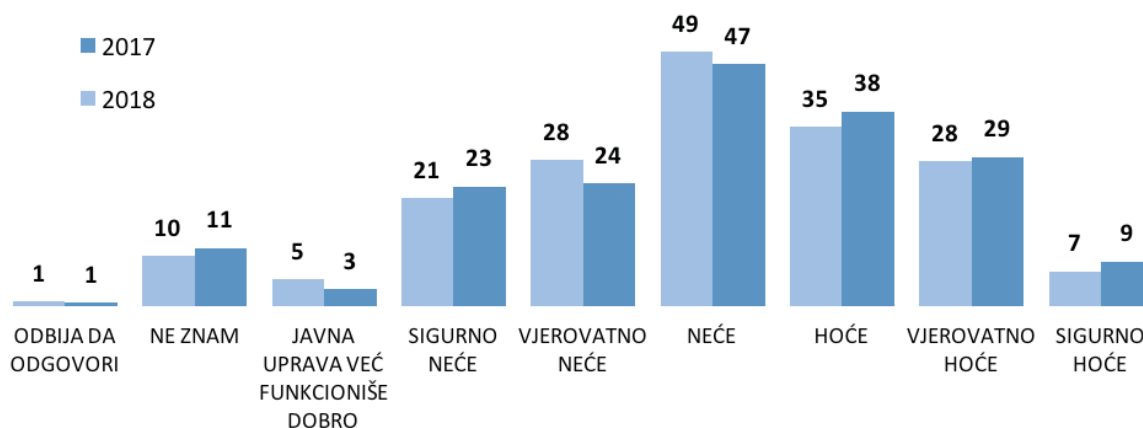
Prema Vašem mišljenju, na koji način se najbolje može poboljšati kvalitet rada organa javne uprave? (Odgovori sa liste) Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i u prethodnom talasu, nešto više od trećine građana vjeruje da će Vlada Crne Gore uspjeti da do 2020. riješi ključne probleme u funkcionisanju javne uprave (38% građana je ovo istaklo 2017. godine, a 35% 2018. godine). Rast pesimizma se naročito vidi kod građana sa juga Crne Gore (27% građana je vjerovalo da Vlada neće riješiti ove probleme, a sada to mišljenje dijeli 44% ovih građana), a skepticizam dijele i građani starosti 45 do 60 godina (dok je 14% građana 2017. godine vjerovalo da će Vlada sigurno uspjeti da riješi ovaj problem, sada to vjeruje 5% građana) i građani koji žive u opštinama veličine između 20.000 i 100.000 stanovnika (2017. godine 10% građana je vjerovalo da će Vlada sigurno riješiti ključne probleme, a sada to mišljenje dijeli 5% njih).

Grafikon 13: Procjena uspješnosti Vlade u rješavanju problema javne uprave

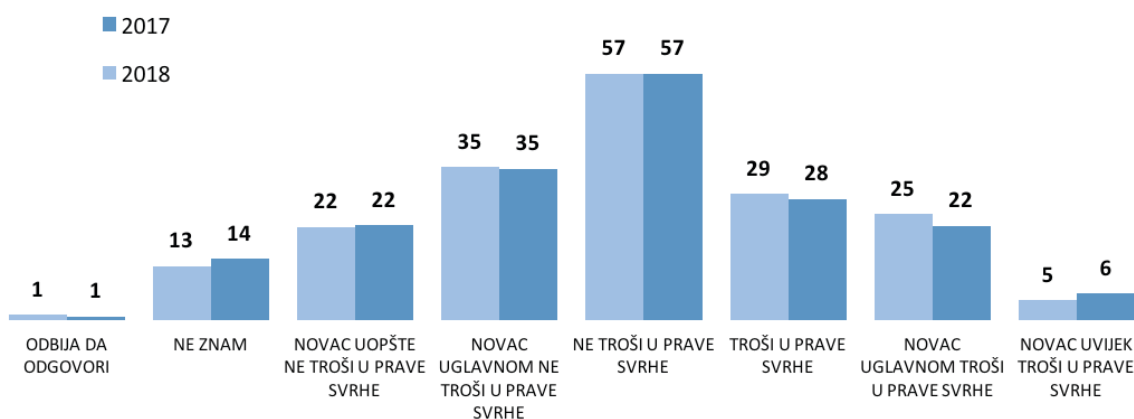
Da li mislite da će Vlada do 2020. godine riješiti ključne probleme u funkcionisanju javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Stabilno, u oba talasa, 57% građana Crne Gore vjeruje da se novac javne uprave ne troši u prave svrhe. Od pojedinačnih poređenja, ističe se da je 2018. godine značajno smanjen udio građana sa juga Crne Gore koji vjeruju da se novac uopšte ne troši u prave svrhe (pad sa 25% na 8%), a sa druge strane primjetno je da značajno veći procenat Albanaca misli da se ovaj novac uglavnom troši tamo gdje je potrebno (skok sa 3% na 28%).

Grafikon 14: 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

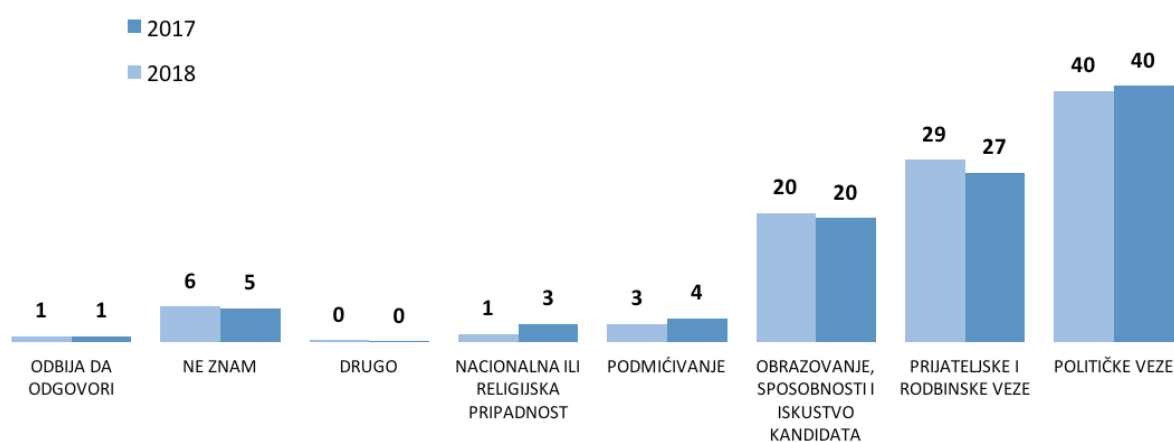


Za građane Crne Gore u oba talasa prvi najvažniji uslov za zapošljavanje u javnoj upravi jesu političke veze (po 40% građana oba talasa navodi ovaj uslov na prvom mjestu). Osim ovog uslova, učestalo se

navode i **političke i prijateljske veze** (u 2017. godini 27%, a u 2018. godini 29%), ali i uslovi koji se odnose na samu **kompetentnost kandidata za zaposlenje** (po petina građana u oba talasa). Razlike u okviru pojedinih sociodemografskih grupa se ne izdvajaju kod ovog pitanja, isključivo što kod građana sa juga opada uvjerenje da su nacionalna ili religijska pripadnost glavni uslov za zapošljavanje (pad sa 9% na 1%).

Grafikon 15: Stavovi prema načinu zapošljavanja u javnoj upravi – PRVI SPONTANI ODGOVOR

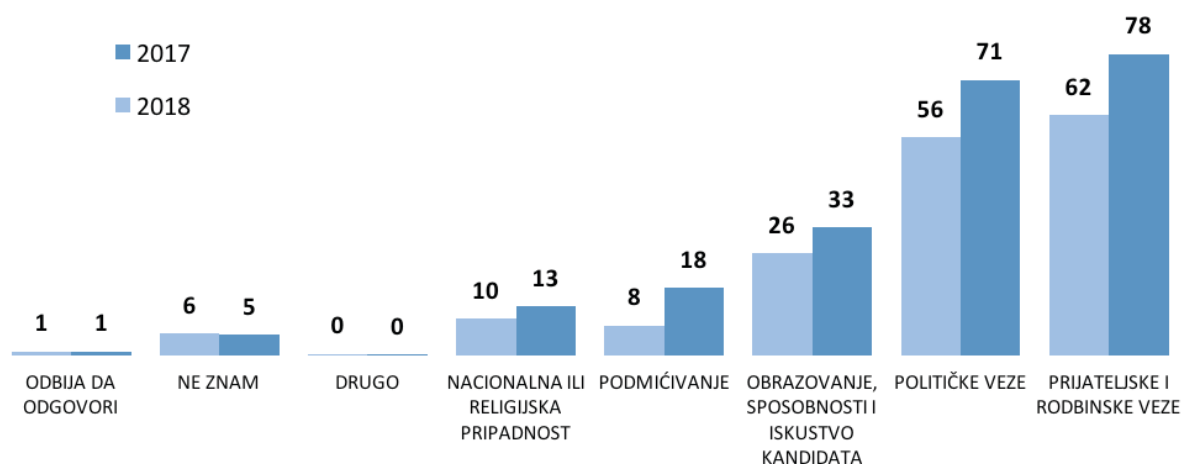
Prema Vašem mišljenju, koji je osnovni kriterijum za zapošljavanje u javnoj upravi? Baza: Ukupna ciljna populacija



Sagledavanjem svih navedenih odgovora, **značaj prijateljskih i rodbinskih veza postaje najvažniji uslov** za zaposlenje prema mišljenju građana, ali opet se ovaj odgovor rjeđe navodi nego 2017. godine (pad sa 78% na 63%). Generalno, dolazi do pada učestalosti navođenja višestrukih odgovora u odnosu na 2017. godinu, ali njihov značaj je i dalje visok.

Grafikon 16: Stavovi prema načinu zapošljavanja u javnoj upravi – OSTALI SPONTANI ODGOVOR

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

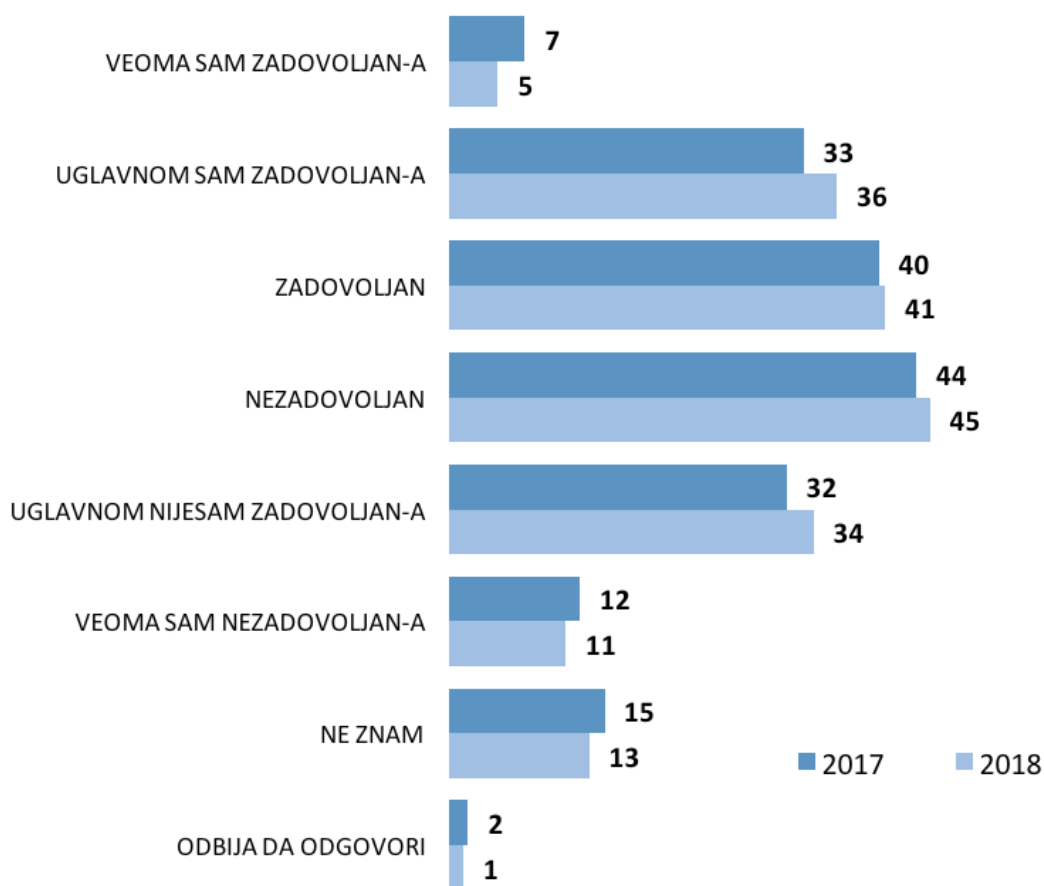


Percepcija usluga javne uprave

Stepen zadovoljstva uslugama u javnoj upravi je podijeljen u oba talasa – u prosjeku 4 od 10 građana je zadovoljno, a trećina građana nije. U odnosu na 2017. godinu, pad zadovoljstva se ističe kod žena (pad sa 8% na 4%) i kod građana juga Crne Gore (pad sa 11% na 1%), dok ostale razlike nijesu dostigle nivo statističke značajnosti.

Grafikon 17: Zadovoljstvo uslugama službi javne uprave

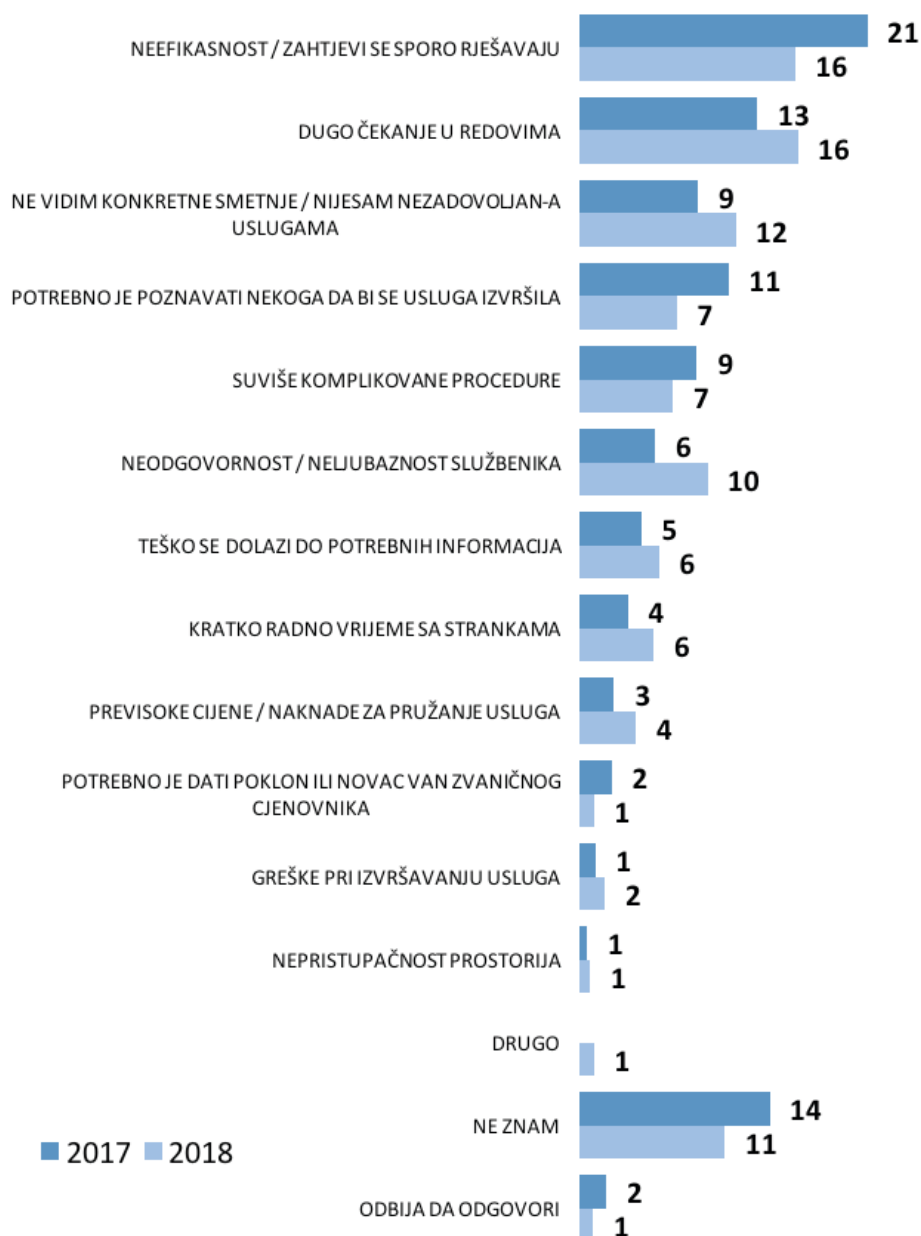
Koliko ste zadovoljni uslugama u službama javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Osnovni **razlog za nedovoljstvo** građana jeste prethodno pomenuta **neefikasnost**, ali u poređenju sa 2017. godinom ovaj razlog se rjeđe navodi (pad sa 21% na 16%). Od ostalih razloga, navode se i **dugo čekanje u redovima** (2017. – 13%, 2018 – 16%), a u ovom talasu raste i procenat onih koji navode **neljubaznost i neodgovornost službenika** kao glavnu smetnju (skok sa 6% na 10%). Neljubaznost i neodgovornost službenika se u drugom talasu, u odnosu na prvi, češće ističe od strane žena, građana urbanih djelova Crne Gore i građana najvećih opština.

Grafikon 18: Percepcija problema u komunikaciji sa javnom upravom – PRVI SPONTANI ODGOVOR

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



Ukupni odgovori građana ukazuju na značaj **istih faktora nezadovoljstva**. Važno je naglasiti da se osim prethodno pomenutih razlika, ovdje uviđaju i dodatne. Tako, u 2018. godini građani češće navode **previsoke cijene** usluga kao faktor nezadovoljstva (skok sa 9% na 16%), a po ovom stavu se u 2018. godini posebno ističu i muškarci (skok sa 8% na 17%), građani starosti od 45 do 60 godina (skok sa 8% na 18%), građani juga Crne Gore (skok sa 9% na 30%), građani oba tipa naselja, građani malih opština (skok sa 6% na 16%) i građani srednjeg obrazovanja (skok sa 18% na 26%).

Grafikon 19: Percepcija problema u komunikaciji sa javnom upravom – OSTALI ODGOVORI

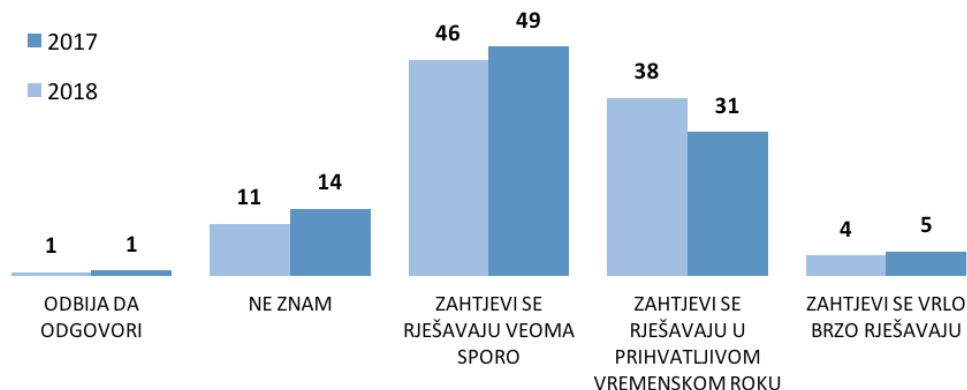
Ako ste nezadovoljni uslugama, šta Vam je najveća smetnja u komunikaciji sa institucijama javne administracije/uprave, odnosno tokom procedura zbog kojih im se obraćate? Baza: Ukupna ciljna populacija



U 2018. godini raste procenat građana koji ocjenjuju da je vrijeme realizacije usluga ili zahtjeva u javnoj upravi prihvatljivo (rast sa 31% na 38%). Ovaj skok je u najvećoj mjeri registrovan kod građana koji žive u opštinama preko 100.000 stanovnika (skok sa 26% na 41%). Ipak, u oba talasa je i dalje dominantno uvjerenje da se zahtjevi rješavaju veoma sporo.

Grafikon 20: Percepcija brzine rješavanja zahtjeva javnoj upravi

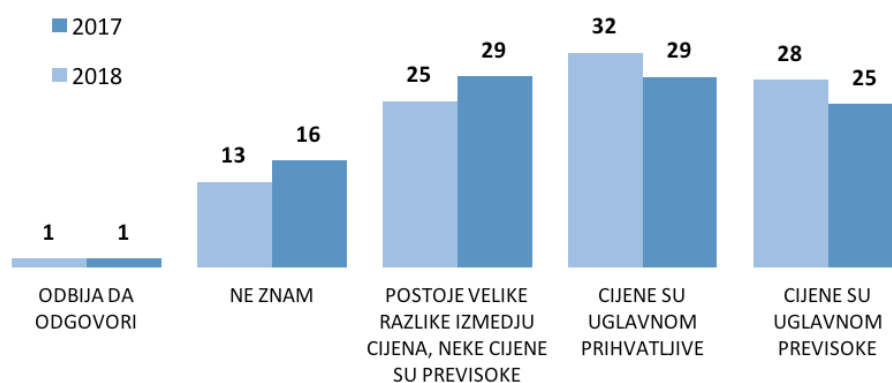
Kako biste ocijenili rad javne uprave u pogledu dužine vremenskog perioda u kome se rješavaju pojedinačni zahtjevi/slučajevi?
Baza: Ukupna ciljna populacija



Kod građana Crne Gore u oba talasa izostaje **jedinstven stav da li su visine cijena usluga javne uprave prihvatljive**. Ipak, primjećuje se da je kod građana juga u drugom talasu zastupljenije mišljenje da su cijene uglavnom previsoke (skok sa 24% na 39%), a ovo mišljenje dijele i građani urbanih djelova Crne Gore (skok sa 24% na 33%).

Grafikon 21: Percepcija cijena usluga službi javne uprave

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

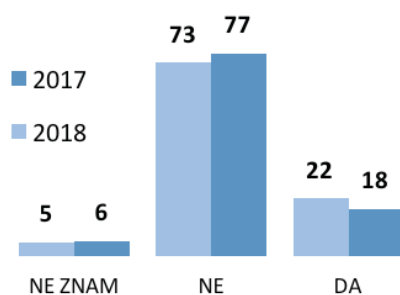


Iako se registruje da nešto veći procenat građana u 2018. godini iskazuje upoznatost sa načinom na koji bi mogli da se žale na neregularnosti u radu javne uprave (skok sa 18% na 22%) ovaj porast ne dostiže nivo statističke značajnosti. Statistički značajne razlike koje se registruju jesu kod građana iz najvećih opština i kod građana sa osnovnim obrazovanjem koji u 2018. godini češće navode da su upoznati sa ovim (kod građana najvećih opština se registruje skok sa 17% na 30%, a kod građana osnovnog obrazovanja sa 4% na 13%).

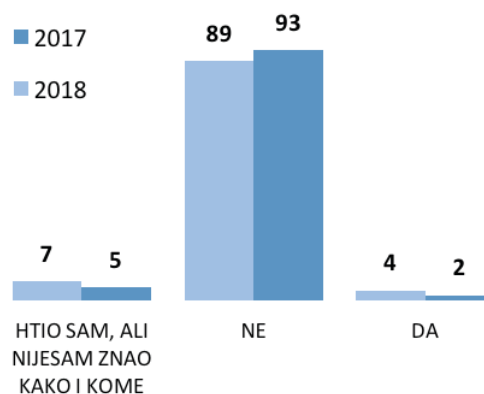
I pored gore navedenih pritužbi na rad javne uprave, **izrazito mali broj građana se zapravo žalio** na njen rad u **proteklih 5 godina** (2% 2017. godine, a 4% 2018. godine) dok je takođe mali procenat njih željelo da se žali ali nije znalo na koji način to može učiniti (5% 2017. godine i 7% 2018. godine). Građani koji češće u 2018. godini navode da su se žalili jesu građani starosti od 45 do 60 godina (skok sa 1% na 5% građana sa ovim iskustvom), a među onima koji su htjeli da se požale, a nijesu znali kome i kako su se u 2018. češće isticali građani opština do 100.000 stanovnika (skok sa 1% na 6%) i ponovo građani starosti od 45 do 60 godina (skok sa 4% na 11% građana).

Grafikon 22: 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

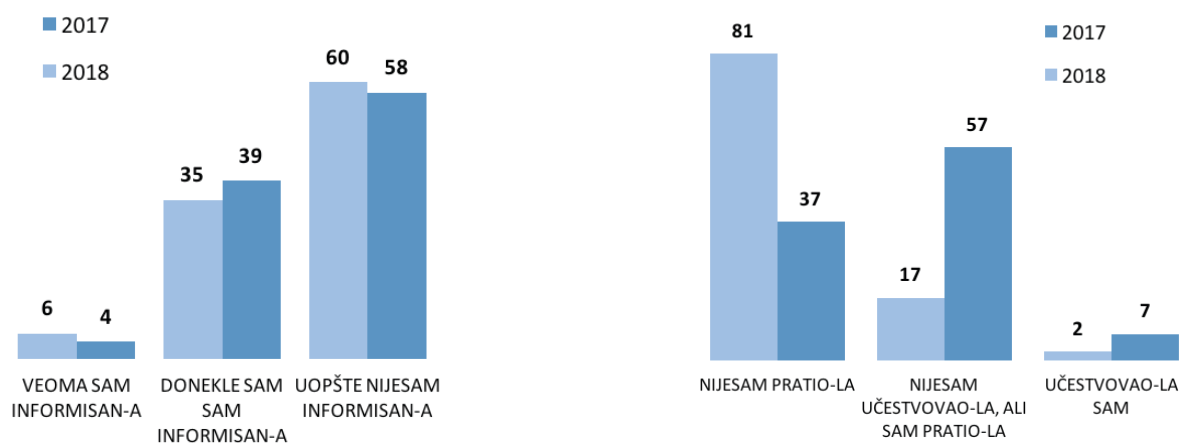
Šest od **deset** građana Crne Gore je 2018. godine istaklo da **nije informisano o javnim raspravama** koje organizuju organi javne uprave, što se ne razlikuje statistički značajno od rezultata iz 2017. godine (58%). O većem stepenu informisanosti u 2018. godini izvještavaju građani sa sjevera Crne Gore (rast sa 1% na 7%), dok kod najstarijih građana, 60+ godina, kao i kod građana sa juga Crne Gore informisanost opada (2017. godine 35% građana 60+ je izvještavalo da je donekle informisano, a 2018. 21%; 2017. godine 7% građana juga je izvještavalo da je veoma informisano, a 2018. godine to čini svega 2%).

Takođe, registruje se **snažan pad u učestvovanju ili praćenju barem neke javne rasprave** od strane onih građana koji su bar **donekle informisani o njima** (2017. godine 37% je izvještavalo da ih nije pratilo, a 2018. godine to čini 81%). Građani koji u 2018. godini češće izvještavaju da nijesu pratili javne rasprave jesu građani uzrasta od 18 do 29 godina ali i najstariji građani (60+), građani centralnog i južnog regiona Crne Gore, građani oba tipa naselja, građani iz svih veličina opština, građani srednjeg i visokog obrazovanja i svih nacionalnosti.

Grafikon 23: 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: Oni koji su bar donekle informisani o javim raspravama, 51% ukupne populacije

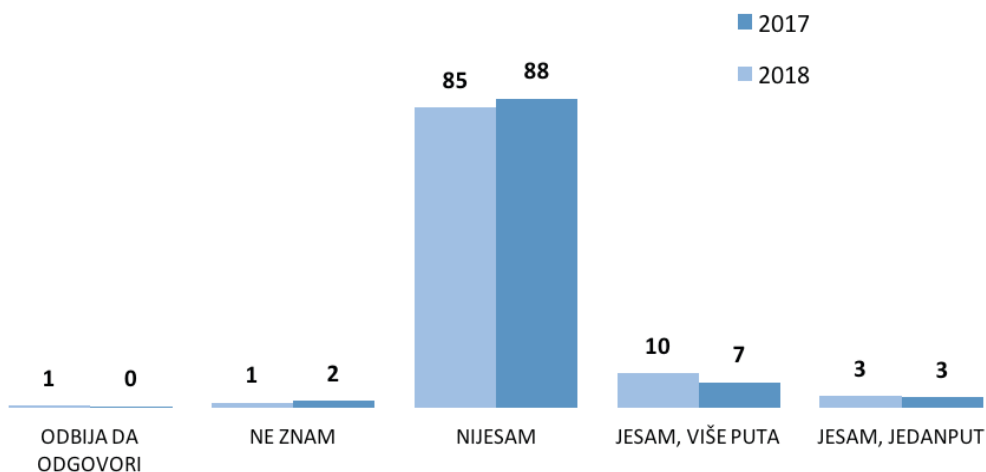


Internet stranice javne uprave

Internet stranice javne uprave se rijetko iz talasa u talas posjećuju od strane građana – 10% građana ih je makar jednom posjetilo 2017. godine, a 2018. godine je to učinilo 13%. U 2018. godini to su, učestalije nego 2017. godine, učinili građani sjevera Crne Gore (rast sa 3% na 11%), kao i građani albanske nacionalnosti (rast sa 2% na 24%), dok kod ostalih sociodemografskih grupa građana nijesu registrovane statistički značajne razlike.

Grafikon 24: Posjećivanje internet prezentacija organa javne uprave

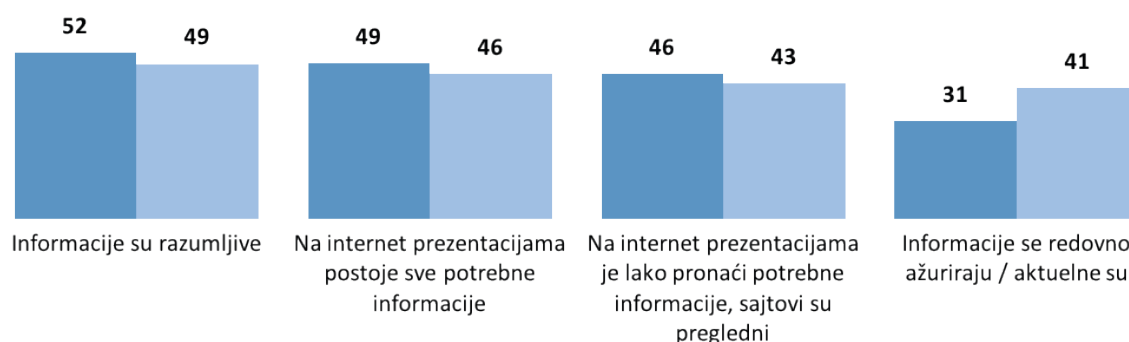
Da li ste u posljednjih 12 mjeseci posjetili Internet prezentaciju nekog organa uprave (opštine, ministarstva)? Baza: Ukupna ciljna populacija



Sa druge strane, oni koji su posjećivali internet prezentacije nekog organa javne uprave u proteklih godinu dana **imaju podijeljen stav o samim sadržajima**, ali skoro nijedna statistički značajna razlika u poređenju rezultata nije zabilježena – isključivo, opada procenat građana unutar malih opština kojima su informacije na ovim prezentacijama razumljive (pad sa 88% na 41%).

Grafikon 25: Stavovi o internet prezentacijama javne uprave - % građana koji se SLAŽE sa navedenim tvrdnjama

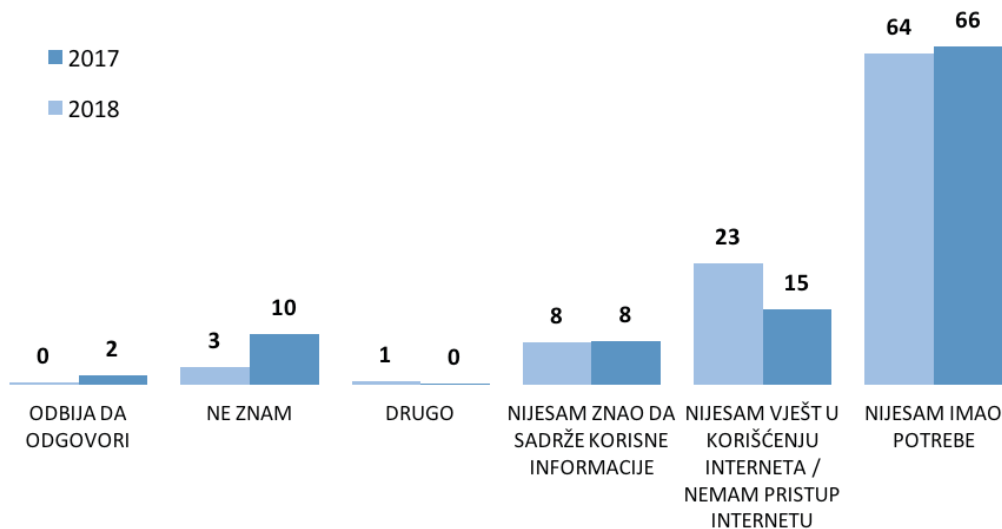
Ocijenite informacije na internet prezentacijama javne uprave. Baza: oni koji su u posljednjih 12 mjeseci posjetili Internet prezentaciju nekog organa uprave (10% od ciljane populacije)



Sa druge strane, kada se fokus stavi na građane koji navode da **nijesu posjetili internet prezentaciju** nekog organa javne uprave, ono što građani navode u oba talasa da je razlog **prije svega nedostatak potrebe** – oko dvije trećine građana je ovog stava. U **2018. godini** posebno raste učešće građana koji navode da je osnovni razlog taj ili što nemaju pristup internetu ili zato što jednostavno **nijesu vični u njegovom korišćenju** (skok sa 14% na 24%). Građani koji se u 2018. godini češće ističu sa ovim stavom jesu žene, građani starosti od 45 do 60 godina, građani iz centranjih, urbanih djelova Crne Gore, kao i građani osnovnog i srednjeg obrazovanja. Takođe, u 2018. godini **manje je učešće građana** koji nemaju jasan odgovor zbog čega se **nijesu odlučili na posjećivanje internet prezentacija javne uprave** (pad sa 10% na 3%).

Grafikon 26: Razlozi zbog kojih većina građana nije posjećivala internet prezentacije javne uprave

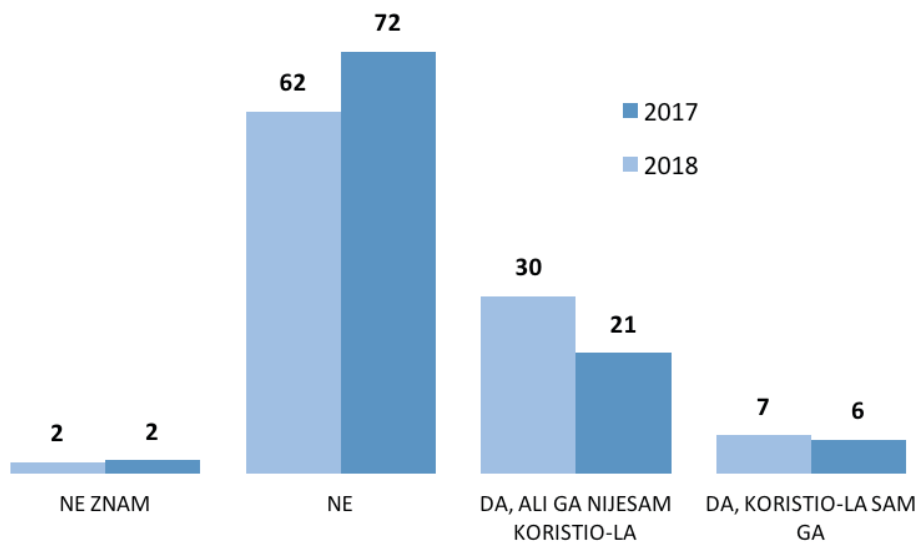
Zašto niste posjetili internet prezentaciju nekog organa uprave? Baza: oni koji u posljednjih 12 mjeseci nijesu posjetili Internet prezentaciju nekog organa uprave (88% od ciljane populacije)



Na kraju, u 2018. godini raste procenat građana koji su čuli za portal E-uprave, ali koji ga nijesu koristili (rast sa 21% na 30%). Veći stepen upoznatosti iskazuju i muškarci i žene, građani uzrasta od 30 do 44 godina, građani centra, građani urbanog dijela, građani koji žive u srednjim i velikim opštinama, građani srednjeg i visokog obrazovanja i građani albanske nacionalnosti. Ipak, i dalje je nizak procenat građana koji su ovaj portal koristili.

Grafikon 27: 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.



WWW.MOJAUPRAVA.ME

Više o nama na:

www.institut-alternativa.org

www.mojgrad.me

www.mojauprava.me

www.mojnovac.me