



Naša uprava

institut alternativa

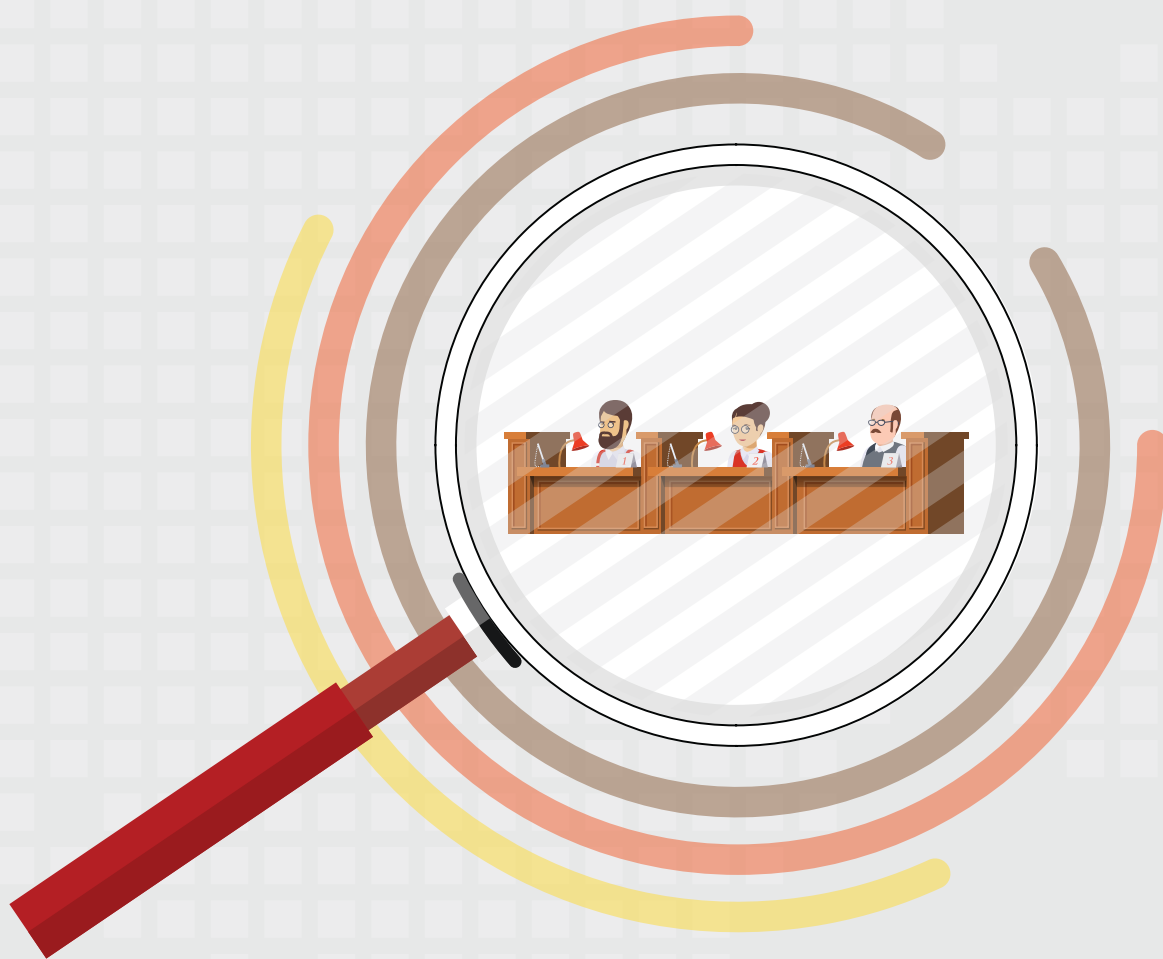
QCIN Centar za istraživačko novinarstvo Crne Gore

NH
NEW HORIZON
Civil Society Organization

Natura
NVO Natura-Kolašin



Građani na šalteru: izvještaj o promjeni kvaliteta usluga 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	6
REZULTATI ISTRAŽIVANJA	8
Opšti pregled kvaliteta usluga javne uprave	8
Postignuće javne uprave po aspektima usluge	11
Kvalitet usluga javne uprave po pojedinačnim indikatorima usluge	14
Prilog 1. Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave na tri aspekta usluge po tipovima scenarija	18
Prilog 2. Kvalitet usluga po aspektima usluge u pojedinačnim institucijama	19
Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama	22
Prilog 4. Primjeri dobre i loše usluge	28

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

“Tehnika tajnog kupca/posjetioca” (eng. Mystery shopper) podrazumijeva odlazak specijalno obučeni anketara (koji zadovoljavaju određene demografske kriterijume) u institucije i koji, u zavisnosti od zahtjeva istraživanja, bilježe i ocjenjuju različite parametre usluga/institucija tokom korišćenja te usluge. Njihov identitet nije poznat institucijama koje ispituju, predstavljaju se kao obični korisnici usluga, što im omogućava da sa izvjesnom vjerodostojnošću ocjenjuju pružanje usluga u toj instituciji. Glavna prednost ove tehnike je upravo u tome što omogućava “snimanje” realnog stanja na terenu, odnosno u institucijama, u realnim i prirodnim uslovima, iz perspektive korisnika konkretne usluge. U okviru kvantitativnog istraživanja tehnikom tajni posjetilac/ kupac sprovedene su 32 posjete u 2017. odnosno 24 u 2018. u odabranim jedinicama javne uprave u 8 crnogorskih opština. Cilj istraživanja bio je da se stekne objektivna slika o pružanju javnih usluga, kao i da se evaluiira rad njihovih službenika.

U istraživanju sprovedenom 2017. u opticaju su bila 4 scenarija: **raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača, raspitivanje o izdavanju lične karte, raspitivanje o sklapanju braka i raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole.** U 2018. postojala su 3 scenarija pri čemu je scenario **registracija poljoprivrednih proizvođača** bio isti kao u 2017. dok su druga dva scenarija podrazumijevala **raspitivanje o promjeni prebivališta i raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta.** U fokusu istraživanja bile su usluge koje su u datom momentu bile aktuelne, pa su i scenariji posjeta tome prilagođeni. Na primjer, u 2018. godini planirano je raspitivanje o legalizaciji s obzirom da je ovo aktuelna tema, a ova usluga je zamijenila uslugu za vađenje građevinskog lista koji više ne postoji u zakonu. Cilj ovakvog odabira tema za scenarije bio je da se ispita spremnost i kompetentnost službenika da informišu klijente o procesu i sprovedu procedure vezane za date usluge.

Kako u 2017. godini, tako su i u 2018. godini usluge javne uprave mjerene preko tri aspekta: **pristupačnost usluge građanima, profesionalnost i ljubaznost službenika i kvalitet odgovora službenika na specifični zahtjev.** Aspekt **pristupačnost usluge građanima** je mjeran brojem aktivnih šaltera, prilagođenošću prostorija osobama sa invaliditetom, adekvatnošću usmjeravanja korisnika na ulazu u ustanovu i dužinom čekanja u redu. Aspekt **profesionalnost i ljubaznost službenika** mjeran je učtivošću, posvećenošću službenika, uključenošću službenika u razgovor, jasnim komuniciranjem, davanjem jasnih i potpunih informacija i činjenicom da li je službenik adekvatno pozdravio posjetioca na početku i kraju susreta. Aspekt **kvaliteta odgovora službenika na specifični zahtjev** je mjeran brojem službenika koji su odgovarali na zahtjev, upućivanjem na adekvatne institucije, adekvatnošću postavljenih pitanja posjetiocu (kako bi bolje odgovorili na njegov zahtjev), navođenjem potrebnih dokumenata (i njihovim sumiranjem na kraju razgovora) i narednih koraka, predočavanjem svih troškova vezanih za zahtjev i davanjem svih potrebnih informacija vezano za zahtjev.

Terenski rad je oba puta sproveden na teritoriji sljedećih 8 opština: **Pljevlja, Kolašin, Ulcinj, Podgorica, Nikšić, Bijelo Polje, Danilovgrad i Bar.** Pri izboru opština na kojima će se raditi istraživanje pažnja je usmjerena na ravnopravnu prisutnost sva tri regiona – sjeverni, centralni i južni. Takav uzorak generalno omogućava

donošenje opštih zaključaka za institucije javne uprave širom Crne Gore. Važno je napomenuti da nije riječ o reprezentativnom uzorku i da, iako ovi podaci daju dobar prikaz situacije u institucijama po navedenim parametrima, ne mogu nužno predstavljati sve organe uprave u Crnoj Gori. Takođe, treba napomenuti da je, kako u 2017. tako i u 2018. godini, za jedan scenario u jednoj opštini rađena po jedna posjeta, pa nije moguće generalizovati da tako izgleda pružanje usluge od strane svih službenika i pri svakom dolasku građana u instituciju.

U Tabeli 1 je dat raspored posjeta po opštinama, s obzirom na scenario, za 2017. godinu.

Tabela 1: Raspored posjeta po opštinama s obzirom na specifične scenarije, 2017

Opština	Scenario			
	Registracija poljoprivrednih proizvođača	Izdavanje lične karte	Sklapanje braka	Izdavanje građevinske dozvole
Bar	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za opštu upravu i društvene djelatnosti	Sekretarijat za uređenje prostora, komunalno-stambene poslove i zaštitu životne sredine
Bijelo Polje	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za lokalnu samoupravu	Sekretarijat za uređenje prostora i održivi razvoj
Danilovgrad	Sekretarijat za finansije i ekonomski razvoj	Područna jedinica MUP-a Podgorica – filijala Danilovgrad	Sekretarijat za upravu i društvene djelatnosti	Sekretarijat za urbanizam, komunalne, stambene poslove, saobraćaj i zaštitu životne sredine
Kolašin	Sekretarijat za privredu i finansije	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za opštu upravu, društvene djelatnosti i zajedničke poslove	Sekretarijat za planiranje i uređenje prostora, stambeno komunalnu oblast i zaštitu životne sredine
Nikšić	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za lokalnu samoupravu	Sekretarijat za urbanizam (uređenje prostora i zaštitu životne sredine)
Pljevlja	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za opštu upravu	Sekretarijat za uređenje prostora
Podgorica	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za lokalnu samoupravu	Sekretarijat za planiranje i uređenje prostora i zaštitu životne sredine
Ulcinj	Sekretarijat za privredu i ekonomski razvoj	Područna jedinica MUP-a Bar – filijala Ulcinj	Sekretarijat za upravu i društvene djelatnosti	Sekretarijat za prostorno planiranje i održivi razvoj

U Tabeli 2 nalazi se raspored posjeta po opštinama u okviru specifičnih scenarija, za 2018. godinu.

Tabela 2: Raspored posjeta po opštinama s obzirom na specifične scenarije, 2018

Opština	Scenario		
	Registracija poljoprivrednih proizvođača	Promjena prebivališta	Legalizacija nelegalnog objekta
Bar	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za uređenje prostora, komunalno-stambene poslove i zaštitu životne sredine
Bijelo Polje	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za urbanizam I stambeno komunalne poslove
Danilovgrad	Sekretarijat za finansije i ekonomski razvoj	Područna jedinica MUP-a Podgorica – filijala Danilovgrad	Sekretarijat za urbanizam, komunalne, stambene poslove, saobraćaj i zaštitu životne sredine
Kolašin	Sekretarijat za privredu i finansije	Područna jedinica MUP-a	Uprava za nekretnine
Nikšić	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za urbanizam (uređenje prostora i zaštitu životne sredine)
Pljevlja	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za uređenje prostora
Podgorica	Ministarstvo poljoprivrede	Područna jedinica MUP-a	Sekretarijat za urbanizam
Ulcinj	Sekretarijat za privredu i ekonomski razvoj	Područna jedinica MUP-a Bar – filijala Ulcinj	Sekretarijat za urbanizam

Posjete u 2017. su obavljene u periodu od **9. do 24. marta 2017.godine**, a u 2018. od **17. do 20. aprila**. Svaka posjeta prošla je kroz 3 nivoa logičke kontrole, nakon čega se pristupilo izradi izvještaja.

Ipsos koristi Shopmetrics, elektronsku platformu za sprovođenje istraživanja tajnog kupca, na kojoj tajni posjetioци/ kupci popunjavaju upitnik i sa koje se mogu preuzeti rezultati istraživanja, po unaprijed određenim kategorijama.

KLJUČNI NALAZI

Kako u 2017. tako i u 2018. godini rezultati istraživanja pokazuju zadovoljavajući nivo kvaliteta usluga informisanja o procedurama vađenja dokumenata u 8 odabranih opština u Crnoj Gori. Takođe, u oba talasa primijećeni su slični propusti zajednički za posjete na svim ispitivanim opštinama. U oba talasa usluga javne uprave je generalno bila najlošija na opštini **Nikšić**, u odnosu na druge opštine.

Standardi usluge javne uprave u 2017. su najbolje bili ispunjeni u **Ulcinj**, dok je u 2018. **Podgorica** postigla najbolji skor. U oba talasa je aspekt usluge **profesionalnost i ljubaznost službenika** ocijenjen najbolje među aspektima pri čemu većina opština postiže visoke skorove. Izuzetak je pomenuta opština **Nikšić** koja u oba talasa postiže dosta niže skorove na ovom aspektu, iako je zabilježeno znatno poboljšanje (67% u 2018. u odnosu na 44% u 2017). **Pristupačnost usluga** je ocijenjena slabije u oba talasa – prvenstveno zbog nepostojanja odgovarajućih pomagala za osobe sa invaliditetom tamo gdje su ona neophodna. Prije svega, mnogim institucijama nedostaje adekvatan prilaz za osobe sa invaliditetom. Pored toga, prostor često nije prilagođen osobama sa invaliditetom – npr. nije im omogućen pristup ostalim spratovima iako se na prizemnom mogu naći rampe ili liftovi za osobe sa invaliditetom. Takođe, u oba talasa je slabije ocijenjen i **kvalitet odgovora službenika na specifične zahtjeve** – glavni razlozi su što su službenici u rijetkim slučajevima postavili sva neophodna pitanja kako bi prepoznali potrebe klijenta i u skladu sa tim predložili koja su dokumenta potrebna ili koliki će biti troškovi prikupljanja datih dokumenata. Dakle, iako je nesumnjivo da su u većini slučajeva ispitivani službenici bili ocijenjeni kao veoma ljubazni prema korisnicima usluga, fizički pristup institucijama kao i kvalitet dijeljenja informacija relevantnih za zahtjeve korisnika su lošije ocijenjeni. Iz tog razloga, na kraju većine posjeta ostaje nedoumica da li su prikupljene baš sve relevantne informacije u vezi narednih koraka, procedura i dokumenata, što jeste bio glavni cilj svake sprovedene posjete. Samim tim, prema ovim rezultatima može se zaključiti da očekivanja klijenata od posjete ne bi bila ispunjena u većini slučajeva i da bi klijenti ostali uskraćeni za neophodne informacije, iako se raspituju o “gorućim”, aktuelnim temama koje su u fokusu javnosti i javnih službi. Ovakav utisak dobija se prije svega zato što službenici ne pokazuju dovoljno zainteresovanosti i inicijative da posvete par minuta konkretnom klijentu koji je došao da se raspita o važnoj temi i objasne šta mu je potrebno od dokumenata, na osnovu ispitivanja njegove lične situacije i potreba. Propusti u ovom dijelu mogu doprinijeti percepciji službenika kao nedovoljno informisanog i stručnog kada je u pitanju data tema.

Na nivou pojedinačnih scenarija, najniži kvalitet rada javne uprave u 2017. zabilježen je pri testiranju scenarija **raspitivanja o izdavanju građevinske dozvole**, što je najčešće bilo prouzrokovano time što su službenici rijetko davali informacije usmeno, već bi interakciju završavali jako brzo time što bi predali klijentima papir na kome su bila izlistana sva potrebna dokumenta za ovu svrhu. S druge strane, tokom posjeta **institucijama zaduženim za registraciju poljoprivrednih proizvođača** je zabilježen generalno visok kvalitet usluge. U istom scenariju u 2018. je takođe kvalitet usluge visoko ocijenjen, dok je najniži kvalitet rada zabilježen u scenariju **raspitivanja o promjeni prebivališta**. Glavni razlog za niske ocjene u posljednje pomenutom scenariju je nepostavljanje svih relevantnih pitanja, što podrazumijeva i neadekvatnu informaciju o svim neophodnim dokumentima.

I u 2017. i u 2018. godini, u malom broju posjeta službenici nijesu pozdravili klijenta na kraju razgovora, nijesu bili uključeni u razgovor i nijesu dali potpune i jasne informacije. Takođe, službenici su u gotovo svakoj posjeti pozdravili klijenta na početku interakcije i ponašali su se učtivo tokom razgovora. Isto tako, čekanje u redu na šalterima je najčešće bilo u zadovoljavajućim granicama – do 15 minuta.

Realizacija potreba kod institucija javne uprave od strane učesnika kvalitativnog istraživanja nam pokazuju percipirani visoki nivo kvaliteta usluga. Svi učesnici ocjenjuju najvišim ocjenama iskustvo sa institucijama za potrebne situacije – promjena mjesta prebivališta, registracija poljoprivrednog gazdinstva i legalizacije objekta.

Opšta profesionalnost i ljubaznost službenika je generalno veoma pozitivno ocijenjena u sve tri situacije. Pristupačnost usluga je ocijenjena veoma dobro. Takođe i kvalitet odgovora službenika na pojedinačne zahtjeve.

Procedura legalizacije objekata nije percipirana kao jednostavna, i najveće zamjerke upućene su na račun visokih troškova potrebnih za realizaciju legalizacije (plaćanje elaborate, taksi i sl).

Visok nivo zadovoljstva uslugama učesnika za date situacije se razlikuje od generalnog zadovoljstva uslugama sistema javne uprave, koji je znatno niži. Nezadovoljstvo ostalim uslugama ogleda se u velikim gužvama u MUP-u, neljubaznošću šalterskih radnika i davanju različitih informacija od strane različitih službenika iste institucije.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

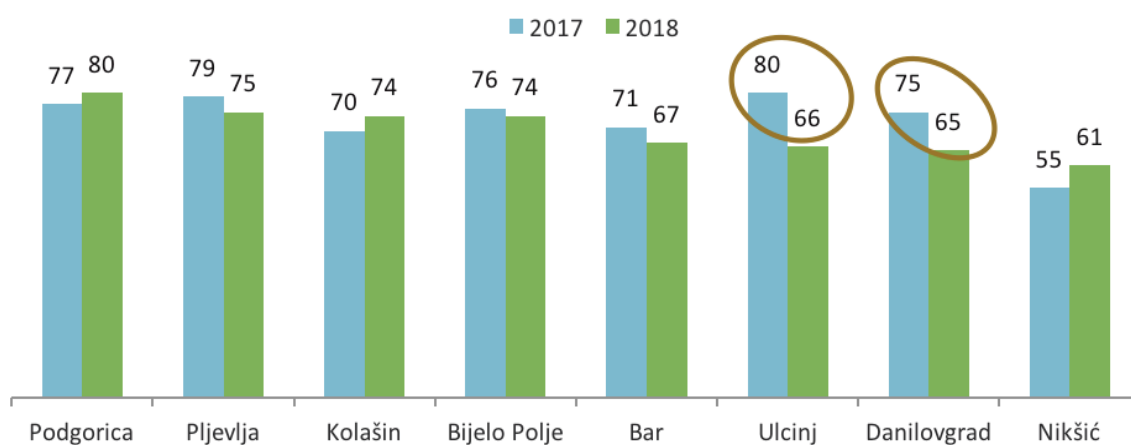
Opšti pregled kvaliteta usluga javne uprave

Opšti kvalitet usluga javne uprave je mjereno u oba talasa na isti način - kao zbirni pokazatelj pristupačnosti usluga građanima, opšte profesionalnosti i ljubaznosti službenika i kvaliteta odgovora službenika na specifične zahtjeve posjetilaca. Opšti kvalitet usluga javne uprave je na prosječnom nivou u ispitivanim opštinama. U 2017. ispunjenost standarda na nivou svih opština iznosi 73% dok je u 2018. taj procenat 70%. U 2017. najbolje je ocijenjena opština **Ulcinj** (80%) a u 2018. sa istim procentom ispunjenosti standarda najbolje je ocijenjena **Podgorica**. U oba talasa opština **Nikšić** pokazuje najlošiju ispunjenost standarda sa 55% u 2017, odnosno 61% u 2018. Najveći pad u opštem postignuću zabilježen je u slučaju opština Ulcinj i Danilovgrad.

Grafikon 1: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po određenim opštinama

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na svim skorovanim pitanjima u upitniku za sve posjete datoj opštini.

Baza: Sve posjete u 2017 (N=32), pri čemu su obavljene po 4 posjete u okviru svake opštine; sve posjete u 2018 (N=24), pri čemu su obavljene po 3 posjete u okviru svake opštine



Primjećuje se različito postignuće javne uprave u zavisnosti od tipa scenarija. Najviše postignuće u oba talasa zabilježeno je u slučaju scenarija **raspitivanja o registraciji poljoprivrednih proizvođača** (83% u 2017. u odnosu na 84% u 2018.). U 2017. najlošije postignuće je zabilježeno u slučaju scenarija za **raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole** (62%) dok je u 2018. scenario sa najnižim ocjenama **promjena prebivališta** (61%).

Grafikon 2: Prosjek ispunjenosti standarda usluga javne uprave po scenarijima, 2017

Napomena: Prosječan skor na svim skorovanim pitanjima u upitniku za sve posjete na svim opštinama.

Baza: Sve posjete u 2017 (N=32)



Grafikon 3: Prosjek ispunjenosti standarda usluga javne uprave po scenarijima, 2018

Napomena: Prosječan skor na svim skorovanim pitanjima u upitniku za sve posjete na svim opštinama.

Baza: Sve posjete u 2018 (N=24)



U 2017. u scenariju **raspitivanja o registraciji poljoprivrednih proizvođača** u opštini **Pljevlja** zabilježeno je 92% ispunjenja standarda usluga dok je opština **Kolašin** najgore ocijenjena sa 67%. U 2018. opština **Danilovgrad** (94%) je ocijenjena najbolje za pomenuti scenario, dok je ocjena usluge po ovom scenariju primjetno niža u slučaju opštine **Bar** (74%).

U 2017. najniže postignuće je zabilježeno u slučaju scenarija **raspitivanja o izdavanju građevinske dozvole** u većini opština. Ovo je posljedica nedovoljnog angažovanja službenika odnosno to što su službenici davali klijentima samo papir na kome su bila izlistana sva potrebna dokumenta za ovu svrhu, a nijesu kroz razgovor davali potrebne informacije. Najniže postignuće po ovom scenariju je zabilježeno u opštini **Nikšić** (39%), a najviše u opštini **Bijelo Polje** (74%). U opštinama **Pljevlja** i **Ulcinj** tokom posjeta sa scenarijem **izdavanja lične karte** zabilježeno je oko 90% ispunjenja standarda usluga. Na nivou sva 4 scenarija, tokom posjeta u opštini **Nikšić** zablježeni su niži skorovi postignuća javne uprave u poređenju sa posjetama u ostalim opštinama.

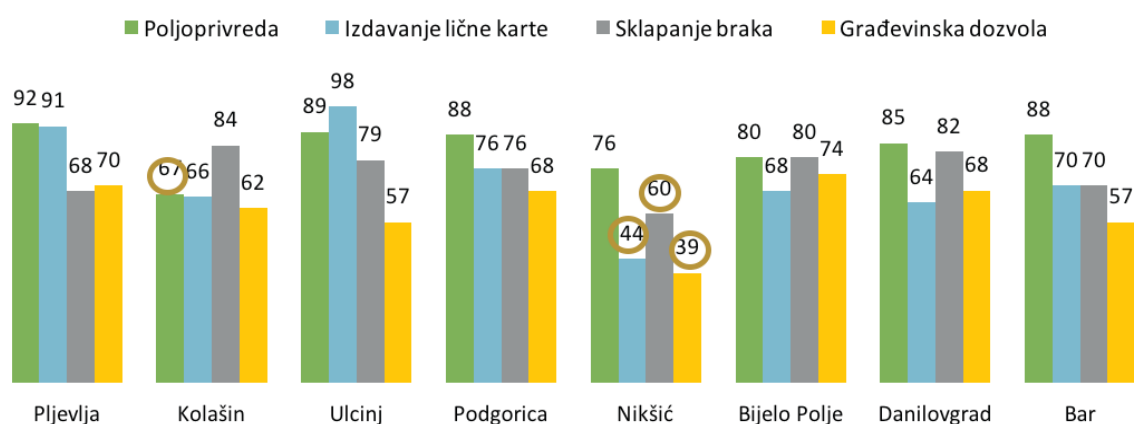
Najniže postignuće u 2018. je zabilježeno u slučaju scenarija **raspitivanja o promjeni prebivališta** u većini opština. Najčešći razlog za davanje nižih ocjena bilo je to da se službenici nijesu potrudili da postave više pitanja o klijentu kako bi utvrdili koja dokumenta su mu potrebna, a jedino na opštini **Pljevlja** je službenik naveo i troškove koje iziskuje promjena prebivališta što je i primjetno u rezultatima s obzirom na to da je ova opština najbolje ocijenjena sa 83% ispunjenosti standarda. Najniže postignuće po ovom scenariju

je zabilježeno u opštini **Nikšić** (33%). Sa druge strane, u opštini **Danilovgrad** je kvalitet usluge ocijenjen posebno negativno kada je u pitanju **raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta** i ispunjava samo 45% kriterijuma. S druge strane, na opštini **Podgorica** zabilježena je najbolja usluga po ovom scenariju (91%), prvenstveno zbog nivoa angažovanosti službenika da postavi adekvatna pitanja i davanja informacija o potrebnim dokumentima.

Grafikon 4: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po pojedinačnim opštinama i tipovima scenarija, 2017

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na svim skorovanim pitanjima u upitniku.

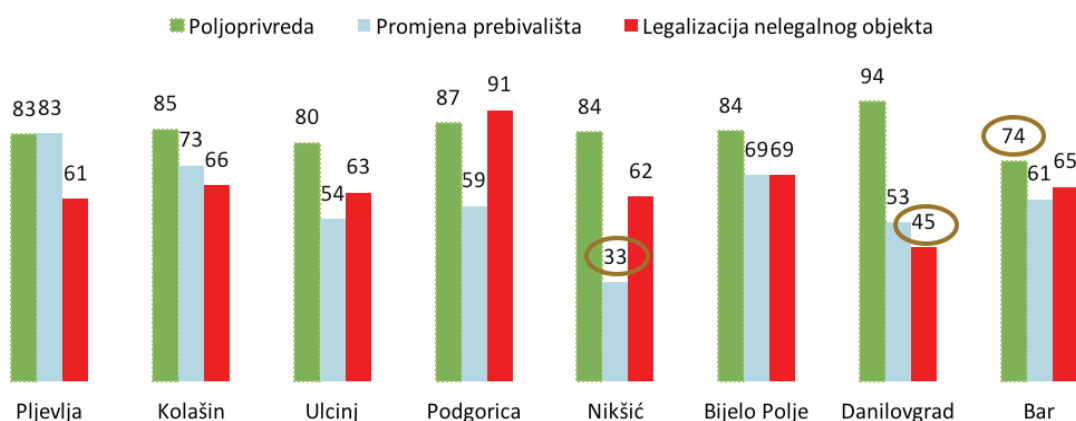
Baza: Sve posjete (N=32), pri čemu su obavljene po 4 posjete u okviru svake opštine.



Grafikon 5: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po pojedinačnim opštinama i tipovima scenarija, 2018

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na svim skorovanim pitanjima u upitniku.

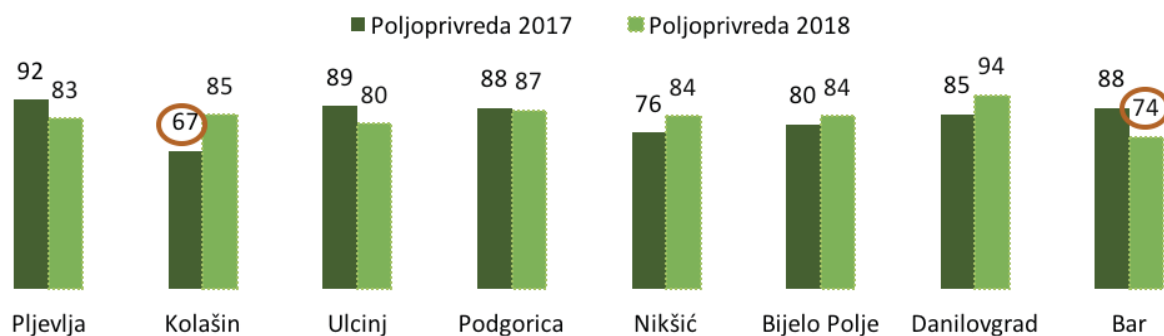
Baza: Sve posjete (N=24), pri čemu su obavljene po 3 posjete u okviru svake opštine.



Grafikon 6: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po pojedinačnim opštinama u scenariju poljoprivreda - poređenje 2017/2018

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na svim skorovanim pitanjima u upitniku.

Baza: Sve posjete 2017. za scenario Poljoprivreda (N=8) i sve posjete 2018. za scenario Poljoprivreda (N=8).



Postignuće javne uprave po aspektima usluge

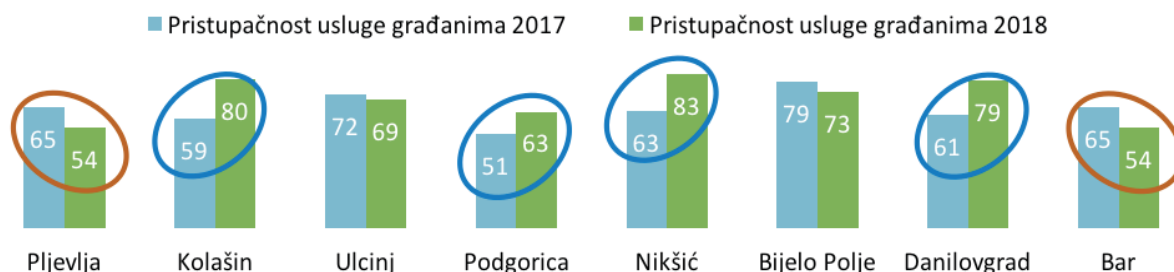
Kao što je pomenuto¹, usluge javne uprave su mjerene preko tri aspekta. Aspekt **profesionalnost i ljubaznost službenika** je uglavnom visoko vrednovan u oba perioda dok su druga dva aspekta uglavnom nešto slabije ocjenjivana.

Pristupačnost usluge građanima je u 2017. najbolje ocijenjena u Bijelom Polju (79%) dok je u 2018. najbolji skor postigla opština Nikšić sa 83%. Ovo takođe ukazuje na poboljšanje ove opštine u odnosu na skor 63% u 2017. U Kolašinu, Podgorici i Danilovgradu je takođe došlo do poboljšanja skora na ovom aspektu usluge u 2018. dok je u opštinama Bar i Pljevlja primijetan pad.

Grafikon 7: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po aspektu pristupačnost usluge građanima - poređenje 2017/2018

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na skorovanim pitanjima u upitniku u okviru datih aspekata

Baza: Sve posjete 2017 (N=32) i 2018 (N=24)



¹ / Aspekt pristupačnost usluge građanima je mjeran brojem aktivnih šaltera, prilagođenošću prostorija osobama sa invaliditetom, adekvatnošću usmjeravanja korisnika na ulazu u ustanovu i dužinom čekanja u redu. Aspekt profesionalnost i ljubaznost službenika mjeran je učtivošću, posvećenošću službenika, uključenošću službenika u razgovor, jasnim komuniciranjem, davanjem jasnih i potpunih informacija i činjenicom da li je službenik adekvatno pozdravio posjetioca na početku i kraju susreta. Aspekt kvaliteta odgovora službenika na specifični zahtjev je mjeran brojem službenika koji su odgovarali na zahtjev, upućivanjem na adekvatne institucije, adekvatnošću postavljenih pitanja posjetiocu (kako bi bolje odgovorili na njegov zahtjev), navođenjem potrebnih dokumenata (i njihovim sumiranjem na kraju razgovora) i narednih koraka, predočavanjem svih troškova vezanih za zahtjev i davanjem svih potrebnih informacija vezano za zahtjev.

U 2018. kao i u 2017. opština **Pljevlja** na aspektu profesionalnosti službenika postiže maksimalnu ocjenu. Sem ove opštine u 2018. maksimalan skor postižu i opština **Kolašin, Podgorica i Bijelo Polje** što ukazuje na poboljšanje ovih opština u odnosu na prethodnu godinu. U poređenju dvije godine **Nikšić** takođe bilježi rast sa 44% na 67% dok je u Danilovgradu došlo do pada sa maksimalnih 100% na 88%.

Grafikon 8: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po aspektu profesionalnosti i ljubaznosti službenika - poređenje 2017/2018

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na skorovanim pitanjima u upitniku u okviru datih aspekata

Baza: Sve posjete 2017 (N=32) i 2018 (N=24)



Podgorica i u 2018. zadržava status najbolje ocijenjene opštine kada je u pitanju kvalitet odgovora službenika sa 80%. **Ulcinj** kao i **Danilovgrad** u 2018. postižu dosta niži skor u odnosu na 2017. dok su ostale opštine ocijenjene slično.

Grafikon 9: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po aspektu kvaliteta odgovora službenika na specifičan zahtjev - poređenje 2017/2018

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na skorovanim pitanjima u upitniku u okviru datih aspekata. Baza: Sve posjete 2017 (N=32) i 2018 (N=24)



Sličan zaključak može se donijeti i kada se pogledaju glavni aspekti usluge **po različitim tipovima scenarija**. U 2018. godini je zanimljivo je da je profesionalnost i ljubaznost službenika sa kojim je obavljen razgovor dobila visoku ocjenu u slučaju scenarija **promjene prebivališta**, dok je kvalitet odgovora službenika na taj zahtjev ocijenjen generalno nisko. Do toga je došlo prvenstveno zato što službenici u područnim jedinicama MUP-a nijesu postavljali sva relevantna pitanja i samim tim nijesu navodili sve neophodne dokumente na osnovu odgovora klijenta na postavljena pitanja. Slično je i u 2017. godini za scenario **izdavanje građevinske dozvole** a razlog tome u ovom slučaju je to što službenici u sekretarijatima za urbanizam nisu davali usmena objašnjenja već su klijentima davali papir na kojem je izlistana potrebna dokumentacija.

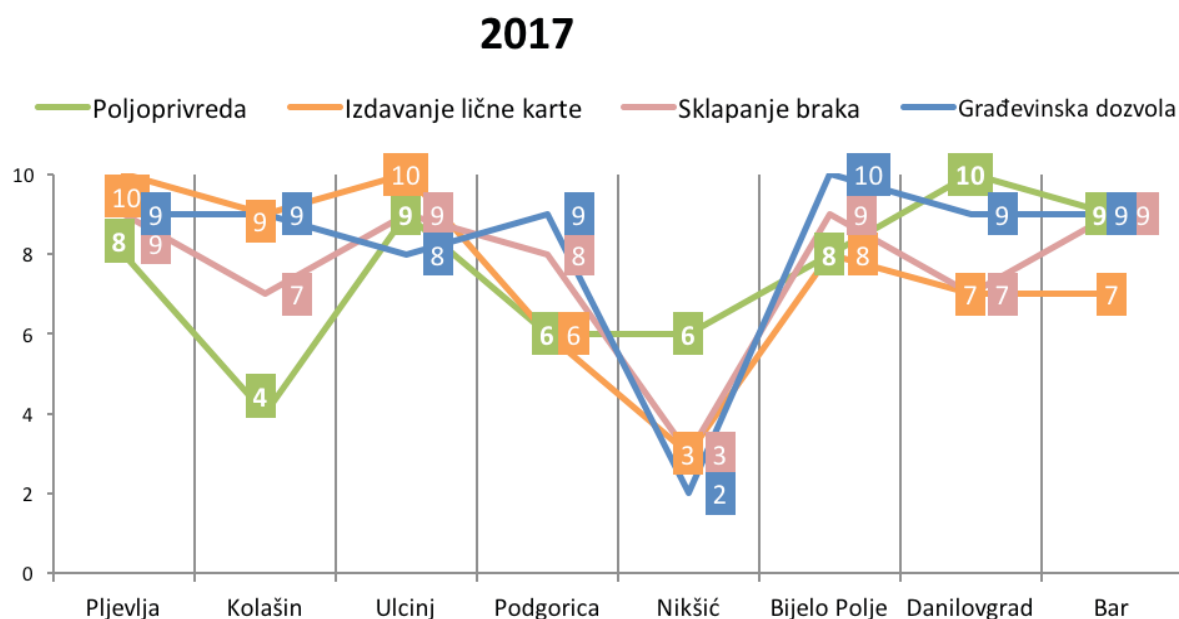
Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave na tri aspekta usluge po tipovima scenarija za 2017. i 2018. nalazi se u Prilogu 1.

Kada je riječ o sveobuhvatnom utisku o posjetama instituciji, opšti utisak je u većini posjeta institucijama javne uprave bio veoma pozitivan (ocijenjen ocjenama od 6 do 10 na skali od 1 do 10) u svakom od scenarija. U 2017. je nešto lošije ocijenjena opština Kolašin (ocjena 4) u posjeti Sekretarijatu za privredu i finansije i opština Nikšić (ocjena 2-3) gde je kvalitet usluge ocijenjen niže nego u ostalim opštinama. U 2018. slabiji rezultati su primjetni u opštini Bar (ocjena 3), Nikšić (ocjena 1), Podgorica (ocjena 2) i Ulcinj (ocjena 4) u posjetama Područnim jedinicama MUP-a.

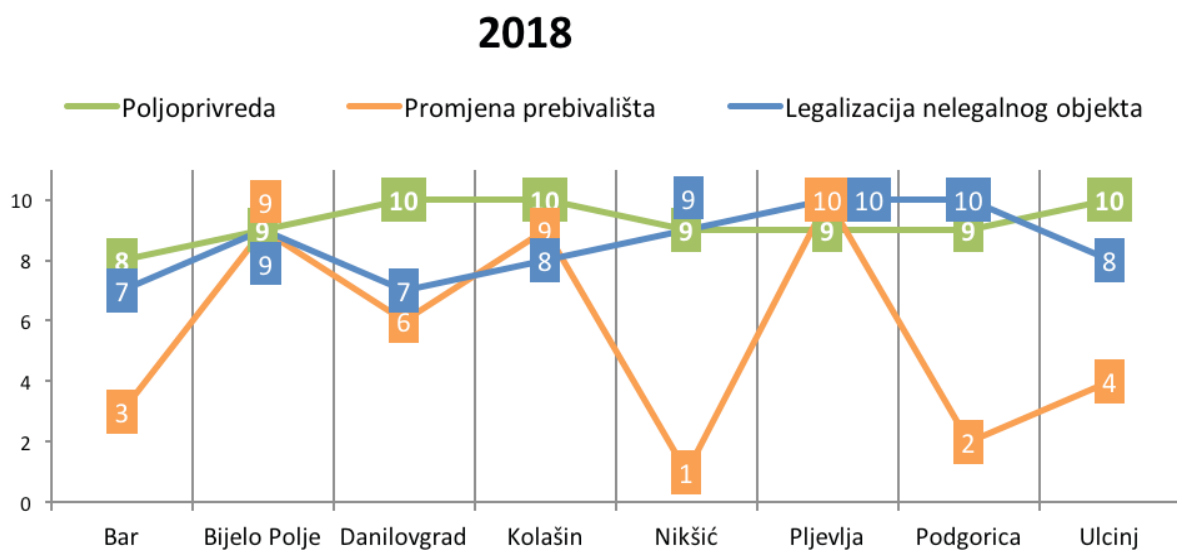
Grafikon 10: Ocjena opšteg utiska tokom posjeta institucijama

F1. Na skali od 1 do 10, ocijenite Vaše iskustvo prilikom posjete ovoj ustanovi, gde 1 znači da Vam se uopšte nije svidjelo, a 10 znači da Vam se jako svidjelo.

Baza: Sve posjete 2017. (N=32).



Baza: Sve posjete 2018. (N=24).



Kvalitet usluga po aspektima usluge u svakoj instituciji, za 2017. i 2018. godinu, nalazi se u Prilogu 2.

Kvalitet usluga javne uprave po pojedinačnim indikatorima usluge

Generalno, kvalitet usluge je na nivou zadovoljavajućeg, međutim primijetni su određeni propusti u određenim institucijama i opštinama.

Nevezano za godinu u kojoj je vršeno istraživanje primijećeni su slični propusti. Kao glavni problem za većinu institucija ističe se nepostojanje pristupnih rampi ili liftova za osobe sa invaliditetom, a i kada postoji omogućen pristup, često izostaju druga prilagođavanja prostora za osobe sa invaliditetom, prije svega pristup spratovima. Česta je i pojava da službenici nijesu bili uključeni u razgovor i nijesu dali potpune i jasne informacije. Tokom veoma malog broja posjeta službenici su postavili sva odgovarajuća pitanja kako bi prepoznali potrebe klijenta pa samim tim i dali odgovorajuće povratne informacije.

S druge strane, pozdravljanje klijenta i učtivost službenika je u skoro svim posjetama na visokom nivou. Takođe, u većini posjeta se čekalo najviše 15 minuta na red, a posjetioci su uglavnom razgovarali sa samo jednom osobom u vezi svog zahtjeva.

Konkretno, u opštini Pljevlja u oba talasa Ministarstvo poljoprivrede i područna jedinica MUP-a su tokom posjeta pružili najkvalitetniju uslugu. S druge strane, u 2017. Sekretarijat za opštu upravu (68%) i Sekretarijat za uređenje prostora (70%) su pružili nešto lošiju uslugu. U pomenutim sekretarijatima nijesu zatečena pomagala za osobe sa invaliditetom, a službenici nijesu naveli sva potrebna dokumenta, niti su na kraju razgovora sumirali koja su sve dokumenta potrebna za podnošenje zahtjeva što bi olakšalo korisniku razumijevanje dobijenih uputstava. U 2018. Sekretarijat za uređenje prostora (61%) pružio je lošiju uslugu.

U ovom sekretarijatu nijesu zatečena pomagala za osobe sa invaliditetom (što je inače problem kod svih ispitanih pljevaljskih ustanova), nijesu bili otvoreni svi šalteri, a službenik nije postavljao pitanja, naveo troškove ili na kraju razgovora sumirao koja su sve dokumenta potrebna za podnošenje zahtjeva što bi olakšalo korisniku razumijevanje dobijenih uputstava. Pritom su navedena samo dva potrebna dokumenta za legalizaciju.

U 2017. kvalitet usluga tri scenarija tokom urađenih posjeta na opštini Kolašin je bio gotovo izjednačen. Izuzetak je četvrti scenario (sklapanje braka) obavljen u Sekretarijatu za opštu upravu koji je ispunio 84% standarda usluge. U slučaju Sekretarijata za privredu i finansije (67%), gdje se klijenti mogu raspitati o registraciji za poljoprivrednu proizvodnju, zabilježen je znatno niži kvalitet usluge u odnosu na prosjek za sve ispitivane opštine. U posjeti ovom sekretarijatu, službenik nije bio dovoljno posvećen i otvoren za razgovor, nije klijenta uputio na Ministarstvo poljoprivrede, niti je predočio moguće troškove i sljedeće korake za registraciju. Generalno, u institucijama u ovoj opštini nije zatečena prilagođenost za osobe sa invaliditetom, a službenici nijesu na kraju razgovora sumirali sva potrebna dokumenta. U 2018. godini, kvalitet usluga Sekretarijata za privredu i finansije (85%), kao i Uprave za nekretnine (66%) je na nivou prosjeka za sve ispitane opštine, kada su u pitanju registracija poljoprivrednika i legalizacija nelegalnog objekta. Područna jedinica MUP-a bilježi natprosječan skor u slučaju raspitivanja o promjeni prebivališta (73%). Kao na opštini Pljevlja, na opštini Kolašin najlošiji kvalitet usluge zabilježen je kada je tema bila legalizacija nelegalnog objekta, u pomenutoj Upravi za nekretnine. Unutar ove ustanove nijesu primijećena pomagala za osobe sa invaliditetom (što je inače problem kod svih ispitanih kolašinskih ustanova), službenik ne postavlja sva potrebna pitanja, niti navodi sve potrebne dokumente i podrazumijevane troškove.

Dalje, u 2017. tokom posjete područnoj jedinici MUP-a u Ulcinju pružena je vrlo kvalitetna usluga informisanja o proceduri vađenja lične karte (ispunjeno 98% standarda usluge). Visok nivo kvaliteta usluge pružen je i u slučaju registracije poljoprivrednog proizvođača u Sekretarijatu za privredu i ekonomski razvoj (89%) u Ulcinju, a najlošija usluga u opštini pružena je u Sekretarijatu za prostorno planiranje i održivi razvoj (57%), iako je na nivou prosjeka za scenario izdavanja građevinske dozvole u osam ispitivanih opština. U ovom sekretarijatu nije primijećeno prilagođavanje prostora za osobe sa invaliditetom, a službenik nije naveo sva potrebna dokumenta, na kraju razgovora ih nije sumirao i nije naveo sve troškove koji se mogu očekivati da bi se dobila građevinska dozvola. U 2018. godini, kvalitet usluge zabilježen prilikom posjeta na opštini Ulcinj je uglavnom u rangi prosjeka za scenarije za sve ispitane opštine. Tokom posjete Područnoj jedinici MUP-a u Ulcinju pružena je generalno nezadovoljavajuća usluga informisanja o proceduri promjene prebivališta (ispunjeno 54% standarda usluge). Dobar nivo kvaliteta usluge pružen je ponovo u slučaju registracije poljoprivrednog proizvođača u Sekretarijatu za privredu i ekonomski razvoj (80%) u Ulcinju, dok je Sekretarijat za urbanizam ispunio samo 63% standarda usluge vezane za legalizaciju nelegalnog objekta. U Područnoj jedinici MUP-a nijedan šalter nije bio otvoren, unutar ustanove nijesu primijećena pomagala za osobe sa invaliditetom (što je inače problem kod svih ispitanih ulcinjskih ustanova), službenik ne postavlja sva potrebna pitanja, ne navodi sve potrebne dokumente i podrazumijevane troškove, niti sumira informacije na kraju razgovora. S obzirom na to, službenik odaje utisak nedovoljne informisanosti i ne pozdravlja klijenta adekvatno na završetku interakcije.

Tokom posjeta na opštini Podgorica pružena je dobra usluga informisanja o proceduri registrovanja poljoprivrednih proizvođača – u Ministarstvu poljoprivrede (preko 80% ispunjenosti standarda usluge), u oba talasa. U 2017. godini, ostale posjećene institucije javne uprave u ovoj opštini su pružile nešto niži kvalitet usluge (od 68% do 76% ispunjenosti standarda usluge). Konkretno, u Sekretarijatu za planiranje i uređenje prostora, u kome je zabilježeno najniže postignuće, nije primijećeno prilagođavanje ustanove osobama sa invaliditetom, a službenik nije naveo sva potrebna dokumenta, na kraju razgovora nije sumirao koja su sve dokumenta potrebna i nije naveo koje sve troškove korisnik može da očekuje do izvršenja svog zahtjeva. U 2018. godini, kao što je već pomenuto, pružena je odlična usluga informisanja o proceduri registrovanja poljoprivrednih proizvođača – u Ministarstvu poljoprivrede, kao i o proceduri legalizacije – u Sekretarijatu za urbanizam (91% ispunjenosti standarda usluge). S druge strane, u ovoj godini najniže postignuće je zabilježeno u Područnoj jedinici MUP-a (59% ispunjenosti standarda usluge). Konkretno, u ovoj ustanovi nijesu radili svi šalteri iako je bila velika gužva, pa je čekanje u redu bilo dugo. Kao i u slučaju drugih opština, nije primijećeno prilagođavanje ustanove osobama sa invaliditetom, a službenik nije naveo sva potrebna dokumenta, na kraju razgovora nije sumirao koja su sve dokumenta potrebna i nije naveo koje sve troškove korisnik može da očekuje do izvršenja svog zahtjeva.

Najbolja usluga na opštini Nikšić u oba talasa je zabilježena pri raspitivanju za registrovanje poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (preko 75% ispunjenosti standarda usluge). U 2017. godini, u ostalim posjećenim institucijama javne uprave je pružena lošija usluga, nižeg kvaliteta i od prosjeka zabilježenih usluga za odgovarajuće tipove scenarija u svim ispitivanim opštinama. Najlošije usluge u opštini, a i u cijelom istraživanju, zabilježene su u slučaju Područne jedinice MUP-a (44% ispunjenosti standarda usluge), posjećene radi raspitivanja o izdavanju lične karte, kao i u slučaju Sekretarijata za urbanizam (39%), posjećenog radi raspitivanja o izdavanju građevinske dozvole. U posjećenim institucijama opštine Nikšić službenici generalno nijesu bili dovoljno uključeni u razgovor i nijesu pokazali inicijativu prema klijentu, a nijesu ni sumirali sva potrebna dokumenta na kraju razgovora. U većini posjeta u ovoj opštini službenici nijesu radili brzo i posvećeno, nijesu pozdravili posjetioce na kraju interakcije i dali su nepotpune informacije. U 2018. godini, Sekretarijat za urbanizam bilježi skor od 62%, dok je najlošija usluga na ovoj opštini, a i u cijelom istraživanju, zabilježena u slučaju Područne jedinice MUP-a (33% ispunjenosti standarda usluge), posjećene radi raspitivanja o promjeni prebivališta. U ovoj instituciji nijesu primjećena pomagala za osobe sa invaliditetom, službenik se nije ponašao profesionalno i ljubazno, već je naprotiv djelovao nezainteresovano za razgovor, radio je nedovoljno posvećeno i brzo. Osim što nijesu postavljena sva potrebna pitanja, navedena potrebna dokumenta i troškovi, sam završetak interakcije je problematičan s obzirom na to da su date nepotpune i nejasne informacije, koje na kraju nijesu sumirane, niti je klijent pozdravljen u bilo kom trenutku na početku i kraju razgovora.

Najbolje usluge na opštini Bijelo Polje u 2017. pružene su tokom posjeta sa scenariom registrovanja poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede i sklapanja braka u Sekretarijatu za lokalnu samoupravu (80% ispunjenosti standarda usluge). U područnoj jedinici MUP-a zabilježeni su niži standardi usluge (68% ispunjenosti standarda usluge). U Sekretarijatu za uređenje prostora i održivi razvoj u Bijelom Polju zabilježen je najviši standard usluge za scenario za dobijanje građevinske dozvole u svih osam

opština (74%). U posjećenim institucijama u opštini službenici uglavnom nijesu postavljali sva potrebna pitanja, nijesu naveli tokom razgovora niti sumirali sva potrebna dokumenta za izvršenje zahtjeva na kraju razgovora. U 2018. godini, najbolja usluga pružena je ponovo tokom posjete sa scenarijem registrovanja poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (84% ispunjenosti standarda usluge). Ostale dvije posjete su u rangu prosječnog postignuća za sve posjećene opštine u okviru odgovarajućih scenarija i belježe identičan kvalitet usluge (69%). U ove dvije posjete (Područnoj jedinici MUP-a i Sekretarijatu za urbanizam), unutar ustanova nijesu zatečena pomagala za osobe sa invaliditetom, nijesu postavljena sva potrebna pitanja i navedena neophodna dokumenta kao i troškovi koji proizilaze iz zahtjeva klijenta.

Dobar kvalitet usluge na opštini Danilovgrad je u 2017. godini zabilježen tokom posjete Sekretarijatu za finansije i ekonomski razvoj (85% ispunjenosti standarda usluge) i Sekretarijatu za upravu i društvene djelatnosti (82% ispunjenosti standarda usluge). Najniži kvalitet usluge u ovoj opštini zabilježen je u područnoj jedinici MUP-a, posjećene radi raspitivanja o izdavanju lične karte (64%). U ovoj ustanovi službenik tokom razgovora nije naveo sva potrebna dokumenta, niti ih je na kraju razgovora sumirao. U 2018. godini, Sekretarijat za finansije i ekonomski razvoj pružio je najbolji kvalitet usluge u cijelom istraživanju (94%), gdje je klijent dobio neophodne informacije kako bi se registrovao kao poljoprivredni proizvođač. Međutim, raspitivanje o promjeni prebivališta (Područna jedinica MUP-a, 53%) i o legalizaciji nelegalnog objekta (Sekretarijat za urbanizam, 45%) nije ispunilo većinu standarda usluge. U pomenute dvije institucije, između ostalog, nijesu primijećena pomagala za osobe sa invaliditetom i nijesu prethodno postavljena pitanja, navedena dokumenta, troškovi i naredni koraci pri podnošenju zahtjeva određenog scenarijem posjete.

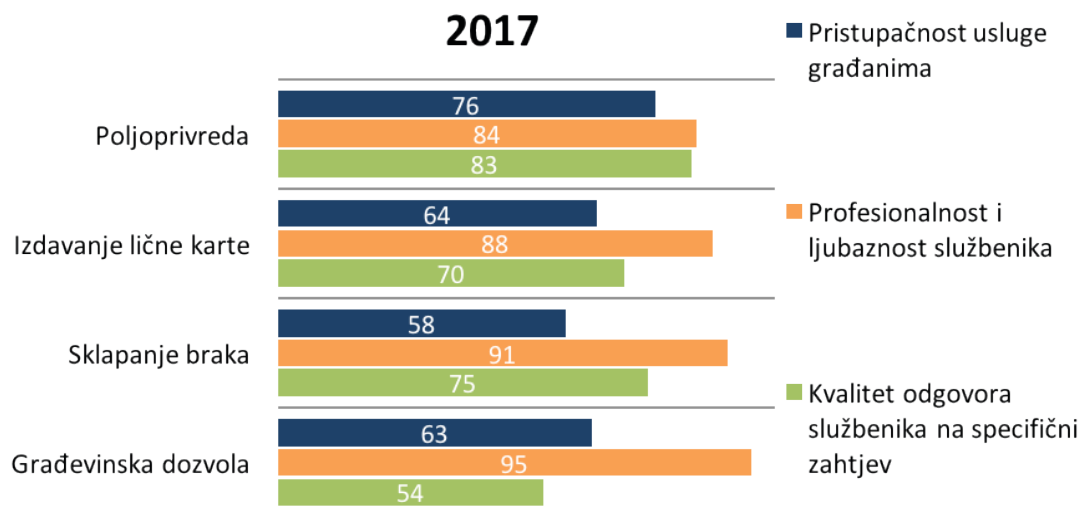
Konačno, na opštini Bar visok kvalitet usluge u 2017. godini je pružen pri informisanju o registrovanju poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (88% ispunjenosti standarda usluge). U ostalim institucijama posjećenim u ovoj opštini su pružene nešto manje kvalitetne usluge, a najmanje kvalitetna je bila usluga informisanja o izdavanju građevinske dozvole u Sekretarijatu za uređenje prostora, komunalno-stambene poslove i zaštitu životne sredine (57% ispunjenosti standarda usluge). Tokom posjete pomenutom sekretarijatu službenik je u potpunosti ispunio samo jedan standard – naveo je naredne korake za izdavanje dozvole. U posjećenim institucijama u opštini službenici uglavnom nijesu postavljali sva potrebna pitanja, a nijesu ni naveli koja su sva potrebna dokumenta, niti su ih sumirali na kraju razgovora. U 2018. godini, posjećene institucije na opštini Bar u principu bilježe prosječno postignuće kada je u pitanju kvalitet usluge. Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača (Ministarstvo poljoprivrede, 74%) bolje je ocijenjeno nego raspitivanje o promjeni prebivališta (Područna jedinica MUP-a, 61%) i o legalizaciji nelegalnog objekta (Sekretarijat za uređenje prostora, 65%). U posljednje dvije pomenute institucije, usluga je ocijenjena nižim skorom prvenstveno zbog nepostojanja pomagala za osobe sa invaliditetom, nedovoljne motivisanosti službenika da prethodno postave pitanja o klijentu, navedu potrebna dokumenta, kao i podrazumijevane troškove.

Kvalitet usluga po pojedinačnim indikatorima usluge u svakoj instituciji, za 2017. i 2018. godinu, nalazi se u Prilogu 3.

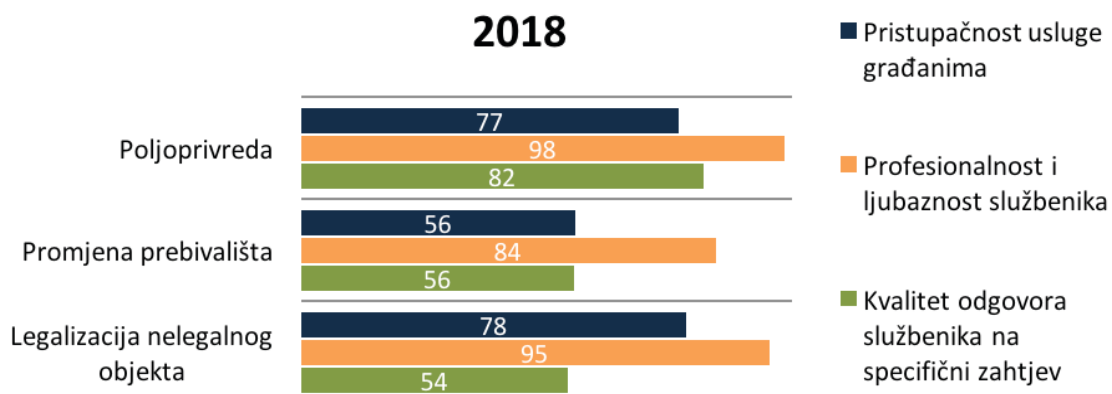
Prilog 1. Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave na tri aspekta usluge po tipovima scenarija

Napomena: Prosječan skor (u procentima, 0-100) na skorovanim pitanjima u upitniku u okviru datih aspekata.

Baza: Sve posjete 2017 (N=32).



Baza: Sve posjete 2018 (N=24).



Prilog 2. Kvalitet usluga po aspektima usluge u pojedinačnim institucijama - 2017

Ustanova	Opština	Total	Pristupačnost usluge građanima	Profesionalnost i ljubaznost službenika	Kvalitet odgovora službenika na specifični zahtjev
Scenario: Poljoprivreda					
Ministarstvo poljoprivrede	Pljevlja	92%	100%	100%	89%
Sekretarijat za privredu i ekonomski razvoj	Ulcinj	89%	60%	100%	90%
Ministarstvo poljoprivrede	Podgorica	88%	60%	100%	89%
Ministarstvo poljoprivrede	Bar	88%	56%	100%	89%
Sekretarijat za finansije i ekonomski razvoj	Danilovgrad	85%	80%	100%	82%
Ministarstvo poljoprivrede	Bijelo Polje	80%	90%	88%	75%
Ministarstvo poljoprivrede	Nikšić	76%	100%	25%	86%
Sekretarijat za privredu i finansije	Kolašin	67%	56%	63%	69%
Scenario: Izdavanje lične karte					
Područna jedinica MUP-a Bar – filijala Ulcinj	Ulcinj	98%	100%	88%	100%
Područna jedinica MUP-a	Pljevlja	91%	71%	100%	96%
Područna jedinica MUP-a	Podgorica	76%	41%	88%	85%
Područna jedinica MUP-a	Bar	70%	71%	88%	64%
Područna jedinica MUP-a	Bijelo Polje	68%	53%	100%	64%
Područna jedinica MUP-a	Kolašin	66%	71%	100%	53%
Područna jedinica MUP-a Podgorica – Danilovgrad	Danilovgrad	64%	59%	100%	53%
Područna jedinica MUP-a	Nikšić	44%	53%	38%	43%
Scenario: Sklapanje braka					
Sekretarijat za opštu upravu, društvene djelatnosti i zajedničke poslove	Kolašin	84%	50%	100%	86%
Sekretarijat za upravu i društvene djelatnosti	Danilovgrad	82%	55%	100%	86%
Sekretarijat za lokalnu samoupravu	Bijelo Polje	80%	88%	100%	75%
Sekretarijat za upravu i društvene djelatnosti	Ulcinj	79%	50%	100%	78%
Sekretarijat za lokalnu samoupravu	Podgorica	76%	53%	75%	83%
Sekretarijat za opštu upravu i društvene djelatnosti	Bar	70%	67%	100%	63%
Sekretarijat za opštu upravu	Pljevlja	68%	55%	100%	63%
Sekretarijat za lokalnu samoupravu	Nikšić	60%	59%	50%	63%
Scenario: Građevinska dozvola					
Sekretarijat za uređenje prostora i održivi razvoj	Bijelo Polje	74%	90%	100%	62%
Sekretarijat za uređenje prostora	Pljevlja	70%	56%	100%	65%
Sekretarijat za urbanizam, komunalne, stambene poslove, saobraćaj i zaštitu životne sredine	Danilovgrad	68%	56%	100%	62%
Sekretarijat za planiranje i uređenje prostora i zaštitu životne sredine	Podgorica	68%	56%	100%	62%
Sekretarijat za planiranje i uređenje prostora, stambeno komunalnu oblast i zaštitu životne sredine	Kolašin	62%	50%	100%	54%
Sekretarijat za prostorno planiranje i održivi razvoj	Ulcinj	57%	60%	100%	46%
Sekretarijat za uređenje prostora, komunalno-stambene poslove i zaštitu životne sredine	Bar	57%	60%	100%	46%
Sekretarijat za urbanizam (uređenje prostora i zaštitu životne sredine)	Nikšić	39%	50%	63%	32%

Prilog 2. Kvalitet usluga po aspektima usluge u pojedinačnim institucijama - 2018

Ustanova	Opština	Total	Pristupačnost usluge građanima	Profesionalnost i ljubaznost službenika	Kvalitet odgovora službenika na specifični zahtjev
Scenario: Poljoprivreda					
Sekretarijat za finansije i ekonomski razvoj	Danilovgrad	94%	80%	100%	97%
Ministarstvo poljoprivrede	Podgorica	87%	80%	100%	86%
Sekretarijat za privredu i finansije	Kolašin	85%	80%	100%	82%
Ministarstvo poljoprivrede	Bijelo Polje	84%	56%	100%	84%
Ministarstvo poljoprivrede	Nikšić	84%	90%	100%	78%
Ministarstvo poljoprivrede	Pljevlja	83%	56%	100%	83%
Sekretarijat za privredu i ekonomski razvoj	Ulcinj	80%	85%	100%	74%
Ministarstvo poljoprivrede	Bar	74%	56%	88%	73%
Scenario: Promjena prebivališta					
Područna jedinica MUP-a	Pljevlja	83%	53%	100%	89%
Područna jedinica MUP-a	Kolašin	73%	80%	100%	62%
Područna jedinica MUP-a	Bijelo Polje	69%	65%	100%	62%
Područna jedinica MUP-a	Bar	61%	26%	100%	62%
Područna jedinica MUP-a	Podgorica	59%	26%	100%	58%
Područna jedinica MUP-a Bar – filijala Ulcinj	Ulcinj	54%	37%	75%	55%
Područna jedinica MUP-a Podgorica – Danilovgrad	Danilovgrad	53%	79%	100%	31%
Područna jedinica MUP-a	Nikšić	33%	79%	0%	27%
Scenario: Legalizacija nelegalnog objekta					
Sekretarijat za urbanizam	Podgorica	91%	80%	100%	92%
Sekretarijat za urbanizam I stambeno komunalne poslove	Bijelo Polje	69%	90%	100%	55%
Uprava za nekretnine	Kolašin	66%	80%	100%	55%
Sekretarijat za uređenje prostora, komunalno-stambene poslove i zaštitu životne sredine	Bar	65%	80%	100%	52%
Sekretarijat za urbanizam	Ulcinj	63%	85%	100%	48%
Sekretarijat za urbanizam (uređenje prostora i zaštitu životne sredine)	Nikšić	62%	79%	100%	48%
Sekretarijat za uređenje prostora	Pljevlja	61%	55%	100%	54%
Sekretarijat za urbanizam, komunalne, stambene poslove, saobraćaj i zaštitu životne sredine	Danilovgrad	45%	79%	63%	31%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2017

1. Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača		Pljevlja Ministarstvo poljopr...	Podgorica Ministarstvo poljopr...	Nikšić Ministarstvo poljopr...	Bijelo Polje Ministarstvo poljopr...	Bar Ministarstvo poljopr...	Danilovgrad Sekretarijat za fina...	Ulcinj Sekretarijat za priv...	Kolašin Sekretarijat za priv...	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	N/A	N/A	N/A	100,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	100,0%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	N/A	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	42,9%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	N/A	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%
	C6. Kada ste ušli u ustanovu i rekli portiru zbog čega ste došli, da li Vas je uputio na pravo mjesto?	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	N/A	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	100,0%	60,0%	100,0%	90,0%	55,6%	80,0%	60,0%	55,6%	75,9%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	75,0%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	62,5%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	75,0%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	100,0%	100,0%	25,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	62,5%	84,4%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E4. Da li su Vas uputili na Ministarstvo poljoprivrede? (Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,0%	100,0%	0,0%	33,3%
	E5. Na koji način su Vas uputili na Ministarstvo poljoprivrede? Šta Vam je sve rečeno?(Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,0%	100,0%	0,0%	33,3%
	E6. Koja sve pitanja Vam je službenik postavio kako bi mogao da Vam kaže koja su Vam dokumenta potrebna? (Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	100,0%	100,0%	66,7%	33,3%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	83,3%
	E9. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,5%
	E13. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	E14. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	87,5%
	E15. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	E16. Da li ste uspeli da dobijete sve potrebne informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	88,9%	88,9%	85,7%	74,6%	88,9%	81,7%	90,1%	69,0%	83,3%
Total Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača		91,7%	87,6%	76,4%	79,8%	87,5%	84,5%	88,7%	66,7%	82,7%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2017

2. Raspitivanje o izdavanju lične karte		Bar Područna jedinica MU...	Bijelo Polje Područna jedinica MU...	Kolašin Područna jedinica MU...	Nikšić Područna jedinica MU...	Pljevlja Područna jedinica MU...	Podgorica Područna jedinica MU...	Ulcinj Područna jedinica MU...	Danilovgrad Područna jedinica MU...	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRADANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%	56,3%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	62,5%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	N/A	0,0%	N/A	0,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	0,0%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRADANIMA	70,6%	52,6%	70,6%	52,6%	70,6%	41,2%	100,0%	58,8%	64,3%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	87,5%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	75,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	87,5%	100,0%	100,0%	37,5%	100,0%	87,5%	87,5%	100,0%	87,5%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	93,8%
	E10. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o izdavanju lične karte)	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	100,0%	66,7%	100,0%	66,7%	66,7%
	E13. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E14. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	E15. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	12,5%
	E16. Da li ste uspeali da dobijete sve potrebne informacije?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	37,5%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	63,8%	63,8%	53,2%	42,6%	95,7%	85,1%	100,0%	53,2%	69,7%
Total Raspitivanje o izdavanju lične karte		70,0%	68,3%	66,3%	43,9%	91,3%	76,3%	97,5%	63,8%	72,0%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2017

3. Raspitivanje o sklapanju braka		Bijelo POLje Sekretarijat za loka...	Nikšić Sekretarijat za loka...	Podgorica Sekretarijat za loka...	Pljevlja Sekretarijat za opšt...	Bar Sekretarijat za opšt...	Kolašin Sekretarijat za opšt...	Danilovgrad Sekretarijat za upra...	Ulcinj Sekretarijat za upra...	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	N/A	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	N/A	50,0%	N/A	50,0%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	N/A	N/A	0,0%	0,0%	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	C6. Kada ste ušli u ustanovu i rekli portiru zbog čega ste došli, da li Vas je uputio na pravo mjesto?	0,0%	N/A	N/A	100,0%	N/A	0,0%	100,0%	0,0%	40,0%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	87,5%	58,8%	52,6%	55,0%	66,7%	50,0%	55,0%	50,0%	58,0%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	100,0%	50,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,6%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E7. Koja sve pitanja Vam je službenik postavio kako bi mogao da Vam kaže koja su Vam dokumenta potrebna? (Scenario: Raspitivanje o sklapanju braka)	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	33,3%	25,0%
	E11. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o sklapanju braka)	60,0%	100,0%	80,0%	60,0%	60,0%	80,0%	80,0%	60,0%	72,5%
	E13. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E14. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	62,5%
	E15. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	25,0%
	E16. Da li ste uspeali da dobijete sve potrebne informacije?	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTJEV	74,6%	63,5%	82,5%	63,5%	63,5%	85,7%	85,7%	77,8%	74,6%
Total Raspitivanje o sklapanju braka		80,5%	60,4%	75,5%	67,7%	70,2%	84,3%	81,8%	78,7%	74,7%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2017

4. Raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole		Podgorica Sekretarijat za plan...	Kolašin Sekretarijat za plan...	Ulcinj Sekretarijat za pros...	Nikšić Sekretarijat za urba...	Danilovgrad Sekretarijat za urba...	PLjevlja Sekretarijat za ured...	Bijelo Polje Sekretarijat za ured...	Bar Sekretarijat za ured...	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,0%	N/A	100,0%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	25,0%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	C6. Kada ste ušli u ustanovu i rekli portiru zbog čega ste došli, da li Vas je uputio na pravo mjesto?	N/A	0,0%	100,0%	100,0%	N/A	N/A	100,0%	100,0%	80,0%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	55,6%	50,0%	60,0%	50,0%	55,6%	55,6%	90,0%	60,0%	63,2%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	100,0%	100,0%	100,0%	62,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,3%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	81,3%
	E8. Koja sve pitanja Vam je službenik postavio kako bi mogao da Vam kaže koja su Vam dokumenta potrebna? (Scenario: Raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole)	66,7%	66,7%	66,7%	0,0%	66,7%	100,0%	66,7%	66,7%	62,5%
	E12. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole)	40,0%	60,0%	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%	40,0%	42,5%
	E13. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	E14. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/izvadili ličnu kartu/sklopili brak/dobili građevinsku dozvolu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E15. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	E16. Da li ste uspeali da dobijete sve potrebne informacije?	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	62,5%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	61,9%	54,0%	46,0%	31,7%	61,9%	65,1%	61,9%	46,0%	53,6%
Total Raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole		68,2%	61,8%	57,3%	39,3%	68,2%	70,5%	73,7%	57,3%	62,2%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2018

1. Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača		Pljevlja Ministarstvo poljoprivrede	Podgorica Ministarstvo poljopr...	Nikšić Ministarstvo poljopr...	Bijelo Polje Ministarstvo poljopr...	Bar Ministarstvo poljopr...	Danilovgrad Sekretarijat za fina...	Ulcinj Sekretarijat za priv...	Kolašin Sekretarijat za priv...	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	N/A	100,0%	100,0%	N/A	N/A	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	37,5%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	C6. Kada ste ušli u ustanovu i rekli portiru zbog čega ste došli, da li Vas je uputio na pravo mjesto?	N/A	100,0%	100,0%	N/A	N/A	100,0%	0,0%	100,0%	80,0%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	55,6%	80,0%	90,0%	55,6%	55,6%	80,0%	85,0%	80,0%	76,9%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	98,4%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	68,8%
	E4. Da li su Vas uputili na Ministarstvo poljoprivrede? (Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	E6. Koja sve pitanja Vam je službenik postavio kako bi mogao da Vam kaže koja su Vam dokumenta potrebna? (Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	70,8%
	E9. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača)	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	95,0%
	E12. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/promjenili prebivalište/legalizovali nelegalan objekat?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	E13. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/promjenili prebivalište/legalizovali nelegalan objekat?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E14. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	E15. Da li ste uspeali da dobijete sve potrebne informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	82,5%	85,7%	77,8%	84,1%	73,0%	96,9%	73,8%	81,5%	82,0%
Total Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača		83,0%	86,9%	83,8%	84,1%	73,9%	94,1%	80,2%	84,6%	84,0%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2018

2. Raspitivanje o promjeni prebivališta		Bar Područna jedinica MU...	Bijelo Polje Područna jedinica MU...	Kolašin Područna jedinica MU...	Nikšić Područna jedinica MU...	Pljevlja Područna jedinica MU...	Podgorica Područna jedinica MU...	Ulcinj Područna jedinica MU...	Danilovgrad Područna jedinica MU...	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRADANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	50,0%	50,0%	100,0%	100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	62,5%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	25,0%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	C6. Kada ste ušli u ustanovu i rekli portiru zbog čega ste došli, da li Vas je uputio na pravo mjesto?	N/A	100,0%	100,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,0%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	75,0%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRADANIMA	26,3%	65,0%	80,0%	78,9%	52,6%	26,3%	36,8%	78,9%	55,8%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	75,0%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	75,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	84,4%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	E7. Koja sve pitanja Vam je službenik postavio kako bi mogao da Vam kaže koja su Vam dokumenta potrebna? (Scenario: Raspitivanje o promjeni prebivališta)	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	15,6%
	E10. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o promjeni prebivališta)	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	33,3%	33,3%	33,3%	41,7%
	E12. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/promjenili prebivalište/legalizovali nelegalan objekat?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	E13. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/promjenili prebivalište/legalizovali nelegalan objekat?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	75,0%
	E14. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	62,5%
	E15. Da li ste uspeali da dobijete sve potrebne informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	75,0%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTEJEV	61,8%	61,8%	61,8%	27,3%	89,1%	58,2%	54,5%	30,9%	55,7%
Total Raspitivanje o promjeni prebivališta		61,1%	69,2%	72,5%	33,3%	83,3%	58,9%	54,4%	53,3%	60,8%

Prilog 3. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama - 2018

3. Raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta		Nikšić Sekretarijat za urba...	Ulcinj Sekretarijat za urba...	Podgorica Sekretarijat za urba...	Bijelo Polje Sekretarijat za urba...	Danilovgrad Sekretarijat za urba...	Pljevlja Sekretarijat za ured...	Bar Sekretarijat za ured...	Kolašin Uprava za nekretnine	Total za indikator po tipu scenarija
PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	C2. Koliko je šaltera bilo otvoreno u trenutku kada ste stali u red?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	N/A	92,9%
	C4. Da li pri ulasku u ustanovu postoji pristupna rampa ili lift za osobe sa invaliditetom?	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	37,5%
	C5. Da li unutar ustanove, na spratovima, postoji pristupna rampa za osobe sa invaliditetom ili neko drugo pomagalo?	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	C6. Kada ste ušli u ustanovu i rekli portiru zbog čega ste došli, da li Vas je uputio na pravo mjesto?	N/A	0,0%	100,0%	100,0%	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
	C8. Koliko dugo ste čekali u redu na šalteru?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PRISTUPAČNOST USLUGE GRAĐANIMA	78,9%	85,0%	80,0%	90,0%	78,9%	55,0%	80,0%	80,0%	78,4%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D1. Kada ste došli na red, službenik Vas je pozdravio?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D2. Službenik je bio učtiv prema Vama?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D3. Službenik radi brzo i posvećeno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D4. Službenik je bio uključen u razgovor, slušao Vas je, njegova pažnja je usmerena na Vas (to znači da ne gleda sa strane, ne komunicira sa drugim kolegama, ne servisira i druge klijente).	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D5. Službenik je bio otvoren za komunikaciju, pokazao je inicijativu i želju da Vam sve objasni?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D6. Službenik govori jasno i razgovetno?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	D7. Službenik vlada informacijama, daje jasne i potpune informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	D8. Službenik Vas je pozdravio na kraju interakcije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	62,5%	100,0%	100,0%	100,0%	95,3%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTJEV	E1. Sa koliko osoba ste razgovarali o svom zahtevu?	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	68,8%
	E8. Koja sve pitanja Vam je službenik postavio kako bi mogao da Vam kaže koja su Vam dokumenta potrebna? (Scenario: Raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta)	50,0%	50,0%	100,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	43,8%
	E11. Koja dokumenta je službenik pomenuo da su Vam potrebna? (Scenario: Raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta)	60,0%	40,0%	80,0%	20,0%	40,0%	40,0%	40,0%	20,0%	42,5%
	E12. Da li Vam je službenik predočio sve troškove koje ćete imati kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/promjenili prebivalište/legalizovali nelegalan objekat?	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	E13. Da li Vam je službenik napomenuo koji su sledeći koraci kako biste (u zavisnosti od scenarija) se registrovali kao poljoprivredni proizvođač/promjenili prebivalište/legalizovali nelegalan objekat?	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%
	E14. Službenik je na kraju sumirao ono što je rekao/ponovio koja su sve dokumenta potrebna?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	62,5%
	E15. Da li ste uspeali da dobijete sve potrebne informacije?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
	Total KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTJEV	47,7%	47,7%	92,3%	55,4%	30,8%	53,8%	52,3%	55,4%	54,4%
Total Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača		62,0%	63,4%	91,1%	69,3%	45,0%	61,4%	65,3%	65,9%	65,5%

Prilog 4. Primjeri dobre i loše usluge

Primjer dobre usluge

Prilaskom zgradi primijetila sam pristupnu rampu za osobe sa invaliditetom. Portira nisam uočila. Prostor u kom se vade lična dokumenta je u prizemlju tako da liftovi i pomagala za osobe sa invaliditetom unutar same zgrade nisu neophodni. Kada sam ušla u samu prostoriju na raspolaganju su bila 4 šaltera za predaju zahtjeva za lična dokumenta i sva 4 su radila. Nije bilo nikog od kijenata i ja sam prišla jednom od šaltera. Službenica me je ljubazno pozdravila. Kada sam rekla za razlog posjete, ona se potrudila da mi sve objasni. Prvo je postavila nekoliko pitanja - da li suprug i ja imamo prebivalište na teritoriji opštine, pitala je gdje je sin rođen i da li smo državljani Crne Gore. Potom mi je rekla da je neophodna uplata u iznosu od 5 eura (dala mi je papirić sa računom na koji je neophodno izvršiti uplatu), da jedan od roditelja mora doći sa sinom, roditelj treba da ponese svoju ličnu kartu i onda se predaje zahtjev za izdavanje sinovljeve lične karte koji se popunjava kod njih. Kako bih bila sigurna da sam sve dobro razumjela, jos jedanput je ponovila korake. Na odlasku me je ljubazno pozdravila.

2017

Kad sam ušla u zgradu portir me pozdravio ljubazno, upitao kako mi može pomoći. Uputio me u kancelariju gde je službenik koji će mi objasniti šta treba od dokumenata za registrovanje poljoprivrednih proizvođača. Odmah sam primljena, niko nije čekao red. Kad sam ušla u kancelariju, službenik me ljubazno pozdravio. Službenik je prvo postavio pitanja, kolika je parcela, da li sam vlasnik, šta proizvodimo. Zatim je naveo potrebnu dokumentaciju. Za svaki dokument je posebno objasnio gdje se vadi taj papir. Detaljno mi je objasnio sve informacije vezane za zahtjev. Naveo je takodje subvencije koje postoje za pojedine vrste voća. Kad sam odlazila, ljubazno me pozdravio.

2018

Primjer loše usluge

Kada sam ušao u zgradu Opštine, portir me pozdravio i pitao gdje idem. Kada sam mu rekao da me zanima građevinska dozvola uputio me je na VIII sprat. Kada sam izašao iz lifta svratio sam u prvu kancelariju i rekao zašto sam došao. Zaposlena mi je rekla da sačekam ispred broja 5 dok dođe Sekretar jer je zaposlena koja obavlja taj dio posla na bolovanju. Ispred kancelarije sam čekao 44 minuta i kada je došao Sekretar zamolio me je da sačekam još minut-dva. Kada me je pozvao u kancelariju pitao me je šta sam trebao i kada sam rekao da sam došao da se raspitam za građevinsku dozvolu, on mi je rekao da donesem projekat i da će mi neko tada objasniti šta da radim. Na moje pitanje da li mi trebaju neki posebni uslovi ili podaci prilikom izrade projekta rekao je da donesem projekat pa ću tada podnijeti zahtjev za urbanističko-tehničke uslove i građevinsku dozvolu. Uz projekat mi je još potreban posjedovni list. Dok je razgovarao sa mnom pregledao je druge predmete i rekao mi je "Prijatno" na odlasku.

2017

Kad sam ulazila u ustanovu, nije bilo portira. Takođe nije bilo ljudi koji čekaju red. Službenica me nije pozdravila kad sam prišla šalteru. Upitala sam šta je potrebno za promjenu prebivališta. Rekla je lična karta. Nije bila ljubazna, bila je čak drska. Imala sam utisak da je gledala samo da me se otarasi. Nije mi postavila nijedno pitanje. Kad sam odlazila službenica me nije pozdravila. Takođe, radila su 3 šaltera, na ostalima nije bilo zaposlenih.

2018

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.

Ovo istraživanje je za potrebe Instituta alternativa sprovedla agencija IPSOS, 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