



Naša uprava

institut alternativa

CIN
Centar za
istraživačko
novinarstvo
Crne Gore

NH
NEW HORIZON
Civil Society Organization

Natura
NVO Natura-Kolašin



GRAĐANI NA ŠALTERU: Iskustva tajnih posjetilaca

Istraživanje o pružanju javnih usluga
metodom tajni posjetilac

mart 2017.



Ova publikacija je nastala u okviru projekta "Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!" koji finansira Evropska unija, a sprovode ga Institut alternativa, Bonum, Natura, Novi horizont i Centar za istraživačko novinarstvo. Sadržaj publikacije predstavlja isključivu odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije.

Sadržaj

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	3
KLJUČNI NALAZI.....	5
Percepcija građana i istraživanje u institucijama	5
REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	7
Opšti pregled kvaliteta usluga javne uprave.....	7
Opšti kvalitet usluga javne uprave po opština.....	19
Postignuće javne uprave po aspektima usluge	14
Kvalitet usluga javne uprave po pojedinačnim indikatorima usluge	18
Prilog 1. Kvalitet usluga po aspektima usluge u pojedinačnim institucijama.....	19
Prilog 2. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama	20
Prilog 3. Primjeri dobre i loše usluge	24

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

“Tehnika tajnog posjetioca” (eng. Mystery shopper) podrazumijeva odlazak specijalno obučenih 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. U okviru kvantitativnog istraživanja tehnikom tajni posjetilac sprovedene su 32 posjete odabranim jedinicama javne uprave na teritoriji osam crnogorskih opština. Cilj istraživanja bio je da se stekne objektivna slika o pružanju javnih usluga, kao i da se evaluira rad njihovih službenika. Ovakvo istraživanje je po prvi put sprovedeno u Crnoj Gori, kao uvod u opsežnija istraživanja kvaliteta usluge za građane i biznis.

U ovom istraživanju, 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. Usluge javne uprave su mjerene preko tri aspekta. Aspekt pristupačnost usluge građanima je mјeren 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 mјeren 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 mјeren 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 sproveden na teritoriji sljedećih osam opština: Pljevlja, Kolašin, Ulcinj, Podgorica, Nikšić, Bijelo Polje, Danilovgrad i Bar. Teme, scenariji i opštine odabrane su u dogovoru Instituta alternativa sa partnerima na projektu “Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!” i agencijom IPSOS koja je sprovela istraživanje. Pri izboru opština na kojima će se raditi istraživanje pažnja je usmjerena na ravnopravnu prisutnost sva tri regiona – sjeverni, centralni i južni. Takav izbor 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 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.

S obzirom na scenario, raspored posjeta po opštinama dat je u Tabeli 1.

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

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	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	Sekretarijat za upravu i društvene djelatnosti	Sekretarijat za prostorno planiranje i održivi razvoj

Posjete tajnog kupca obavljene su u periodu od 9. do 24. marta 2017. godine. Svaka posjeta prošla je kroz 3 nivoa logičke kontrole, nakon čega se pristupilo izradi izvještaja.

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

KLJUČNI NALAZI

Posjete institucijama javne uprave na teritoriji osam odabranih opština u Crnoj Gori nam pokazuju zadovoljavajući nivo kvaliteta usluga informisanja o procedurama vađenja dokumenata, iako su registrovani specifični propusti zajednički za posjete u svim ispitivanim opštinama. Posjećene institucije na teritoriji opštine Nikšić su generalno pružile usluge slabijeg kvaliteta od drugih ispitivanih opština.

Opšta profesionalnost i ljubaznost službenika je generalno veoma pozitivno ocijenjena u većini ispitivanih opština. Pristupačnost usluga je ocijenjena slabije – prvenstveno zbog nepostojanja odgovarajućih pomagala za osobe sa invaliditetom tamo gdje su ona neophodna – mnogim institucijama nedostaje adekvatan prilaz za osobe sa invaliditetom, a neretko i kada postoji rampa ili lift na prizemnom spratu, prostor nije prilagođen osobama sa invaliditetom – npr. nije im omogućen pristup ostalim spratovima. Takođe, slabije je ocijenjen i kvalitet odgovora službenika na specifične zahtjeve – službenici su u rijetkim slučajevima postavili sva neophodna pitanja kako bi prepoznali potrebe klijenta i u skladu sa tim predočili im 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.

Najniži kvalitet rada javne uprave zabilježen je pri testiranju scenarija raspitivanja o izdavanju građevinske dozvole, mahom zbog toga što su službenici rijetko davali informacije usmeno, već 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 malom broju posjeta službenici nijesu pozdravili klijenta na kraju razgovora, nijesu bili uključeni u razgovor i nijesu dali potpune i jasne informacije. Treba istaći da su službenici gotovo u svakoj posjeti pozdravili klijenta na početku interakcije i ponašali su se učitivo tokom razgovora. Isto tako, čekanje u redu na šalterima je najčešće bilo u zadovoljavajućim granicama – do 15 minuta.

Percepcija građana i istraživanje u institucijama

U februaru 2017. u okviru projekta “Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!” sprovedeno je kvantitativno istraživanje CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing) tehnikom na reprezentativnom uzorku od 1027 građana Crne Gore na temu stavova građana o javnoj upravi, tj. percepcije javne uprave sa naglaskom na problemima javne uprave i kvalitetu usluga javne uprave. U tom istraživanju primijećen je sličan broj građana koji usluge javne uprave ocjenjuju (uglavnom umjereno) loše i dobro. S druge strane, tokom istraživanja metodologijom tajni posjetilac dobijene

su prevashodno dobre ocjene testiranih usluga. Pored veće vidljivosti loših iskustava, koja mogu da „oboje“ stav o uslugama javne uprave, treba imati u vidu ograničenja tehnike kojom smo ispitivali aspekte usluga tokom inicijalnog susreta službenika i građana u vezi nekog zahtjeva, a nijesmo radili istraživanje tokom trajanja cijele procedure izabranih usluga javne uprave. Građani nezadovoljni uslugama javne uprave su uglavnom fokusirani na neefikasnost rješavanja zahtjeva, složenost procedura i nužnost korišćenja poznanstava zarad rješavanja zahtjeva – što su sve aspekti koji nijesu pokriveni ovim istraživanjem i zahtijevaju ispitivanje većeg broja varijabli koje bi i trajalo znatno duže.

Primjećujemo razliku po pitanju čekanja u redovima na kontakt sa službenikom – to je jedan od osnovnih razloga nezadovoljstva uslugama javne uprave koji navode građani, dok su u dijelu istraživanja posjeta institucijama, opet moguće zbog specifičnosti testiranog aspekta usluga, dobijene uglavnom dobre ocjene čekanja u redu – do 15 minuta čekanja na dolazak na red na šalteru.

Neadekvatan rad službenika koji primjećuje jedan dio građana je donekle potvrđen propustima u kvalitetu usluge javne uprave zabilježen posjetama institucijama (nepotpuno navođenje potrebnih dokumenata i predviđenih troškova do kraja završetka zahtjeva, kao i izostanak pozdravljanja građanina/graćanke na kraju razgovora, neuključenost u razgovor i davanje nepotpunih i nejasnih informacija).

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

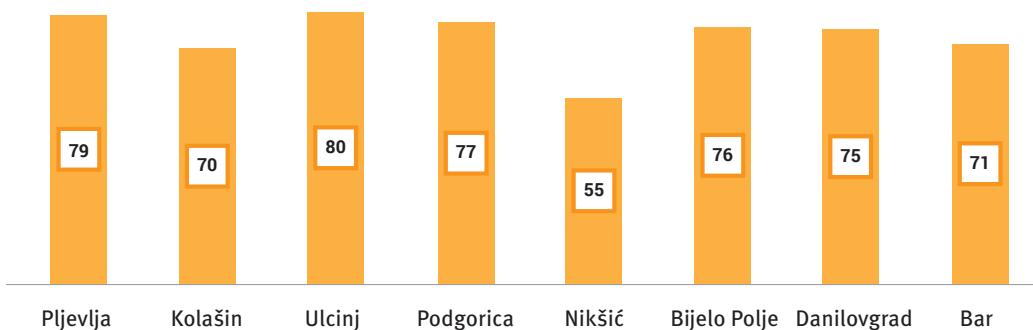
Opšti pregled kvaliteta usluga javne uprave

Opšti kvalitet usluga javne uprave je mjerjen 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 sličnom nivou u ispitivanim opština, pri čemu je kvalitet usluga najbolje ocijenjen na teritoriji opštine Ulcinj (80% ispunjenosti standarda usluge), a najlošije na teritoriji opštine Nikšić (55%). Prosjek ocjena kvaliteta pruženih javnih usluga na teritorijama svih izabranih opština iznosi 73% ispunjenosti standarda.

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



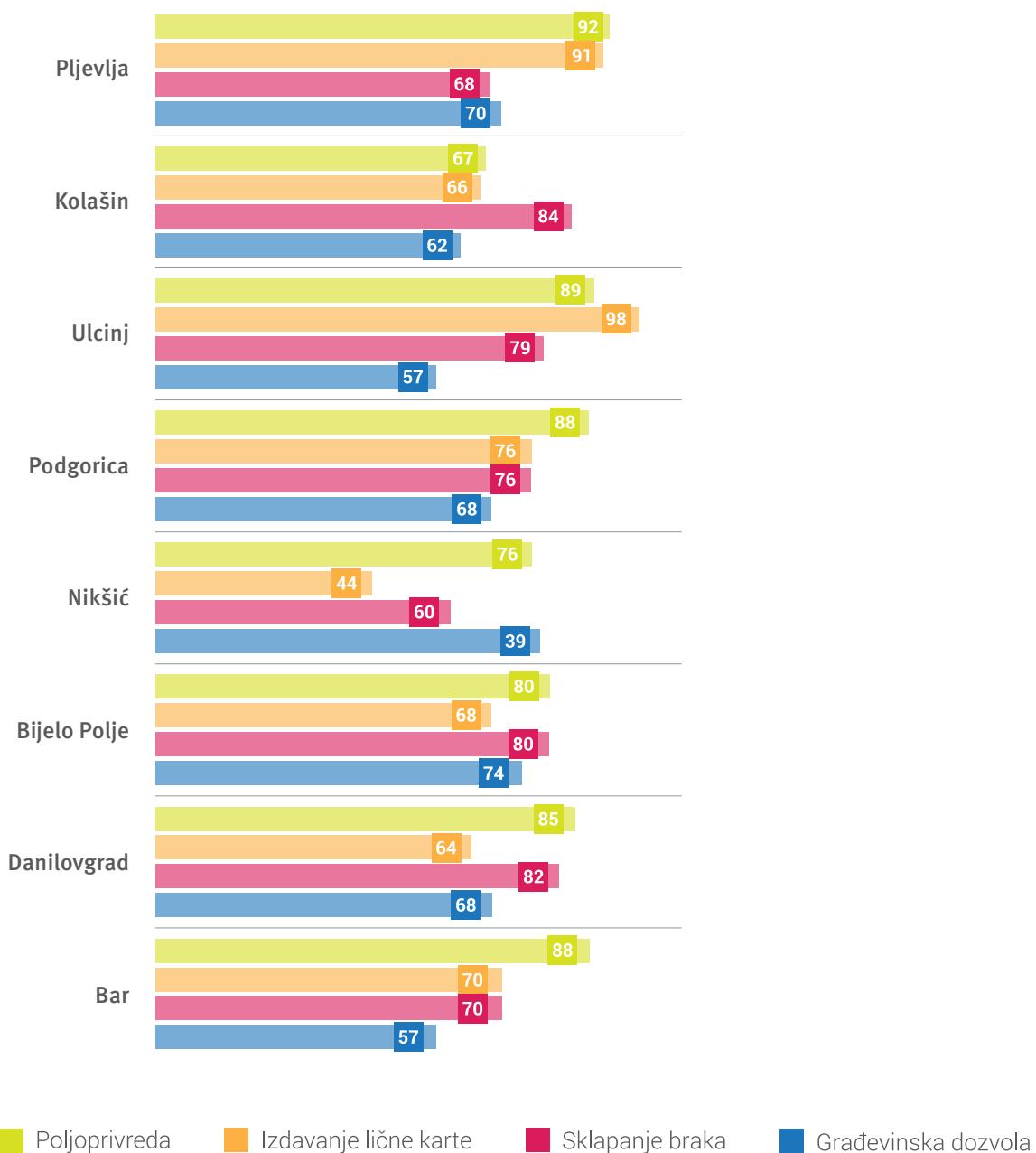
Primjećuje se različito postignuće javne uprave u zavisnosti od tipa scenarija (raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača, raspitivanje o izdavanju lične karte, raspitivanje o sklapanju braka i raspitivanje o izdavanju građevinske dozvole) kojima su testirane usluge. Najniže postignuće je zabilježeno u slučaju scenarija raspitivanja o izdavanju građevinske dozvole u većini opština. Detaljnija analiza pokazuje da je to prvenstveno zbog toga 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 na teritoriji opštine Nikšić (39%), a najviše na teritoriji opštine Bijelo Polje (74%). Na teritorijama opština Pljevlja i Ulcinj tokom posjeta sa scenarijima raspitivanja o registraciji poljoprivrednih proizvođača i izdavanja lične karte zabilježeno je oko 90% ispunjenja standarda usluga. I kada se gleda po pojedinim scenarijima, tokom posjeta u opštini Nikšić su zabilježeni niži skorovi postignuća javne uprave u poređenju sa posjetama u ostalim opštinama. Na teritorijama

opština Podgorica i Bar najbolje ocijenjena usluga je pružena u slučaju raspitivanja o registraciji poljoprivrednih proizvođača.

Grafikon 2: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave po pojedinačnim opštinama i tipovima scenarija

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.



Opšti kvalitet usluga javne prave po opština

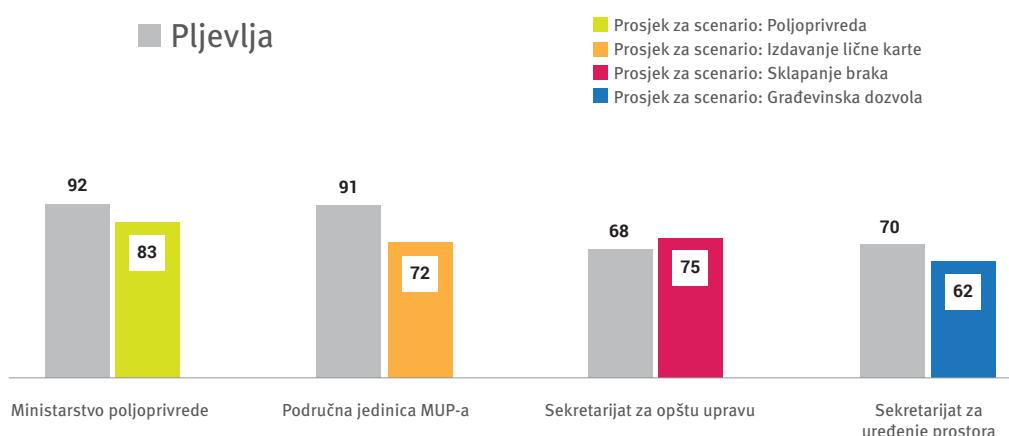
Različit kvalitet usluga u institucijama javne uprave se uočava u zavisnosti od tipa scenarija koji je primijenjen prilikom posjeta tajnih posjetilaca.

Na teritoriji opštine Pljevlja Ministarstvo poljoprivrede i područna jedinica MUP-a su tokom posjeta pružili najkvalitetniju uslugu (skor preko 90%), dok su Sekretariat za opštu upravu i Sekretariat za uređenje prostora pružili nešto lošiju uslugu, ali u ravni sa prosječnom uslugom na nivou svih ispitivanih opština za dati tip scenarija. 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.

Grafikon 3: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave na teritoriji opštine Pljevlja i prosjeka na svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Pljevlja (N=4), posjete na 8 ispitivanih opština (N=32).

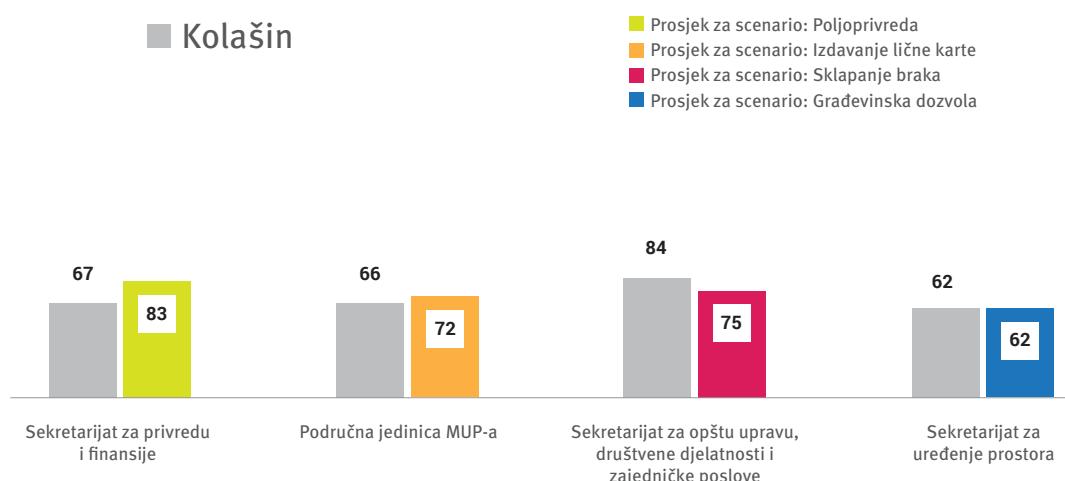


Kvalitet usluga tri scenarija tokom urađenih posjeta na teritoriji opštine Kolašin je bio izjednačen i obuhvatao između 62% i 67% ispunjenosti standarda usluge, što je u ravni sa prosjekom za date scenarije na nivou svih opština. Izuzetak je Sekretariat za opštu upravu koji je ispunio 84% standarda usluge. U slučaju Sekretarijata za privrednu i finansije, 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 na teritoriji ove opštine nije zatečena prilagođenost za osobe sa invaliditetom, a službenici nijesu na kraju razgovora sumirali sva potrebna dokumenta.

Grafikon 4: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave u opštini Kolašin i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Kolašin (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).

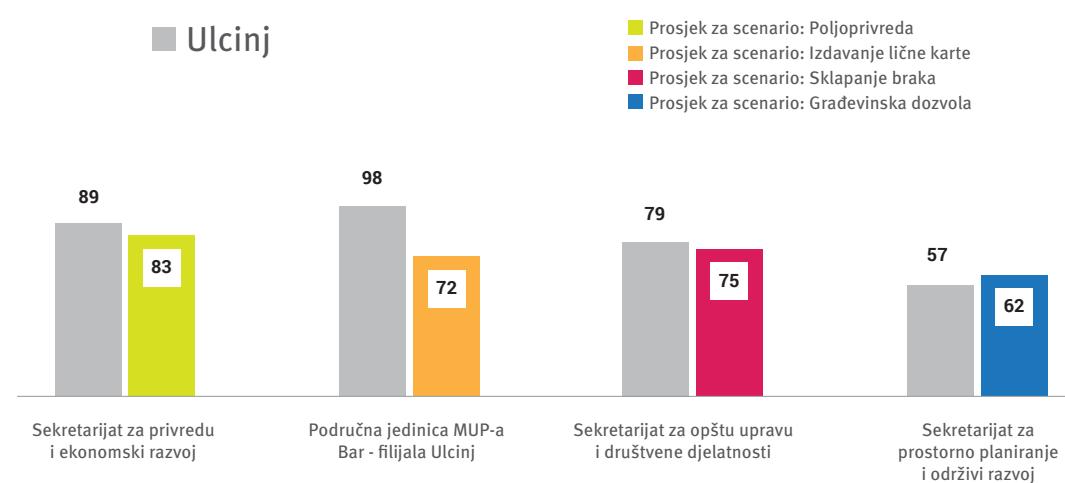


Tokom posjete područnoj jedinici MUP-a u Ulcinju pružena je vrlo kvalitetna usluga informisanja o proceduri vađenja lične karte (ispunjeno 98% standarda usluge). Visok nivo kvaliteta usluge pružen je i u slučaju registracije poljoprivrednog proizvođača u Sekretarijatu za privrednu i ekonomski razvoj (89%) u Ulcinju, a najlošija usluga na teritoriji opštine pružena je u Sekretarijatu za prostorno planiranje i održivi razvoj (57%), iako je na nivou projekta 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.

Grafikon 5: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave na teritoriji opštine Ulcinj i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Ulcinj (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).

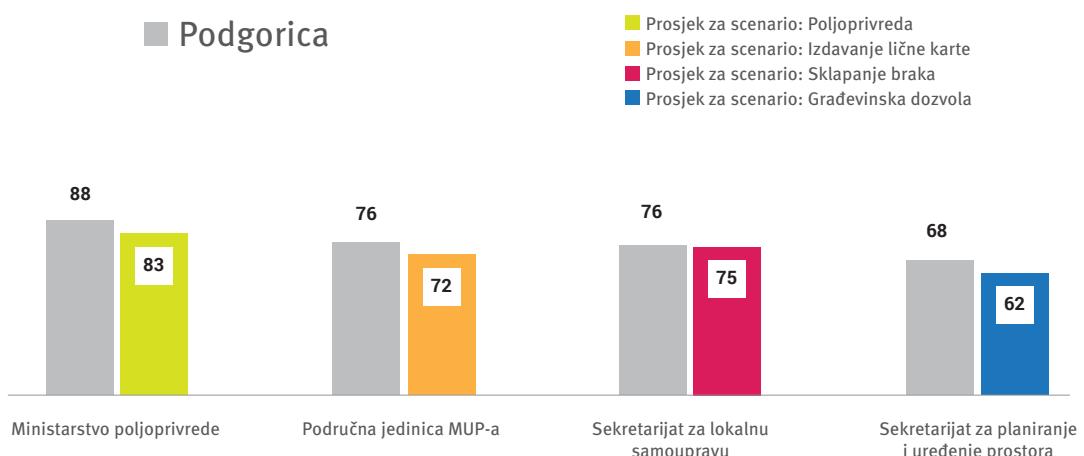


Tokom posjeta u opštini Podgorica pružena je dobra usluga informisanja o proceduri registrovanja poljoprivrednih proizvođača – u Ministarstvu poljoprivrede (88% ispunjenosti standarda usluge). Ostale posjećene institucije javne uprave u ovoj opštini su pružile nešto niži kvalitet usluge (od 68% do 76% ispunjenosti standarda usluge) koji je i dalje u ravnini sa prosječnom uslugom za date tipove scenarija na nivou osam opština uključenih u istraživanje. 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.

Grafikon 6: Poređenje procenata ispunjenih standarda usluga javne uprave u opštini Podgorica i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Podgorica (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).

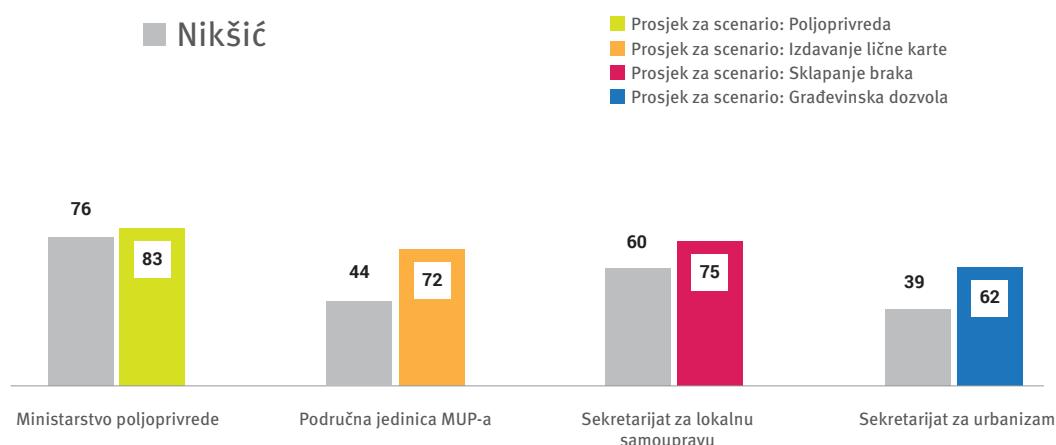


Najbolja usluga na teritoriji opštine Nikšić je zabilježena pri raspitivanju za registrovanje poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (76% ispunjenosti standarda usluge). U ostalim posjećenim institucijama javne uprave je pružena lošija usluga, nižeg kvaliteta i od prosjeka zabilježenih 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 na teritoriji 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.

Grafikon 7: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave na teritoriji opštine Nikšić i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Nikšić (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).

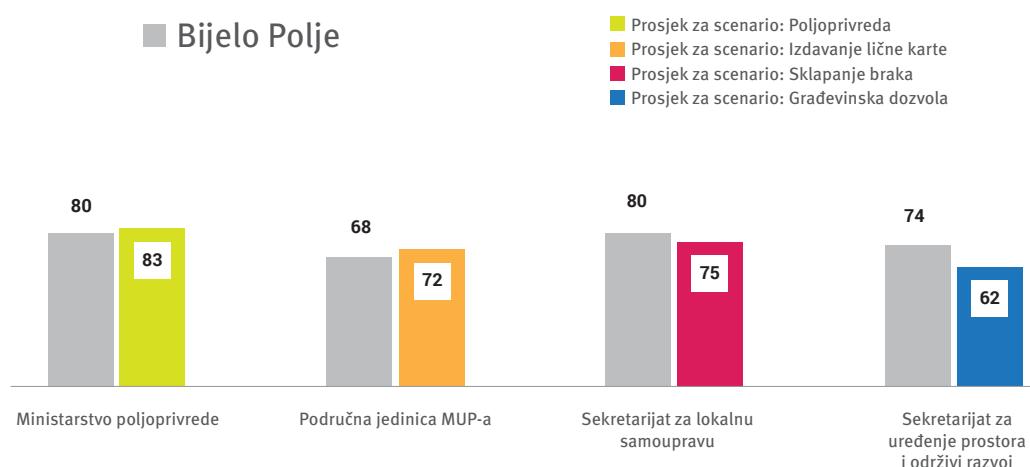


Najbolje usluge na teritoriji opštine Bijelo Polje pružene su tokom posjeta sa scenarijem registrovanja poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede i sklapanja braka u Sekretarijatu za lokalnu samoupravu (80% ispunjenosti standarda usluge). U područnoj jedinici MUP-a zabilježeni su niži 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 na teritoriji 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.

Grafikon 8: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave na teritoriji opštine Bijelo Polje i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Bijelo Polje (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).

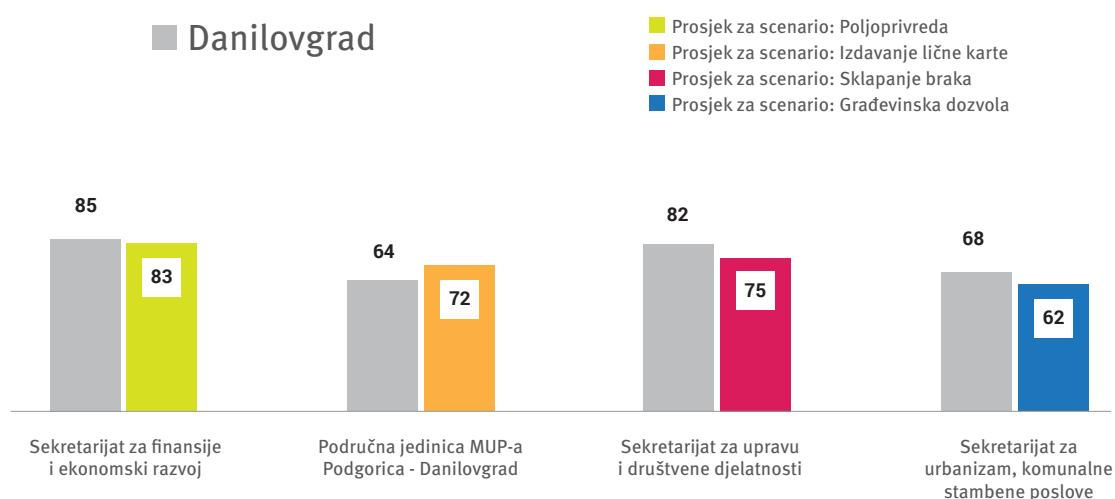


Dobar kvalitet usluge u opštini Danilovgrad je zabilježen tokom posjete Sekretarijatu za finansije i ekonomski razvoj (85% ispunjenosti standarda usluge) i Sekretarijatu za upravu i društvene djelatnosti (82% ispunjenosti standarda usluge). Najniži kvalitet usluge u ovoj opštini zabilježen je u područnoj 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.

Grafikon 9: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave na teritoriji opštine Danilovgrad i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Danilovgrad (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).

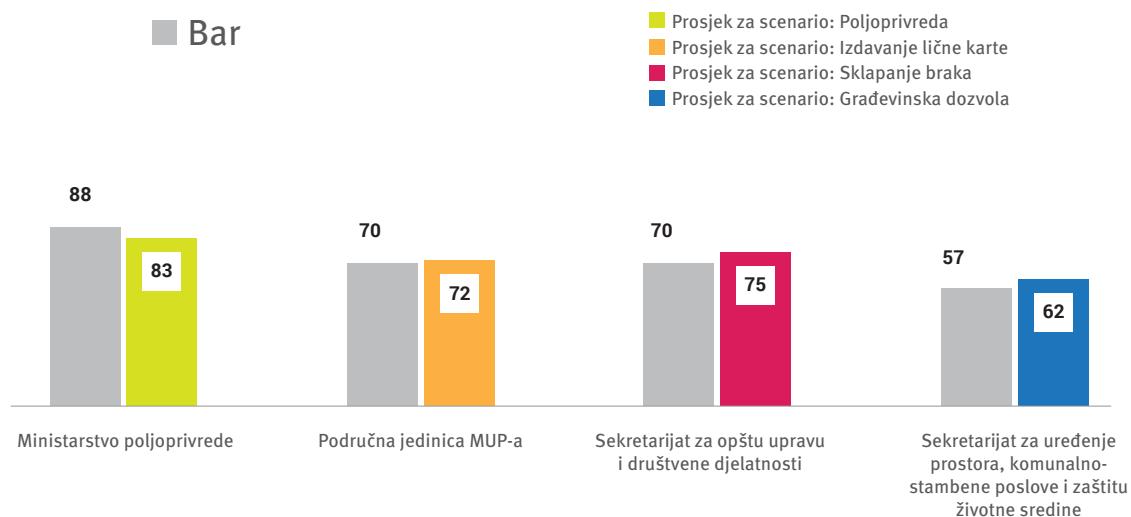


Na teritoriji opštine Bar visok kvalitet usluge je pružen pri informisanju o registrovanju poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (88% ispunjenosti standarda usluge). U ostalim institucijama posjećenim u ovoj opštini su pružene nešto manje kvalitetne usluge, a najmanje kvalitetna je 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.

Grafikon 10: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave u opštini Bar i prosjeka u svim ispitivanim opštinama zajedno

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

Baza: Posjete na teritoriji opštine Bar (N=4), posjete u 8 ispitivanih opština (N=32).



Efikasnost javne uprave prema parametrima javne usluge

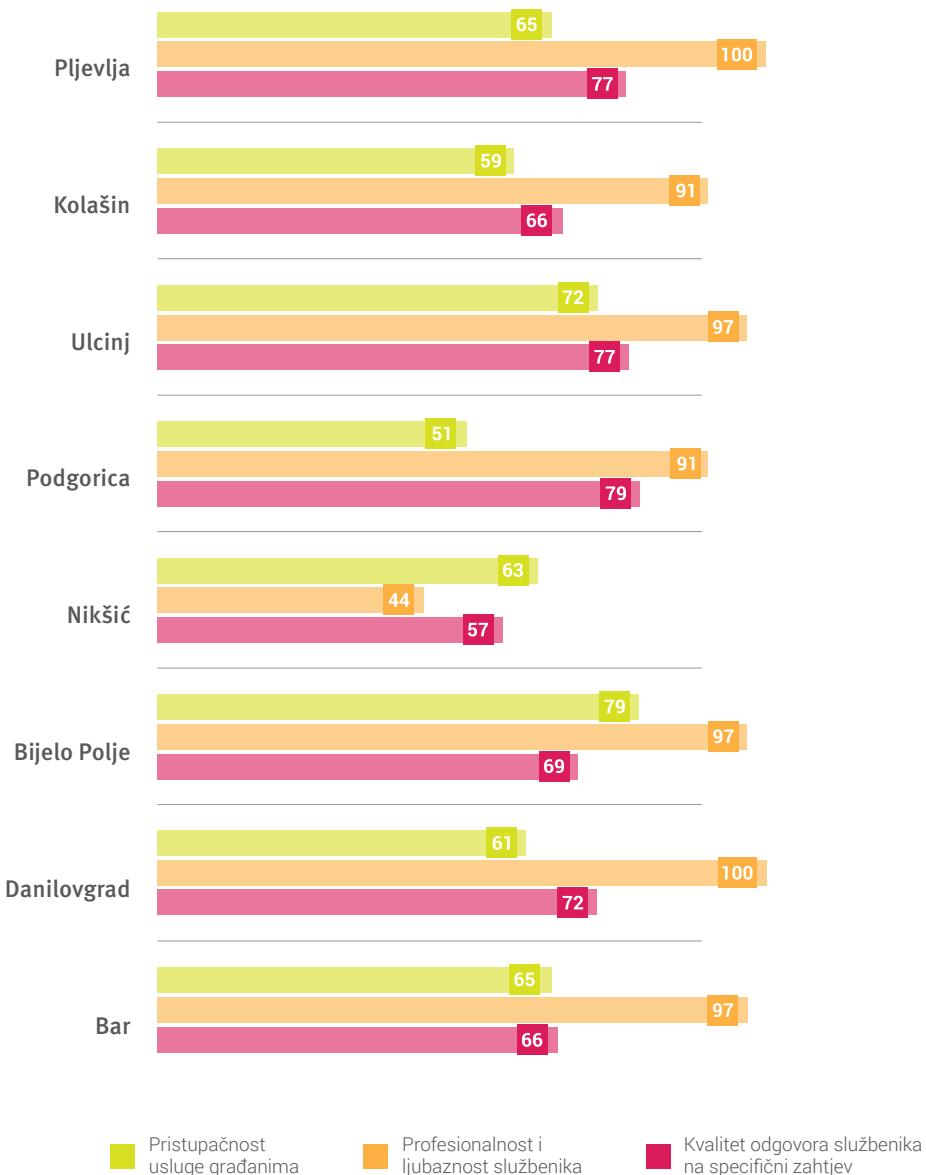
Kao što je pomenuto¹, usluge javne uprave su mjerene kroz mjerjenje vrijednosti parametara tri usluge. Parametar profesionalnost i ljubaznost službenika je uglavnom visoko vrednovan, naročito na teritorijama opština Pljevlja i Danilovgrad. Pristupačnost usluge i kvalitet odgovora službenika na specifični zahtjev su ocijenjeni slabije od opšte profesionalnosti i ljubaznosti službenika u svim ispitivanim opštinama.

¹ Parametar pristupačnost usluge građanima je mjerен 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 mjerjen je učitivošću, 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. Parametar kvaliteta odgovora službenika na specifični zahtjev je mjerjen brojem službenika koji su odgovorali 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.

Grafikon 11: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave u odnosu na tri parametra usluge po opština

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

Baza: Sve posjete (N=32).

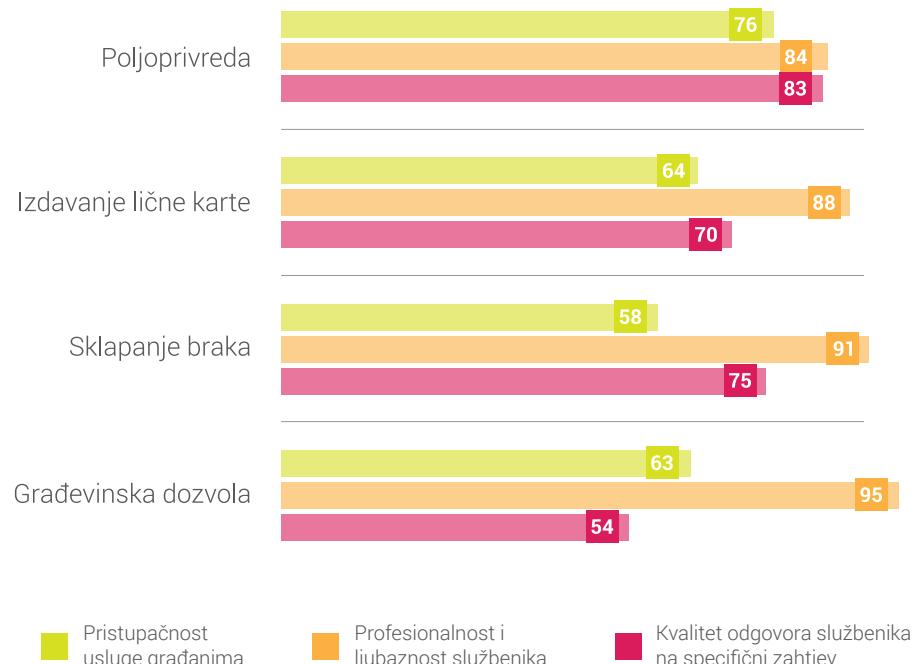


Sličan zaključak može se donijeti i kada se pogledaju parametri usluge po različitim tipovima scenarija. Zanimljivo je da su profesionalnost i ljubaznost službenika sa kojim je obavljen razgovor dobole vrlo visoku ocjenu u slučaju scenarija izdavanja građevinske dozvole, dok je kvalitet odgovora službenika na taj zahtjev ocijenjen slabije od drugih tipova scenarija. Do toga je došlo prvenstveno zato što službenici u sekretarijatima zaduženim za urbanizam nisu dijelili usmeno previše informacija sa klijentima, već su im samo predavali papire na kojima su izlistana potrebna dokumenta za izdavanje građevinske dozvole.

Grafikon 12: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave u odnosu na tri parametra usluge po tipovima scenarija

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

Baza: Sve posjete (N=32).

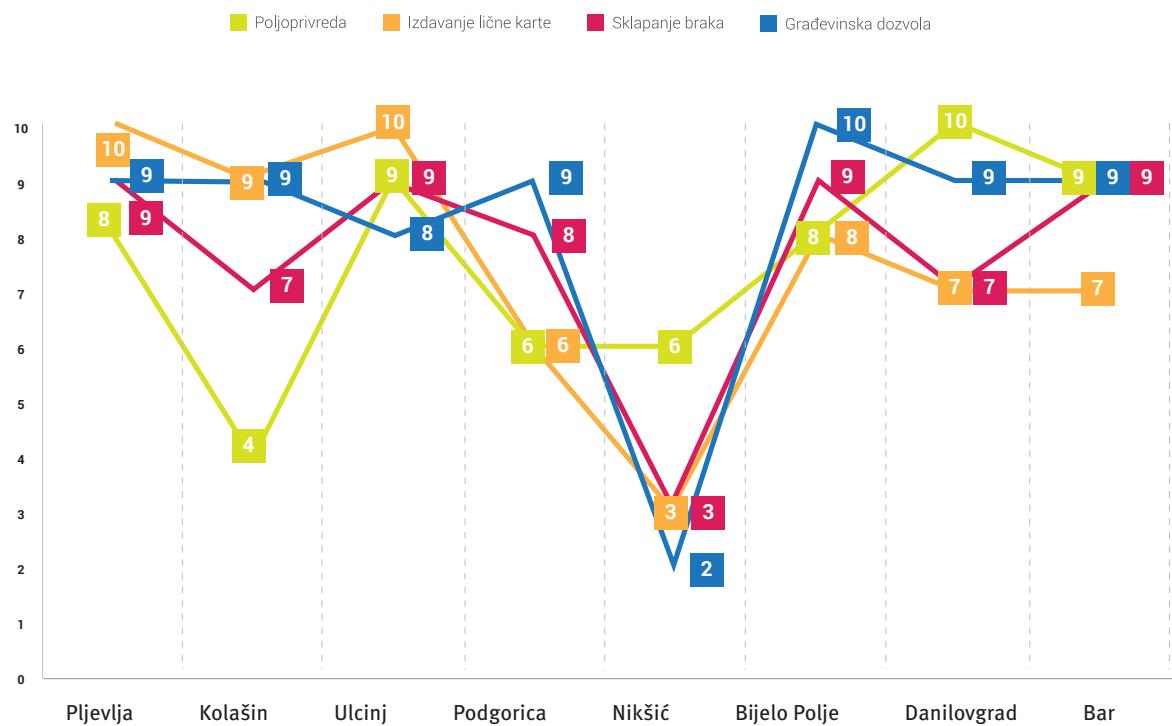


Pored tri aspekta usluge koja se ocjenjuju, tajni posjetioci su ocjenjivali i opšti utisak tokom posjete instituciji. Opšti utisak je u većini posjeta institucijama javne uprave bio veoma pozitivan (ocijenjen ocjenama od 6 do 10 na skali od 1 do 10), tokom različitih scenarija. Izuzeci su posjete Sekretarijatu za privredu i finansije u opštini Kolašin (ocjena je 4), kao i većina posjeta na teritoriji Nikšić (subjektivna ocjena između 2 i 3), kod kojih je i kvalitet usluga ocijenjen niže nego kod drugih posjeta.

Grafikon 13: Ocijena 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 (N=32).



Kvalitet usluga po aspektima usluge u svakoj instituciji nalazi se u Prilogu 1.

Kvalitet usluga javne uprave po pojedinačnim indikatorima usluge

Zatečeni kvalitet usluga po pojedinačnim indikatorima aspekata usluge navodi na slične zaključke koji su prethodno pomenuti. Iako je generalno gledano kvalitet usluge zadovoljavajući, slični propusti se prave u svim opštinama u okviru pojedinačnih institucija.

U većini institucija nijesu primijećene pristupne rampe ili liftovi za osobe sa invaliditetom, a i kada postoji omogućen pristup, često izostaju druga prilagođavanja prostora za osobe sa invaliditetom, prije svega pristup spratovima. Takođe, u malom broju posjeta službenici nijesu pozdravili klijenta na kraju razgovora, 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 korisnika i u skladu sa tim predočili koja su dokumenta potrebna korisniku ili koliki će biti troškovi prikupljanja neophodnih dokumenata.

S druge strane, službenici su gotovo uvijek pozdravili klijenta na početku interakcije i ponašali su se učitivo. Isto tako, tokom posjeta se u većini posjeta čekalo najviše 15 minuta, a posjetioci su razgovarali sa samo jednom osobom u vezi svog zahtjeva.

Kvalitet usluga po pojedinačnim indikatorima usluge u svakoj instituciji nalazi se u Prilogu 2.

Prilog 1. Kvalitet usluga po aspektima usluge u pojedinačnim institucijama

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%

Legenda:

Prilog 2. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama

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 učitv 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 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%
	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 predocio sve troškove koje će 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 ZAHTJEV	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%

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 GRAĐANIMA	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 GRAĐANIMA	70,6%	52,6%	70,6%	52,6%	70,6%	41,2%	100,0%	58,8%	64,3%
	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%
PROFESIONALNOST I LJUBAZNOST SLUŽBENIKA	D2. Službenik je bio učitiv 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 ZAHTJEV	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 predložio 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 uspeli 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 ZAHTJEV	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%

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 učitv 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 predložio 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 uspeli 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%

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 uređ...	Bijelo Polje Sekretarijat za uređ...	Bar Sekretarijat za uređ...	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 učitv 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%
	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%
KVALITET ODGOVORA SLUŽBENIKA NA SPECIFIČAN ZAHTJEV	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 predložio sve troškove koje će 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 uspeli 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 ZAHTJEV	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. 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 izdaju lična dokumenta je u prizemlju tako da liftovi i pomagala za osobe sa invaliditetom unutar same zgrade nisu neophodni za pružanje navedene usluge. 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 državljeni 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, još jednom je ponovila korake. Na odlasku me je ljubazno pozdravila.

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 će 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.

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 pogлавља 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.

Projekat "Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!" finansira Evropska unija u okviru programa podrške razvoju organizacija civilnog društva, a sprovode ga Institut alternativa, Bonum, Natura, Novi horizont i Centar za istraživačko novinarstvo. Cilj projekta je unapređenje praksi dobrog upravljanja u Crnoj Gori.

MOJA UPRAVA

WWW.MOJAUPRAVA.ME

Više o nama na:

www.institut-alternativa.org
www.mojgrad.me
www.mojauprava.me
www.mojnovac.me