



Naša uprava

institut alternativa

QCIN Centar za istraživačko novinarstvo Crne Gore

NH
NEW HORIZON
Civil Society Organization

Natura
NVO Natura-Kolašin



Građani na šalteru: iskustva tajnih posjetilaca

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	7
Opšti pregled kvaliteta usluga javne uprave	7
Opšti kvalitet usluga javne uprave po opštinama	9
Postignuće javne uprave po aspektima usluge	14
Kvalitet usluga javne uprave po pojedinačnim indikatorima usluge	16
DUBINSKI INTERVJUI	17
Intervju sa osobom koja je promijenila prebivalište u Podgorici i Cetinju	17
Intervju sa osobom koja je registrovala poljoprivredno gazdinstvo u Danilovgradu	17
Intervju sa osobom koja je pokrenula postupak legalizacije objekta u Podgorici	18
Prilog 1. Kvalitet usluga po aspektima usluge u pojedinačnim institucijama.	20
Prilog 2. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama	21
Prilog 3. Primjeri dobre i loše usluge	24

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

U ovom istraživanju korišćene su dvije metodologije: metodologija tajni kupac i metodologija dubinski intrvjui. "Tehnika tajnog kupca/posjetioca" (eng. Mystery shopper) podrazumijeva odlazak specijalno obučениh 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/ kupac sprovedene su 24 posjete 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 ovom istraživanju, u opticaju su bila 3 scenarija: **raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača, raspitivanje o promjeni prebivališta, raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta**. Usluge javne uprave su mjerene preko tri aspekta. Aspekt **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** mjerен 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 mjerен 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 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 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	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 tajnog kupca obavljene su u periodu od 17. do 20. aprila 2018. godine. 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 posjetioči/ kupci popunjavaju upitnik i sa koje se mogu preuzeti rezultati istraživanja, po unaprijed određenim kategorijama.

Dubinski intervjui predstavljaju najefikasniji metod u slučajevima kada je potrebno doći do dubljeg razumijevanja nekog fenomena, otkriti stavove, mišljenja i emocije predstavnika ciljnih grupa i rasvijetliti mehanizme pomoću kojih se odvijaju neki procesi. Drugim riječima, kvalitativne metode kojima pripadaju i dubinski intervjui efikasnije su istraživačko rješenje u istraživanjima gdje je neophodno ići dalje od prostog mjerenja i određivanja frekvencija, odnosno u istraživanjima od kojih se očekuje dublje razumijevanje i objašnjenje fenomena koji je predmet istraživanja.

Dubinske intrvjue vodi obučeni moderator (psiholog), traju 30 do 60 minuta, omogućavaju dublje razumijevanje ponašanja, stavova, motiva i omogućavaju sakupljanje velikog broja informacija u kratkom vremenskom period

Ovom metodom su sprovedena 3 intervjua i to:

- Sa ispitanikom koji je mijenjao prebivalište
- Sa ispitanikom koji je registrovao poljoprivredno gazdinstvo
- Sa ispitanikom koji je legalizovao objekat.

KLJUČNI NALAZI

Posjete institucijama javne uprave u 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 na svim ispitivanim opštinama. Posjećene institucije na opštini **Nikšić** su generalno pružile usluge slabijeg kvaliteta od drugih ispitivanih opština, a obrnuto važi za institucije na opštini **Podgorica**.

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 nerijetko 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. 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.

Najniži kvalitet rada javne uprave zabilježen je pri testiranju scenarija **raspitivanja o promjeni prebivališta**, mahom zbog toga što službenici nijesu postavljali sva relevantna pitanja i samim tim nijesu navodili sve neophodne dokumente na osnovu odgovora klijenta na postavljena pitanja za ovu svrhu. S druge strane, tokom posjeta institucijama zaduženim za **registraciju poljoprivrednih proizvođača** zabilježen je generalno visok nivo kvaliteta usluge, gdje su službenici u najvećem broju slučajeva ispoljili motivisanost da postave neophodna pitanja i na jasan način pruže sve potrebne informacije.

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 učtivo tokom razgovora. Isto tako, čekanje u redu na šalterima je najčešće bilo u zadovoljavajućim granicama – do 15 minuta, a klijenti su uglavnom razgovarali sa samo jednim službenikom u vezi svog zahtjeva.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

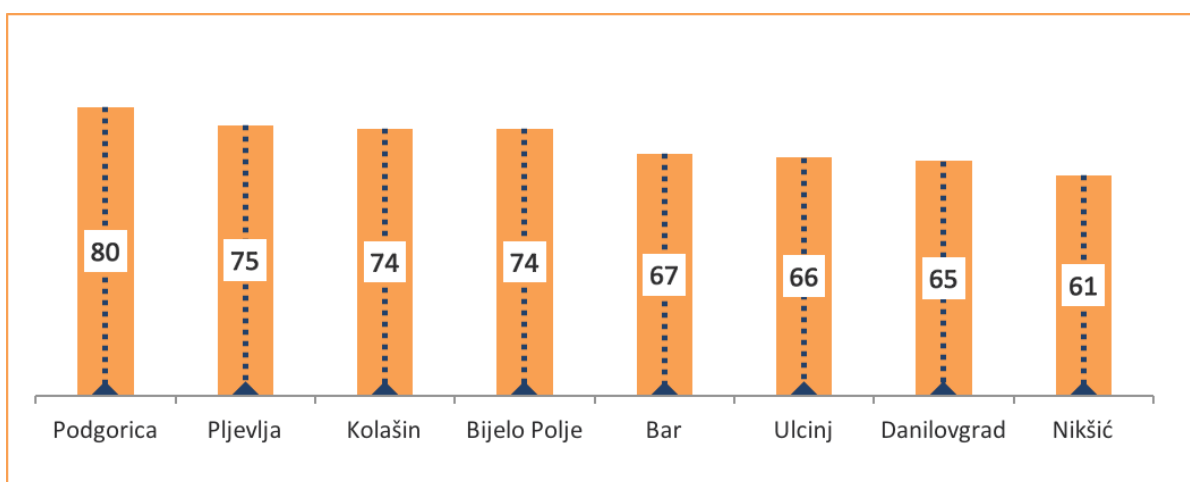
Opšti pregled kvaliteta usluga javne uprave

Opšti kvalitet usluga javne uprave je mjeran 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 generalno na prosječnom nivou u ispitivanim opštinama, pri čemu je kvalitet usluga najbolje ocijenjen u opštini **Podgorica** (80% ispunjenosti standarda usluge), a najlošije u opštini **Nikšić** (61%). Prosjek ocjena kvaliteta usluga javne uprave za sve ispitivane opštine iznosi 70% 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=24), pri čemu su obavljene po 3 posjete u okviru svake opštine.



Primjećuje se različito postignuće javne uprave u zavisnosti od tipa scenarija (raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača, raspitivanje o promjeni prebivališta i raspitivanje o legalizaciji nelegalnog objekta) kojima su testirane usluge. Najviše postignuće zabilježeno je u slučaju scenarija **raspitivanja o registraciji poljoprivrednih proizvođača**, pogotovo na opštini Danilovgrad (94%). Ocjena usluge po ovom scenariju je primjetno niža u slučaju opštine Bar (74%).

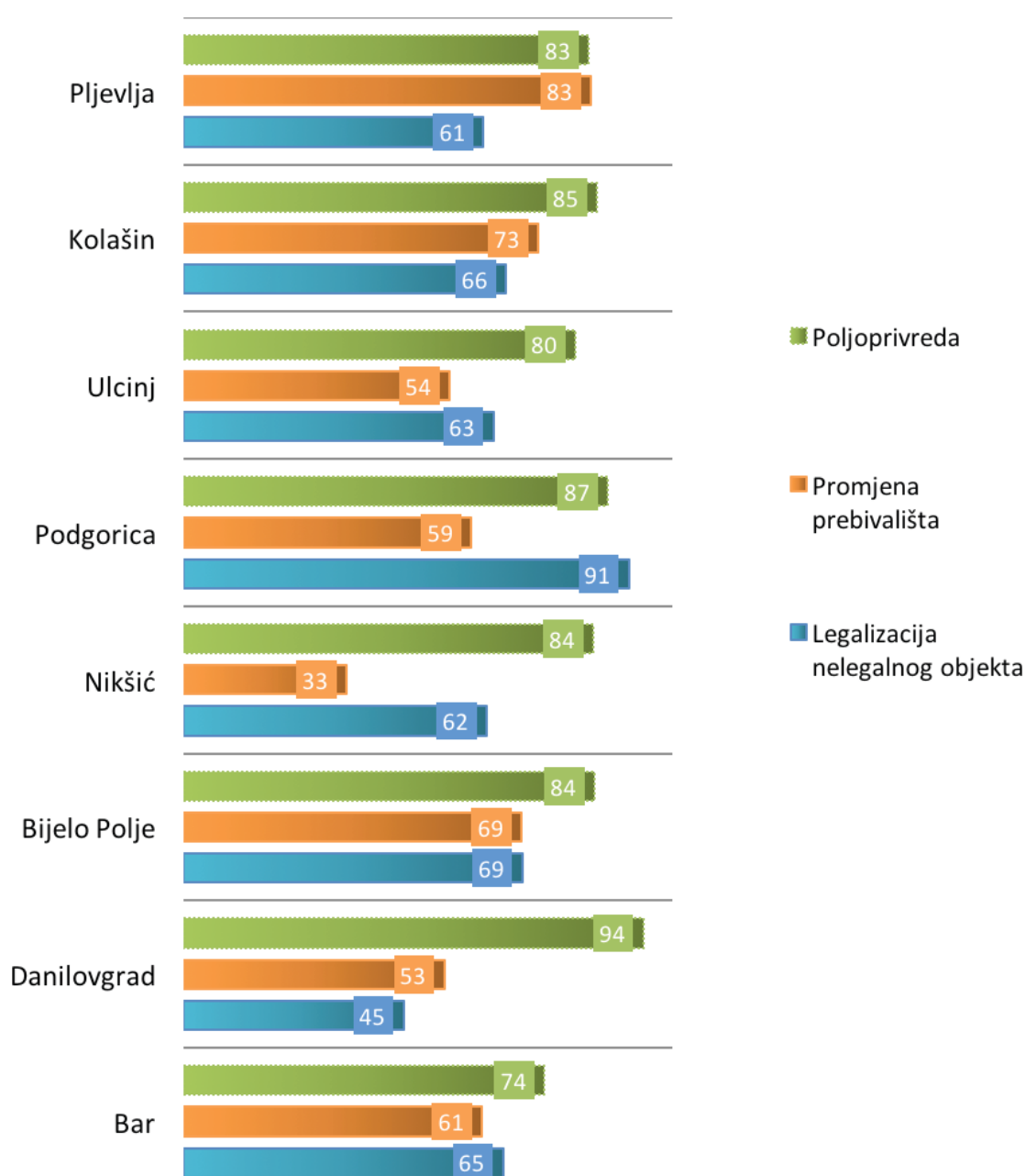
Najniže postignuće je zabilježeno u slučaju scenarija **raspitivanja o promjeni prebivališta** u većini opština. Detaljnija analiza pokazuje da je to prvenstveno zbog toga što se službenici nijesu potrudili da postavе više pitanja o klijentu kako bi utvrdili koja dokumenta su mu potrebna, a jedino na opštini Pljevlja je službenik naveo i troškove koje iziskuje promjena prebivališta. Najniže postignuće po ovom scenariju je zabilježeno u opštini Nikšić (33%), a najviše u pomenutoj opštini Pljevlja (83%).

Suprotno scenariju vezanom za poljoprivredu, na 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 proaktivnosti i angažovanosti službenika da postavi adekvatna pitanja i ukratko objasni potrebna dokumenta, kao i naredne troškove i korake.

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=24), pri čemu su obavljene po 3 posjete u okviru svake opštine.



Opšti kvalitet usluga javne uprave po opštinama

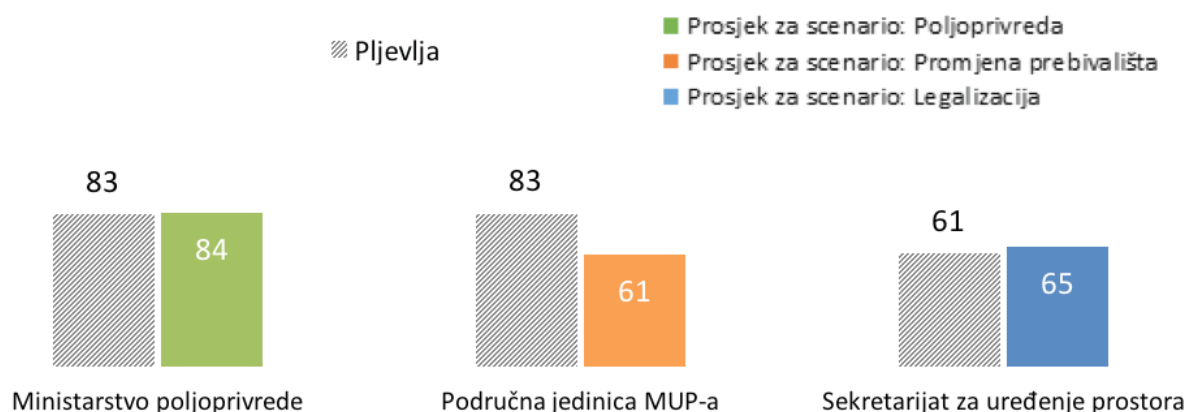
Različiti kvalitet usluga u institucijama javne uprave se uočava u zavisnosti od tipa scenarija koji je primijenjen prilikom posjeta tajnih posjetilaca (tajnih kupaca).

Na opštini Pljevlja, Ministarstvo poljoprivrede i područna jedinica MUP-a su tokom posjeta pružili najkvalitetniju uslugu (skor 83%), dok je Sekretarijat za uređenje prostora pružio nešto lošiju uslugu (61%), ali u ravni sa prosječnom uslugom na nivou svih ispitivanih opština za dati tip scenarija. 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.

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

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

Baza: Posjete na opštini Pljevlja (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).

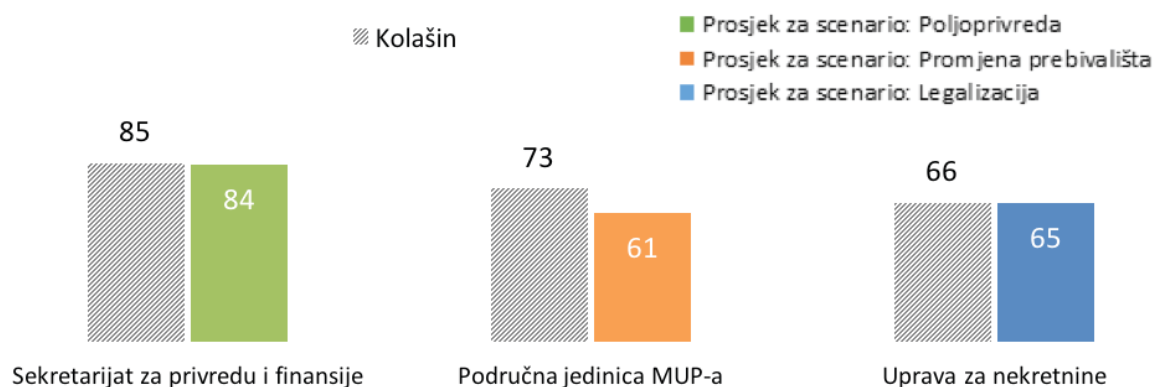


Na opštini Kolašin, kvalitet usluga Sekretarijata za privredu i finansije (85%), kao i Uprave za nekretnine (66%) je na nivou prosjeka za sve ispitane opštine, kada su u pitanju registracija poljoprivrednika i legalizacija nelegalnog objekta. Područna jedinica MUP-a bilježi natprosječan skor u slučaju 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.

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 opštini Kolašin (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).

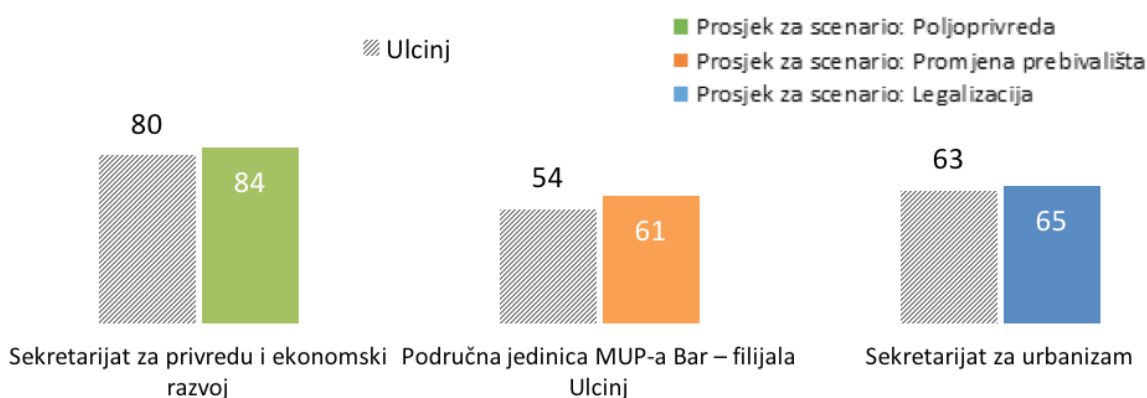


Kvalitet usluge zabilježen prilikom posjeta na opštini Ulcinj je uglavnom u rangi prosjeka za scenarije za sve ispitane opštine. Tokom posjete Područnoj jedinici MUP-a u Ulcinju pružena je generalno nezadovoljavajuća usluga informisanja o proceduri promjene prebivališta (ispunjeno 54% standarda usluge). Dobar nivo kvaliteta usluge pružen je 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.

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

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

Baza: Posjete na opštini Ulcinj (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).

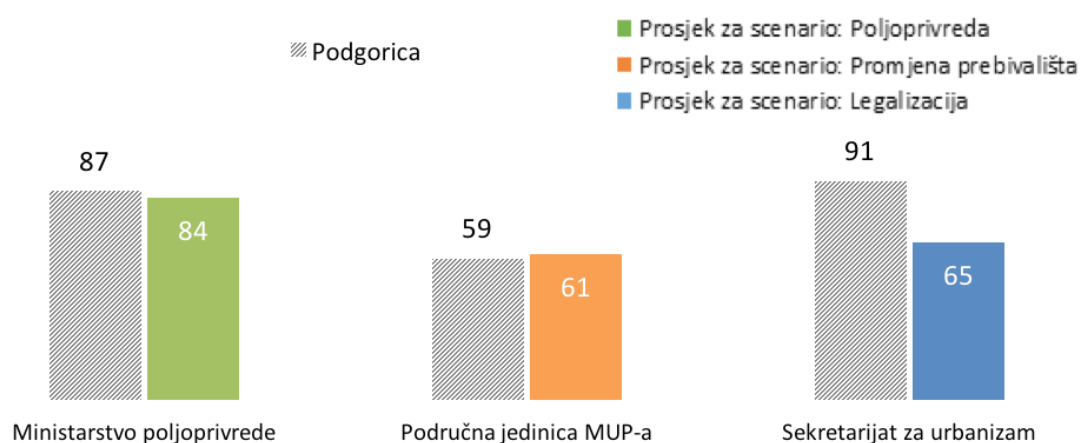


Tokom posjeta na opštini Podgorica pružena je odlična usluga informisanja o proceduri registrovanja poljoprivrednih proizvođača – u Ministarstvu poljoprivrede (87% ispunjenosti standarda usluge) i o proceduri legalizacije – u Sekretarijatu za urbanizam (91% ispunjenosti standarda usluge). Područna jedinica MUP-a je pružila nizak kvalitet usluge (59% ispunjenosti standarda usluge) koji je i dalje u ravni sa prosječnom uslugom za dati tip scenarija na nivou osam opština uključenih u istraživanje. 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 sva dokumenta potrebna i nije naveo koje sve troškove korisnik može da očekuje do izvršenja svog zahtjeva.

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

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

Baza: Posjete na opštini Podgorica (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).

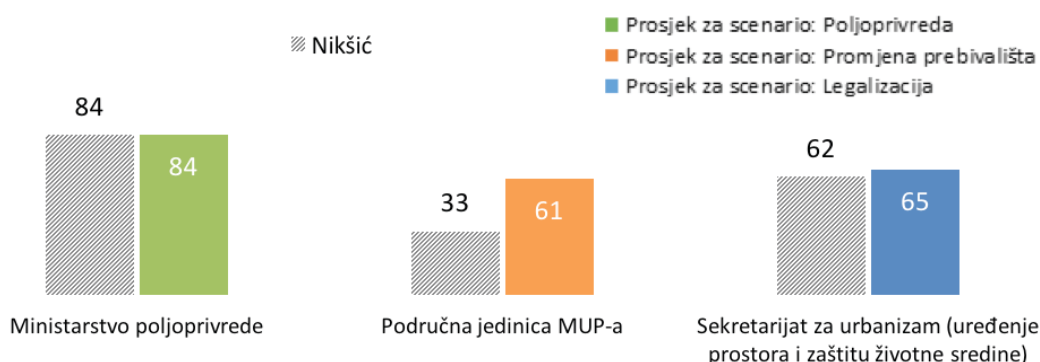


Najbolja usluga na opštini Nikšić je zabilježena pri raspitivanju za registrovanje poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (84% ispunjenosti standarda usluge). U ostalim posjećenim institucijama javne uprave je pružena lošija usluga, u manjoj ili većoj mjeri nižeg kvaliteta i od prosjeka zabilježenih usluga za odgovarajuće tipove scenarija u svim ispitivanim opštinama. Tako 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.

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

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

Baza: Posjete na opštini Nikšić (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).

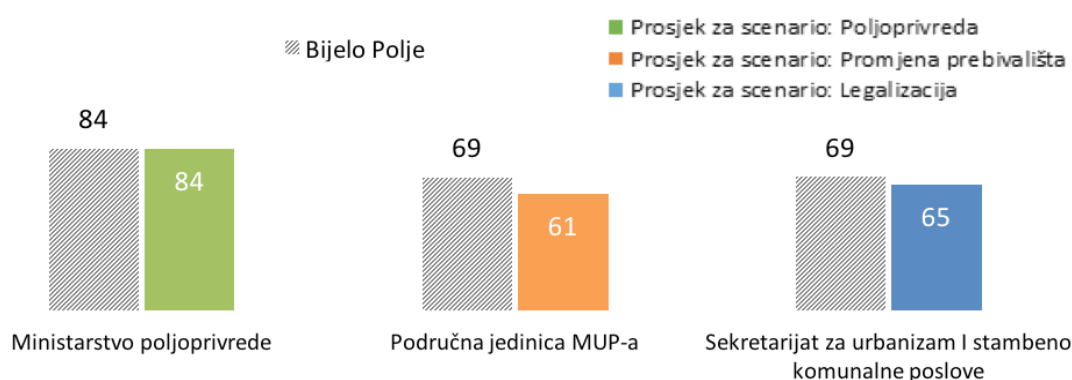


Najbolja usluga na opštini Bijelo Polje pružena je tokom posjete sa scenarijem registrovanja poljoprivrednog proizvođača u Ministarstvu poljoprivrede (84% ispunjenosti standarda usluge). Ostale dvije posjete su u rangi prosječnog postignuća za sve posjećene opštine u okviru odgovarajućih scenarija i 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.

Grafikon 8: Poređenje procenta ispunjenih standarda usluga javne uprave u opštini 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 opštini Bijelo Polje (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).



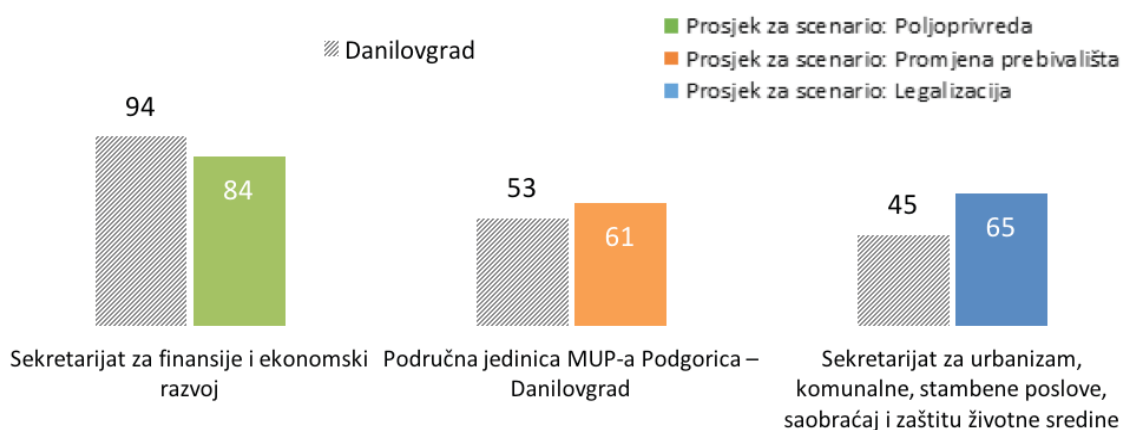
Sekretarijat za finansije i ekonomski razvoj u Danilovgradu pružio je najbolji kvalitet usluge u cijelom istraživanju (94%), gdje je klijent dobio neophodne informacije kako bi se registrovao kao poljoprivredni proizvođač. Međutim, raspitivanje o promjeni prebivališta (Područna jedinica MUP-a, 53%) i 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.

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

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

Baza: Posjete na opštini Danilovgrad (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).

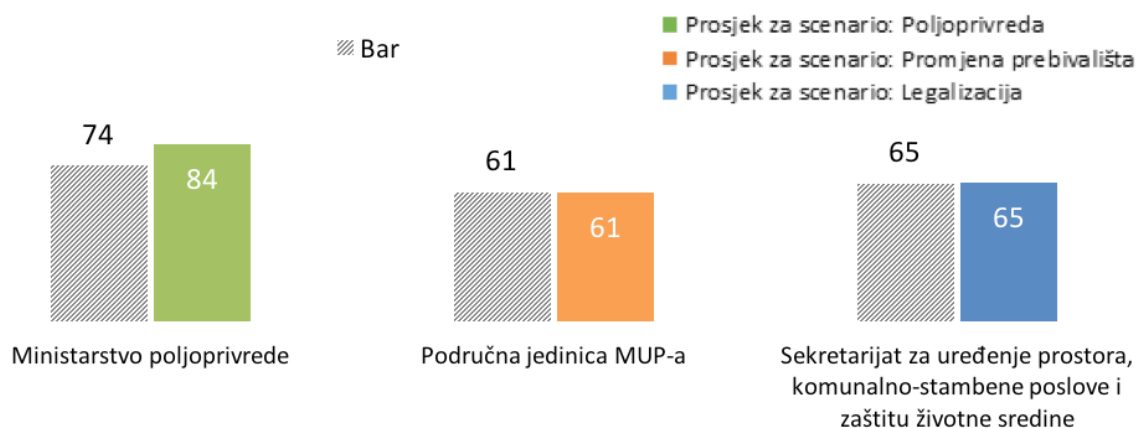


Posjećene institucije na opštini Bar u principu bilježe prosječno postignuće kada je u pitanju kvalitet usluge. Raspitivanje o registraciji poljoprivrednih proizvođača (Ministarstvo poljoprivrede, 74%) bolje je ocijenjeno nego raspitivanje o promjeni prebivališta (Područna jedinica MUP-a, 61%) i o legalizaciji 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.

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 opštini Bar (N=3), posjete na 8 ispitivanih opština (N=24).



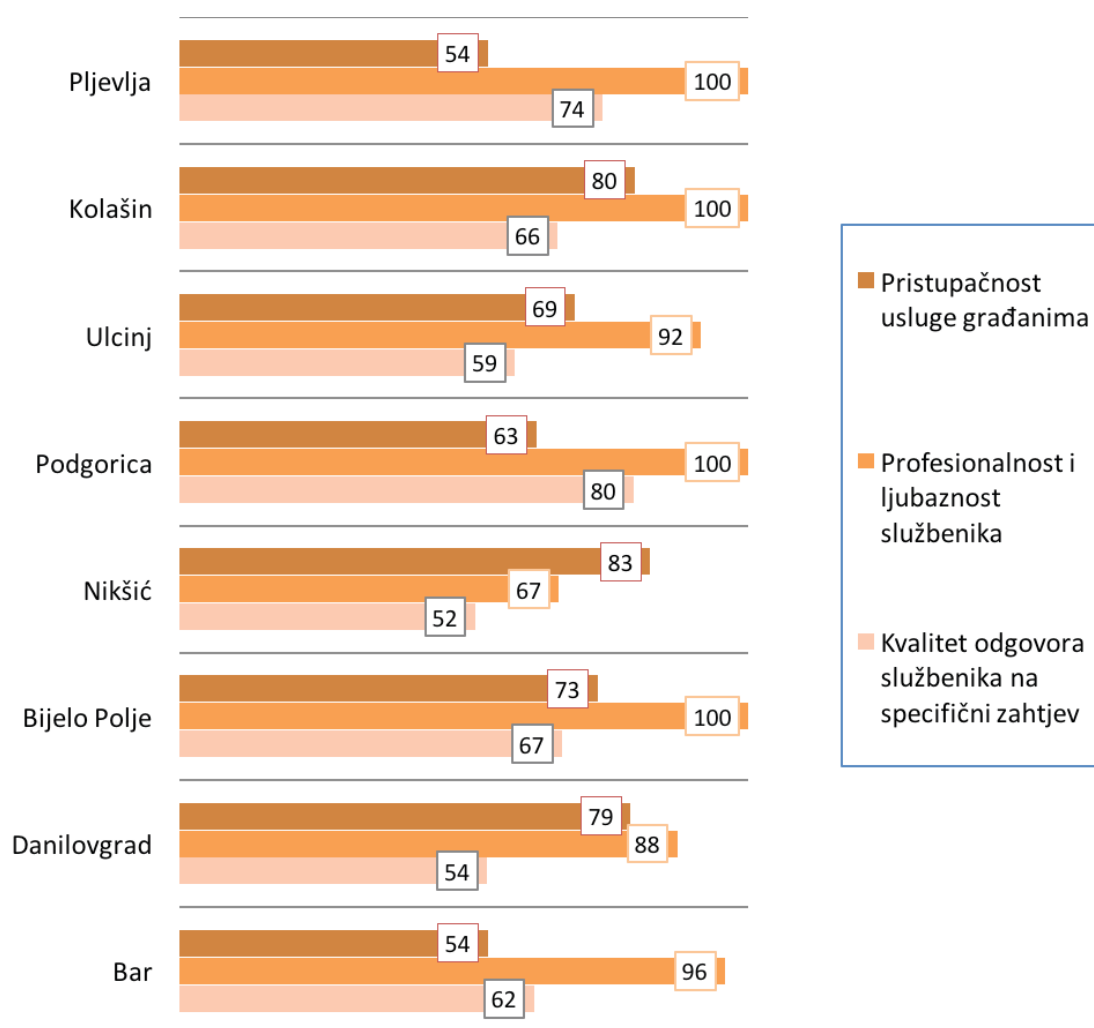
Postignuće javne uprave po aspektima usluge

Kao što je pomenuto¹, usluge javne uprave su mjerene preko tri aspekta. Aspekt **profesionalnost i ljubaznost službenika** je uglavnom visoko vrednovan, naročito na opštinama Pljevlja, Kolašin, Podgorica i Bijelo Polje. **Pristupačnost usluge i kvalitet odgovora službenika** na specifični zahtjev su ocijenjeni slabije od opšte profesionalnosti i ljubaznosti službenika u svim ispitivanim opštinama osim Nikšića.

Grafikon 11: Procenat ispunjenih standarda usluga javne uprave na tri aspekta usluge po opštinama

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

Baza: Sve posjete (N=24).



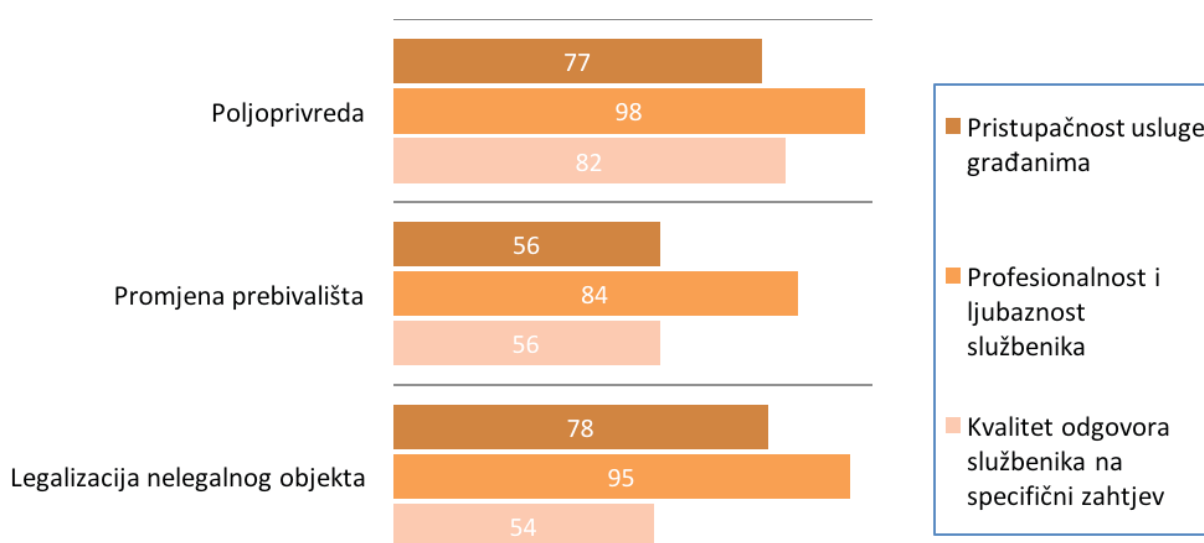
¹ / Aspekt pristupačnost usluge građanima je mjeran brojem aktivnih šaltera, prilagođenošću prostorija osobama sa invaliditetom, adekvatnošću usmjeravanja korisnika na ulazu u ustanovu i dužinom čekanja u redu. Aspekt profesionalnost i ljubaznost službenika mjeran je učtivošću, posvećenošću službenika, 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.

Sličan zaključak može se donijeti i kada se pogledaju glavni aspekti usluge **po različitim tipovima scenarija**. 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.

Grafikon 12: 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.

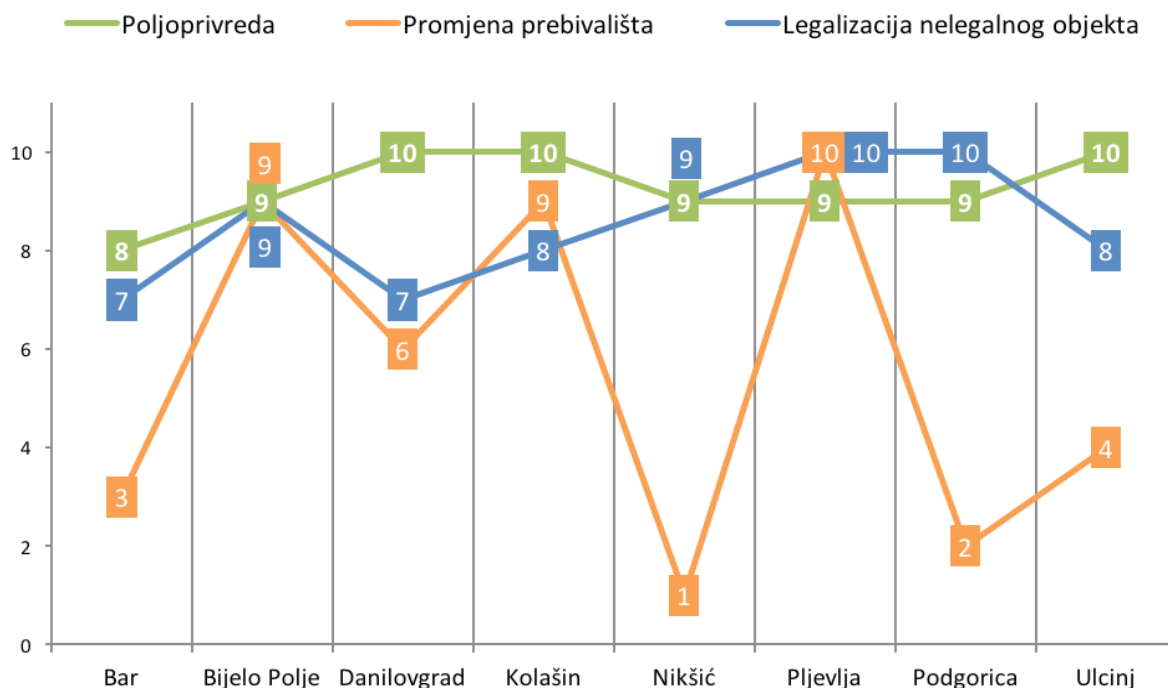
Baza: Sve posjete (N=24).



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), u vezi sa različitim scenarijima. Izuzeci su posjete Područnim jedinicama MUP-a na opštinama Bar (ocjena 3), Nikšić (ocjena 1), Podgorica (ocjena 2) i Ulcinj (ocjena 4).

Grafikon 13: 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 (N=24).



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 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 i u skladu sa tim predložili koja su dokumenta potrebna ili koliki će biti troškovi prikupljanja neophodnih dokumenata. Osnovna svrha, odnosno cilj posjeta samim tim ostaje nedorečen, s obzirom da je većina klijenata izašla iz ustanova nedovoljno obaviještena i sa neodređenim daljim koracima u vezi sa specifičnim zahtjevom.

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

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

DUBINSKI INTERVJUI

Intervju sa osobom koja je promijenila prebivalište u Podgorici i Cetinju

Učesnik istraživanja je tri puta mijenjao mjesto prebivališta.

Prvi put posjetio je MUP u Podgorici prije desetak godina.

Drugi put promijenio je prije godinu dana i veoma je zadovoljan iskustvom. U ovoj jedinici građani prvo biraju broj na automatu, koji im i pokazuje broj njihovog šaltera. Nakon čekanja od svega par minuta, došao je na red. Službeniku je objasnio razlog svog dolaska, nakon čega ga je službenik upitao za ličnu kartu, adresu na koju se prijavljuje. Službenik nije tražio dokaz o mjestu stanovanja tj. novog prebivališta. Čak mu je saopštio da ako želi sačeka 10-ak minuta i da rješenje može biti brzo gotovo, iako je po proceduri obično potrebno nekoliko dana. Nakon što je sačekao 15-ak minuta, službenik ga je pozvao i on je dobio svoje rješenje.

Slična situacija bila je i u MUP u Cetinju, kada je treći put mijenjao prebivalište u aprilu 2018. Godine. U ovom objektu nije bilo nikog u redu za šalter, a ostatak procedure bio je kao i u Podgorici. Službenik je zatražio samo ličnu kartu i sam obavio ostale detalje vezane za promjenu prebivališta.

Učesnik je veoma zadovoljan pruženim uslugama, naročito jer nije čekao puno i što je realizovao potrebu istog dana i nije morao da čeka na rješenje. Ispitanik zapaža da mu službenici posljednja dva puta (za razliku od prvog koji je bio davno) nijesu tražili dokaz o promjeni prebivališta.

U samoj proceduri i iskustvu učesnik ne bi ništa mijenjao i nema zamjerki i preporuka.

Učesnik ističe da se ovo iskustvo razlikuje od generalnog, u smislu da je značajno bolje i pozitivnije. Zbog potrebe koju je imao nije čekao u MUP-u gdje su inače velike gužve i čekanja duža od pola sata.

Intervju sa osobom koja je registrovala poljoprivredno gazdinstvo u Danilovgradu

Učesnik intervjuja koji je registrovao poljoprivredno gazdinstvo, saopštio je da je uredbom 2016. godine donesena odluka o registraciji poljoprivrednih gazdinstava i da je on tada stupio u tu proceduru. O ovoj obavezi ga je obavijestila Savjetodavna služba pri Opštini Danilovgrad.

Posjetio je ovu službu u kojoj su ga ljubazno uputili o cijeloj proceduri registracije i potrebnim dokumentima.

Potrebno je bilo da posjeduje posjedovni list, uvjerenje o kućnoj zajednici, odluku ko će da vodi i upravlja gazdinstvom uz saglasnost svih članova porodice, podatke o članovima porodice. Nakon prikupljenih

dokumenata, koje je veoma uspješno i lako prikupio, predao je zahtjev. Rješenje mu je stiglo na kućnu adresu, u roku od nepunih mjesec dana.

Veoma je zadovoljan i odlukom Opštine da je bio oslobođen plaćanja svih taksi, kao neko ko je zbog ove situacije potrebna dokumenta prikupljao od opštinskih službi.

Informisanost, ljubaznost i dostupnost službenika ocjenjuje najvišim ocjenama. U samoj proceduri ne bi ništa mijenjao, jer je percipira kao veoma jednostavnu.

Ovaj učesnik je generalno veoma zadovoljan uslugama javne uprave. U razgovoru je istakao par bitnih stvari koje na to utiču:

- blagovremeno informisanje službe i pozivanje na predavanja na razne teme vezano za poljoprivredu
- obezbjeđivanje novčane pomoći u vidu subvencija za razne vrste žitarica
- obezbjeđivanje besplatnog kombajna za vrijeme žetve

Takođe, učesnik je osim registracije poljoprivrednog gazdinstva registrovao u proizvodnju lucerke, proizvodnju hrane za stoku, proizvodnju vina i vinove loze, proizvodnju sira. Ističe da je u svim ovim situacijama procedura bila jednostavna i da je veoma zadovoljan uslugama javne uprave.

Poljoprivrednom proizvođaču je, smatra danas mnogo lakše i ima veću podršku od strane države, u odnosu na period od prije 20, 30 godina.

Intervju sa osobom koja je pokrenula postupak legalizacije objekta u Podgorici

Učesnik intervjuja koji je pokrenuo postupak legalizacije isti je pokrenuo za objekat površine 15m² koji je dogradio na sopstvenoj imovini u Podgorici. Isti objekat sagradio je prije 12 godina, i za njega tada bio predao zahtjev za građevinsku dozvolu, ali kako službenici nisu dolazili da utvrde stanje i nakon dva mjeseca od predavanja zahtjeva, on je odlučio da i bez toga sagradi objekat. Službenici su se pojavili nakon nekoliko mjeseci i pomenuli rušenje objekta. Iz Sekretarijata za uređenje prostora su mu tada savjetovali da povuče zahtjev, kako do rušenja objekta ne bi došlo. Što je on i uradio.

Od poznanika je čuo za pokrenuti projekat legalizacije objekata i instituciju u koju treba da pođe da se informiše. Pošao je u Sekretarijat za uređenje prostora i na šalteru su ga uputili na službenika koji se ovom oblašću bavi. Službenik ga je odmah primio i veoma detaljno mu pružio informacije i uputio u proceduru. Razgovarali su oko 30min, i službenik mu je pružio informacije oko potrebne dokumentacije, mjesta za njihovo prikupljanje i uputio na web sajt, odredio zonu njegove svojine i eventualne visine rate za otkup. Prije svega se službenik informisao i pitao ga o objektu, o kvadraturi, vrsti objekta, vlasništvu, lokaciji. Na kraju mu je dao i svoj broj telefona da ga pozove ukoliko bude imao nekih pitanja i problema.

Po preporuci službenika iz ovog Sekretarijata, učesnik intervjua pošao je u Lokalnu upravu i na šalteru iskazao razlog svog dolaska. U redu za šalter nije bilo nikog, a službenik na šalteru ga je saslušao i dao precizne i tačne informacije o postupku, saopštivši da prvo treba da angažuje privatnu agenciju koja će mu uraditi elaborat koji se predaje u Katastar. Takođe mu je dao obrazac putem kojeg podnosi zahtjev. Sa ovim službenikom razgovarao je 7-8 minuta.

Nakon informisanja, učesnik intervjua angažovao je privatnu agenciju koja se bavi izradom elaborata, koja je sama nakon izrade istog ga i predala u Katastar. Službenici su ga informisali prethodno da u Katastru proces može trajati i do 2 mjeseca.

Ovaj učesnik je još uvijek u procesu legalizacije objekta, ali dosadašnja iskustva sa ovim organima i službenicima ocjenjuje najvišom ocjenom, i veoma je iznenađen istom, obzirom na prethodna ranija negativna iskustva u drugim državnim organima.

Proceduru ipak ne ocjenjuje jednostavnom, i najveće zamjerke upućene su na račun visokih troškova potrebnih za realizaciju legalizacije (plaćanje elaborate, taksi i sl). Troškovi legalizacije objekta smatra da bi trebali biti niži.

Učesnik ovog intervjua ističe da se ovo iskustvo sa službenicima javne uprave značajno razlikuje od generalnog i dosadašnjeg. Generalni utisak je i najveća zamjerka što nekada službenici nijesu dovoljno informisani, strpljivi za stranke, ljubazni, ali i dostupni. Navodi primjer iskustva sa Katarstrom, gdje je nekoliko puta išao i službenicu koja mu je trebala nije mogao da pronađe jer nije bila na poslu, a nije ni na odmoru. Pošto je na dokumentu njen potpis, niko drugi iz Katastra ne može da pristupi rješavanju problema osim nje, tako da je ishod njegovog problema neizvjestan.

Naime, u evidenciji katarstra na njegovoj kući postoji hipoteka za kredit koji je otplatio prije skoro godinu dana. Iz banke je dobio svu potrebnu dokumentaciju kao dokaz da je kredit izmiren, ali zbog neažurnosti službenice, hipoteka i dalje postoji.

Zbog ovih razloga, česta su čekanja i gubljenje vremena, neblagovremena predaja dokumenata i sl.

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					
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 2. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama

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 2. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama

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 2. Kvalitet usluga javne uprave po indikatorima u pojedinačnim institucijama

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 3. Primjeri dobre i loše usluge

Primjer dobre usluge

Kad sam ušla u zgradu portir me je pozdravio ljubazno, upitao kako mi može pomoći. Uputio me je 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 je 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 je pozdravio.

Primjer loše usluge

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.

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