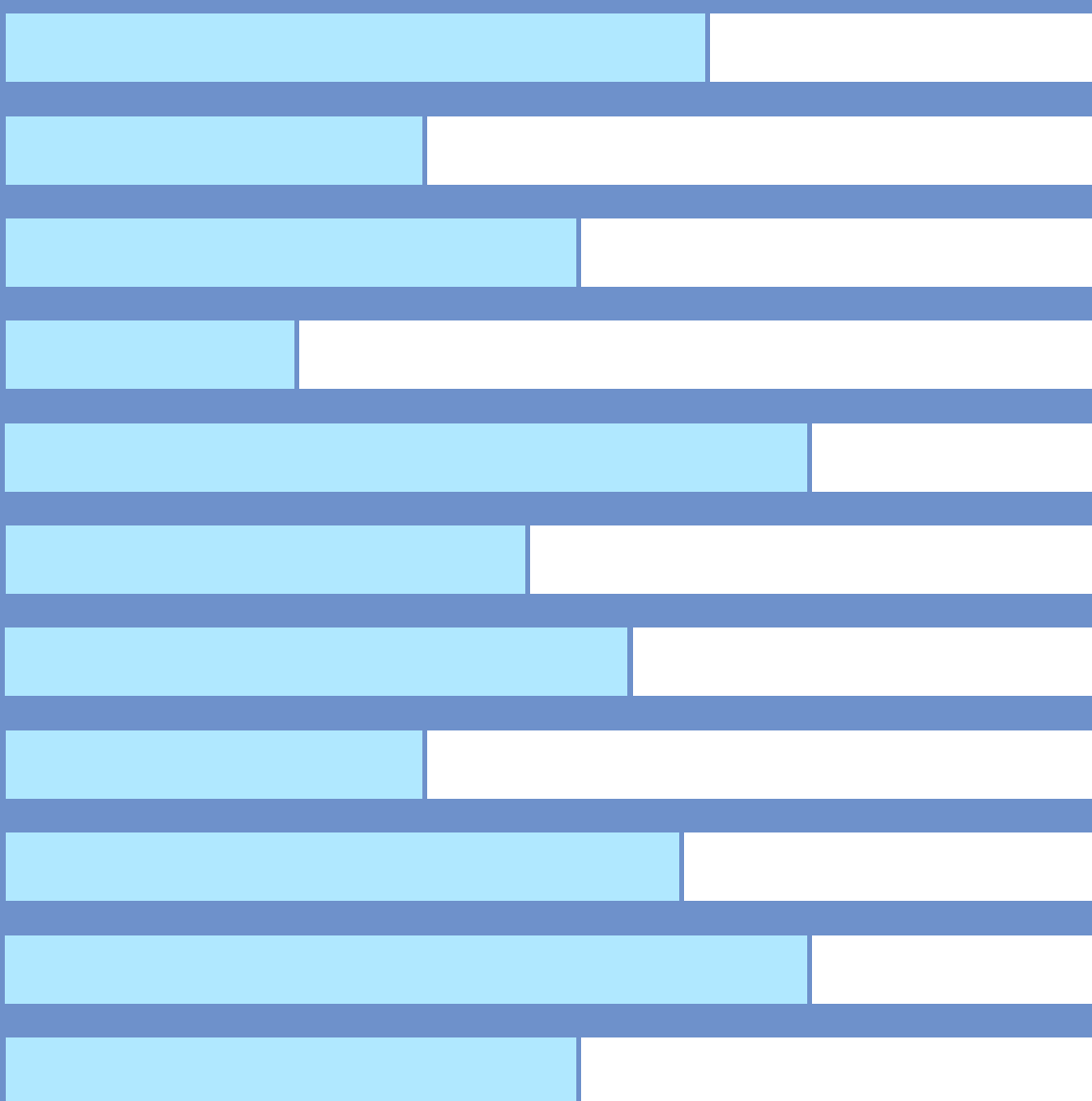


Percepcija javne uprave



SADRŽAJ

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	3
KLJUČNI NALAZI	4
REZULTATI ISTRAŽIVANJA	5
Stavovi prema državnoj upravi	5
Percepcija problema rada javne uprave	6
Percepcija usluga javne uprave	9
Internet stranice javne uprave.12

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Lokacija	Crna Gora
Datum prikupljanja podataka	01 – 09 September 2019
Metod prikupljanja podataka	Face-to face interviews at the respondents' homes, CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing)
Uzorački univerzum	Populacija Crne Gore, 18+
Statistička dokumentacija korišćena za dizajn uzorka	Popis 2011. godine
Uzorački okvir	Teritorije biračkih mjesta (približne veličine popisnih jedinica) u okviru stratumata definisanih prema regionu i tipu naselja (urban i rural) Obrazloženje: Teritorije biračkih mjesta obezbjeđuju najpouzdaniji odabir uzorka zbog činjenice da su podaci za ove jedinice najkompletniji i najažurniji kojima se trenutno raspolaže.
Tip uzorka	Troetafni slučajni reprezentativni stratifikovani uzorak
Stratifikacija, cilj i metod	Prvi nivo stratifikacije: region Drugi nivo stratifikacije: urbana i ruralna naselja
	Cilj: Optimizacija uzoračkog plana i smanjenje uzoračke greške Alokacija uzorka po stratumima je proporcionalna veličini stratumata (broj građana 18+).
Definicija urban/rural	Podjela naselja na urbana i ruralna zasniva se na administrativnim odlukama. Pored poljoprivrednih područja (koja su sva okarakterisana kao ruralna), administrativna podjela naselja na urbana i ruralna zasniva se na nekoliko kombinovanih kriterijuma: broj stanovnika u naselju, infrastruktura, prisustvo/broj škola (osnovnih, srednjih, fakulteta), prisustvo/broj zdravstvenih ustanova i dr. Tako, administrativna podjela naselja na urbana i ruralna nije u potpunosti proizvoljna, ali nije zasnovana ni na kriterijumima koji omogućavaju jasnu definiciju urbanih i ruralnih sredina.
Definicija, broj i metod selekcije - PSU, SSU, TSU	PSU – Teritorija biračkog mjesta Definicija: Teritorija biračkog mjesta je definisana prema biračkom spisku, obuhvata adrese na kojima žive birači koji glasaju na zadatom biračkom mjestu. Obično obuhvata nekoliko susjednih ulica, prosječna veličina teritorije biračkog mjesta je 200 domaćinstava, sa izuzecima naselja koja imaju više od 300 domaćinstava, koja su definisana kao jedinica. Tip uzorkovanja PSU: Vjerovatnoća proporcionalna veličini Metod odabira: Lahirijev (kumulativni) SSU - Domaćinstvo Definicija: Jedno domaćinstvo obuhvata ljude koji žive u istom prostoru i dijele troškove za hranu Tip uzorkovanja SSU: Prosto slučajno uzorkovanje bez zamjene Metod odabira: Sistematski uzorak sa slučajnim odabirom početne tačke i jednakim korakom TSU – Ispitanik Definicija: Punoljetni član domaćinstva Tip uzorkovanja ispitanika: Prosto slučajno uzorkovanje bez zamjene Metod odabira: Slučajan odabir ispitanika uzrasta preko 18 godina
Veličina uzorka	1 050 ispitanika
Marginalna greška	±1,4% za pojave sa incidencom od 5% ±2,9% za pojave sa incidencom od 25% ±3,3% za pojave sa incidencom od 50% (marginalna greška)
Kontrola	Kontrola terenskog rada obavljena je ponovnim kontaktiranjem sa minimum 10% ispitanika. Ipsos Strategic Marketing koristi SM-S, program za anketiranje i unos podataka, tako da je tokom anketiranja/unosa podataka obavljena i 100% logička kontrola.

KLJUČNI NALAZI

Posmatrano na opštoj populaciji, građani Crne Gore daju nešto veću ocjenu kvalitetu rada državne uprave u 2019. u odnosu na prethodne dvije godine. Kao najveće probleme u radu javne uprave građani Crne Gore vide neefikasnost, korupciju, zapošljavanje preko veze i neljubaznost službenika. Kao i u prethodne dvije godine, smanjenje korupcije građani vide kao najbolju mjeru za poboljšanje kvaliteta rada organa javne uprave. Sa druge strane, dok je sve manje onih koji predlažu strože unutrašnje kontrole i pojednostavljivanje procedura, bilježi se rast broja građana koji smatraju da bi se povećanjem plata službenicima i pooštavanjem kaznenih mjera ostvario pozitivan efekat na kvalitet rada. Kada je riječ o načinu na koji državna uprava raspolaže svojim budžetima, tj. da li novac troši u prave svrhe, slično kao i u prethodnim talasima, više od polovine građana mišljenja je da javna uprava ne raspolaže budžetom na odgovarajući način. Saglasno prethodnim talasima istraživanja, i u 2019. najveći udio građana Crne Gore smatra političke veze ključnim faktorom zapošljavanja u javnoj upravi, dok približno svaki četvrti vidi prijateljske/rodbinske veze i sposobnost kandidata kao ključni faktor. Pored toga, kao konkretan problem u komunikaciji sa organima javne uprave građani najčešće navode sporo rješavanje zahtjeva, neljubaznost službenika i dugo čekanje u redovima. Uz to, pri procjeni dužine čekanja na rješenja po zahtjevima upućenim organima javne uprave, gotovo polovina građana smatra da se zahtjevi rješavaju sporo, dok trećina vjeruje da se rješavaju prihvatljivom brzinom. Najzad, kada je riječ o elektronskom portalu javne uprave, u posljednje tri godine bilježi se rast upoznatosti građana sa ovim portalom, koji nije ravnomjerno praćen porastom i u njegovom korišćenju.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Stavovi prema državnoj upravi

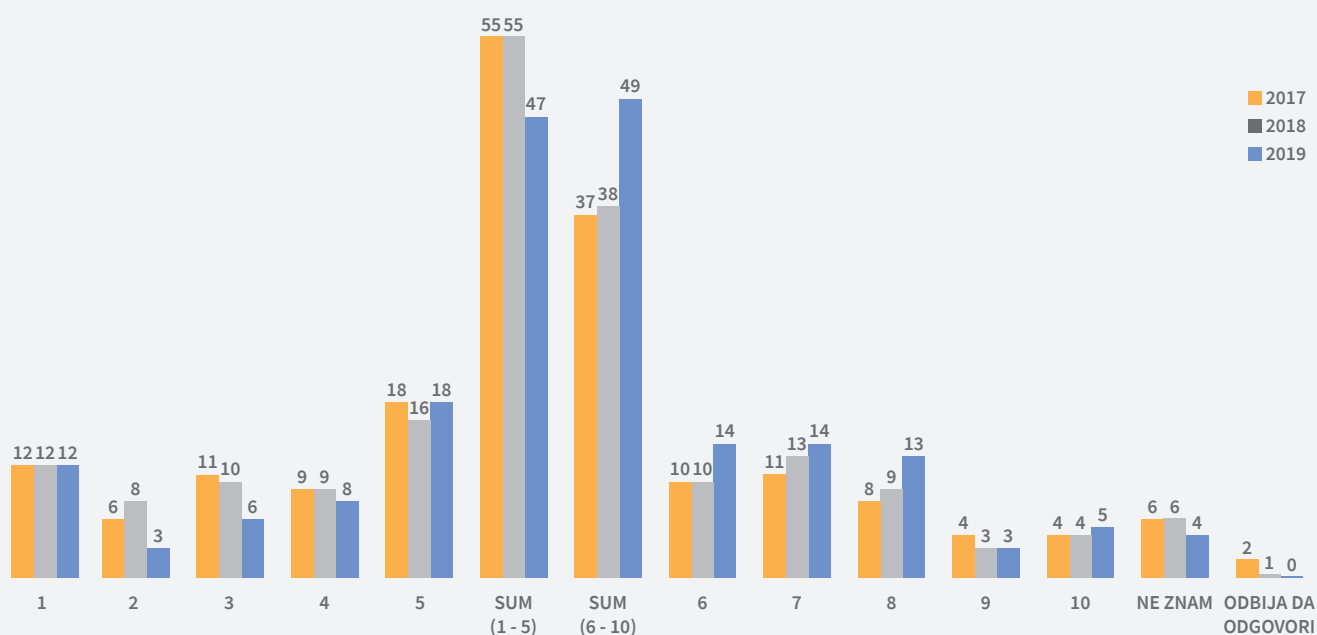
Posmatrano na opštoj populaciji, građani Crne Gore daju veću ocjenu kvalitetu rada državne uprave u 2019. godini (5,4), u odnosu na prethodne dvije godine (5,0 i 4,9). Upoređujući sume viših (od 6 do 10) i nižih (od 1 do 5) ocjena, uočava se porast broja građana koji pozitivno ocjenjuju kvalitet rada državne uprave. Ovakav porast rezultat je rjeđeg prisustva ocjena 2 i 3, odnosno veće učestalosti ocjena 6 i 8. Primjera radi, ocjenu 8 je u 2017. godini dalo 7,9% građana, ovaj procenat je porastao u 2018. na 9,1%, da bi u 2019. godini dostigao 13,1%.

Ovaj porast se, takođe, registruje kod svih sociodemografskih grupa koje su uzete u razmatranje. Najveći rast percipiranog kvaliteta rada državne uprave, i prelazak iz negativnog u pozitivni opseg ocjena između 2018. i 2019. uočava se kod ženskog pola (sa 4,9 na 5,6), stanovnika ruralnih naselja (sa 4,7 na 5,6), sjevernog regiona (sa 4,3 na 5,4) i građana uzrasta od 45 do 60 godina (sa 4,7 na 5,5).

Posmatranjem 2019. godine izolovano, mogu se, takođe, uočiti razlike između grupa. Tako, žene daju bolju ocjenu nego muškarci (5,6 naspram 5,3), građani mlađi od 30 godina nego stariji (6,0 naspram 5,0) i mještani ruralnih krajeva nego stanovnici gradskih naselja (5,6 naspram 5,3).

Grafikon 1: Ocjena kvaliteta rada državne uprave

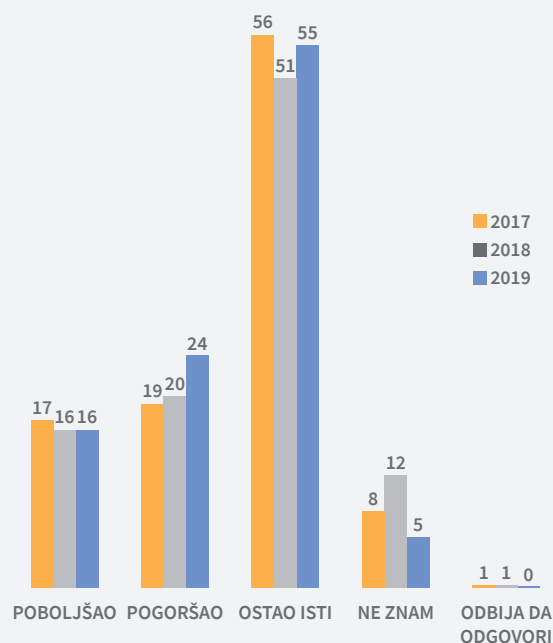
Kako generalno ocjenjujete kvalitet rada DRŽAVNE UPRAVE. Molim Vas, ocijenite na skali 1-10, gdje je 1 - Izuzetno loš kvalitet, a 10 - Izuzetno visok kvalitet? Baza: Ukupna ciljna populacija



Ipak, **upitani da eksplicitno ocijene promjenu** u kvalitetu rada državne uprave, tj. da li se kvalitet usluga u državnoj upravi u Crnoj Gori u odnosu na period od prije tri godine generalno poboljšao, pogoršao ili ostao isti, građani Crne Gore **najčešće odgovaraju da je ostao isti**. Naime, više od polovine građana (55%) smatra da je kvalitet usluga u državnoj upravi ostao isti, dok četvrtina vjeruje da se pogoršao.

Grafikon 2: Ocjena promjene kvaliteta rada državne uprave

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



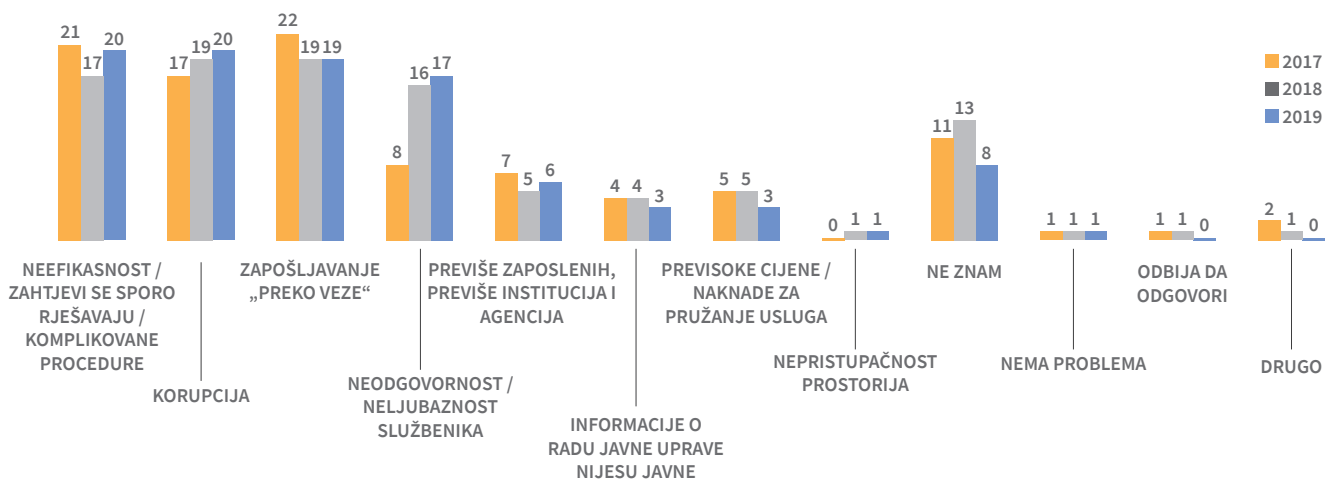
Percepcija problema rada javne uprave

Najveće probleme u radu javne uprave, građani Crne Gore vide u **neefikasnosti, korupciji, zapošljavanju preko veze i neljubaznosti i neodgovornosti službenika**. Uključujući rezultate iz prethodne dvije godine, uočava se relativno nepromijenjen broj građana koji su naveli ove probleme. Izuzetak predstavljaju neodgovornost i neljubaznost službenika, problem koji iz godine u godinu sve veći broj građana smatra ključnim.

Češće navođenje neodgovornosti i neljubaznosti najviše je izraženo kod građana starosti između 30 i 44 godine, srednjeg nivoa obrazovanja, stanovnika centralnog regiona Crne Gore i naseljenih u velikim gradovima. Takođe, u odnosu na prethodne dvije godine, znatno veći udio građana ruralnih naselja smatra neefikasnost rada javne uprave ključnim problemom (porast sa 13% u 2018. na 24% u 2019. godini). Sa druge strane, pak, vidljivo manji udio najstarijih građana (preko 60 godina) misli da je problem javne uprave nedovoljna javnost rada (pad sa 8% u 2017. na 1% u 2019. godini).

Grafikon 3: Percepcija ključnih problema javne uprave

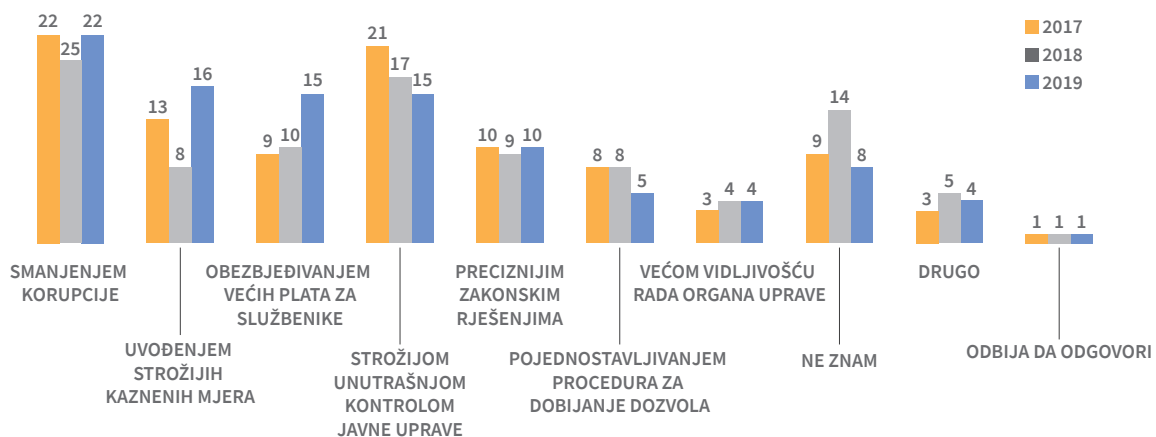
Koji je, po Vašem mišljenju, ključni problem naše javne uprave? Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i u prethodne dvije godine, smanjenje korupcije građani vide kao najbolju mjeru za poboljšanje kvaliteta rada organa javne uprave. Međutim, kada su u pitanju druge mjere, primjetna je promjena u stavovima građana. Dok je sve manji udio onih koji predlažu strože unutrašnje kontrole i pojednostavljivanje procedura (sa 21% odnosno 8% u 2017. na 15% odnosno 5% u 2019. godini), bilježi se veći udio građana (posebno muškog pola), koji smatraju da bi se povećanjem plata službenicima i pooštavanjem kaznenih mjera ostvario pozitivan efekat na kvalitet rada (sa 9% odnosno 13% u 2017. na 15% odnosno 16% u 2019. godini). Najveći rast u udjelu onih koji vjeruju u učinkovitost oštrih kaznenih mjera javlja se kod stanovnika južnog regiona i ruralnih naselja (sa 5% na 22%, odnosno sa 8% na 18% između 2018. i 2019. godine).

Grafikon 4: Prijedlozi za poboljšanje kvaliteta rada organa javne uprave

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

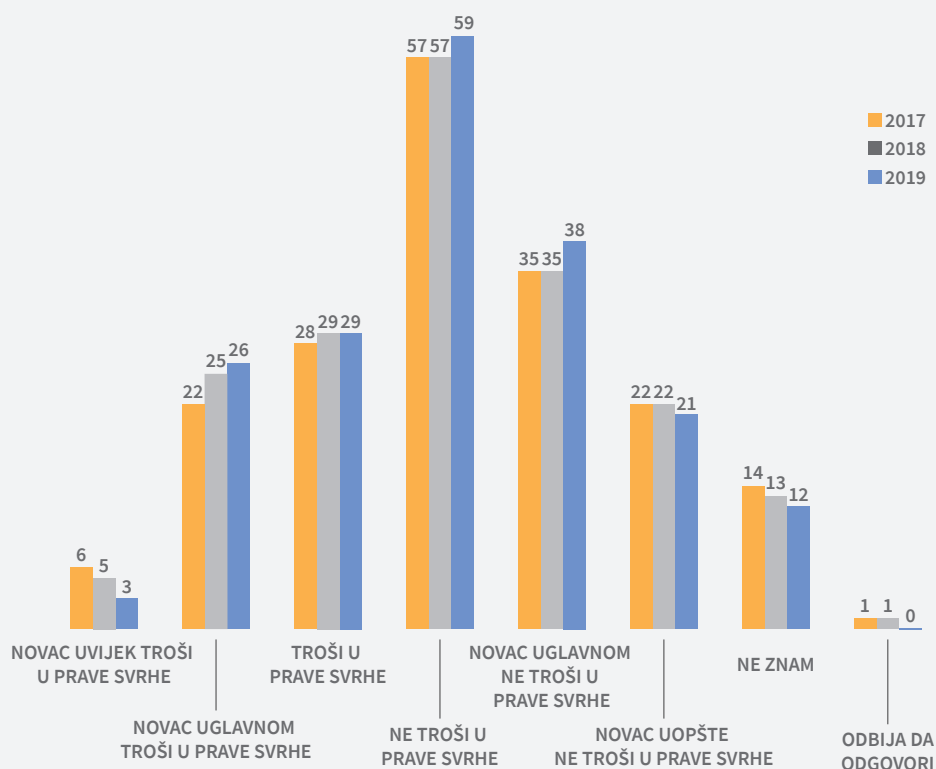


U posljednje tri godine, građani Crne Gore u prosjeku dodjeljuju istu ocjenu za raspolaganje budžetom javne uprave (2,9). Konkretnije, u sva tri talasa, **više od polovine građana smatra da javna uprava ne raspolaže budžetom na odgovarajući način**. Jedina statistički značajna razlika uočava se u kategoriji onih koji smatraju da javna uprava „novac uvijek troši u prave svrhe”, gdje je primjetan pad sa 6% u 2017. na 3% u 2019. godini. Iako ova razlika ne mijenja ukupni zbir, ona pokazuje da je unutar ove kategorije manji broj čvrsto uvjerenih u dobro raspolaganje budžetom javne uprave.

Poređenjem različitih sociodemografskih grupa, nalazi se da u 2019. godini građani sa prihodima do 100 eura po članu domaćinstva (3,1), bolje ocjenjuju raspolaganje budžetom nego građani sa primanjima preko 200 eura (2,8).

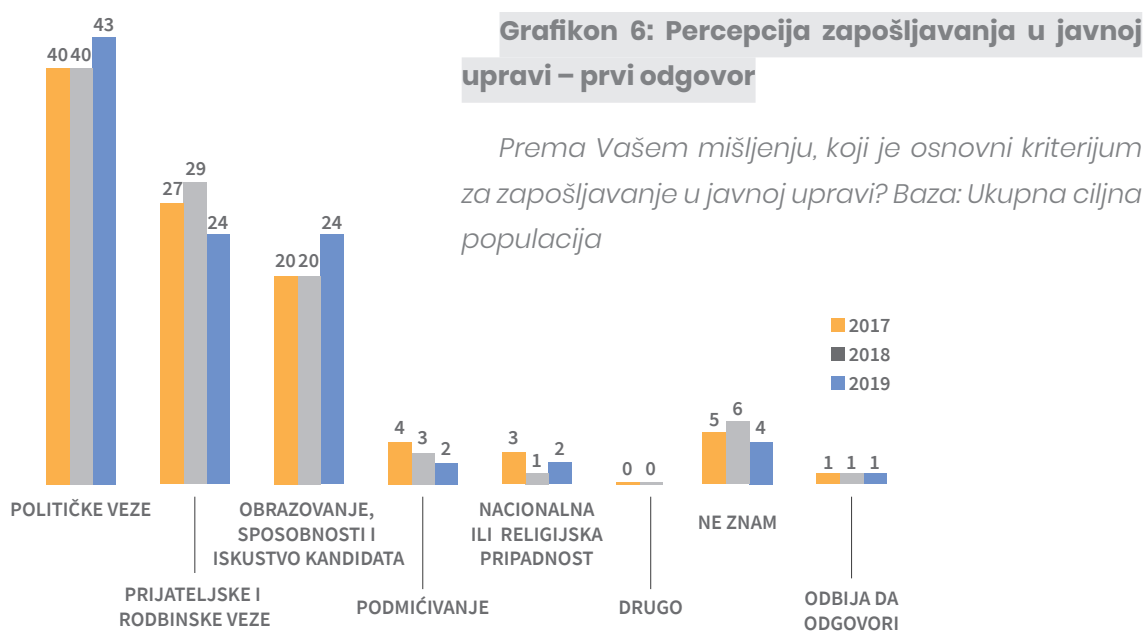
Grafikon 5: Percepcija raspolaganja budžetom javne uprave

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



Saglasno prethodnim talasima istraživanja, i u 2019. godini, kada se posmatraju prvi odgovori, najveći udio **građana Crne Gore smatra političke veze ključnim faktorom zapošljavanja** u javnoj upravi (43%), a svaki četvrti vidi prijateljske/rodbinske veze (24%), odnosno obrazovanje, sposobnost i iskustvo kandidata (24%) kao ključne. Iako na ukupnom zbiru među talasima nema značajnih razlika, u 2019. godini primjetan je veći udio građana iz naselja sa preko 100 000 stanovnika, koji kao ključnu determinantu zapošljavanja u javnoj upravi vide sposobnost kandidata.

Kada se posmatraju svi navedeni odgovori, na značaju još više dobijaju prijateljske i rodbinske veze kao ključni faktor. U tom slučaju, više od polovine građana kao jedan od odgovora navodi političke veze (59%), ali i prijateljske i rodbinske veze (57%).

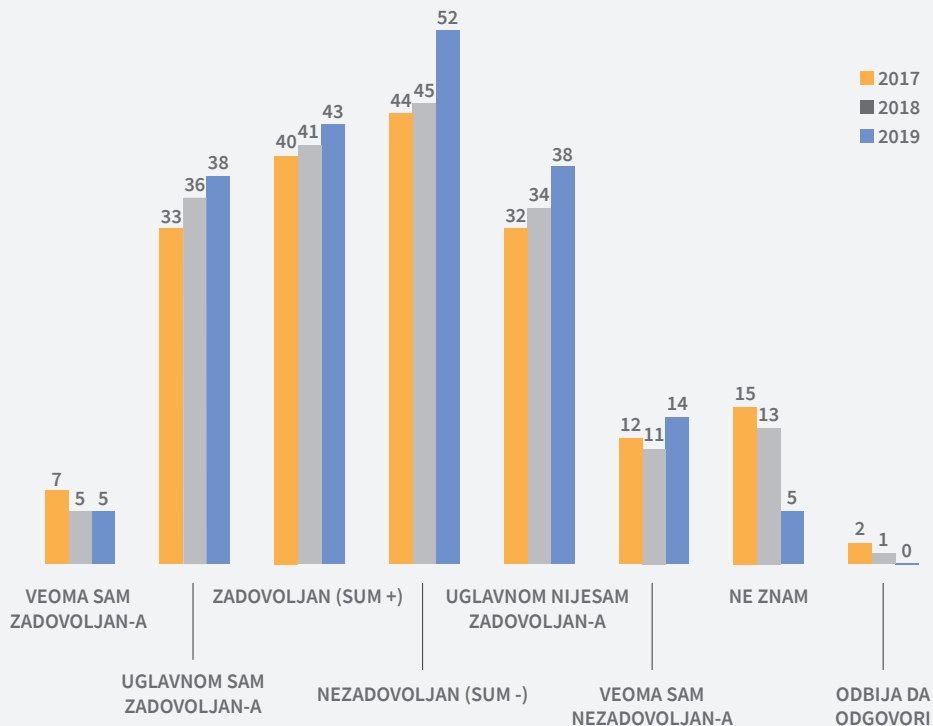


Percepcija usluga javne uprave

Dok je u 2017. godini 44% građana negativno ocijenilo (zbir blagog i jakog nezadovoljstva) usluge javne uprave, udio tih građana je u 2019. godini prešao polovinu (52%). Ovaj rast nezadovoljstva, praćen je i većim brojem građana koji su spremni da artikuliraju stav (za 10% je manji udio onih koji su u 2019. godini dali odgovor „ne znam” u odnosu na 2017. godinu).

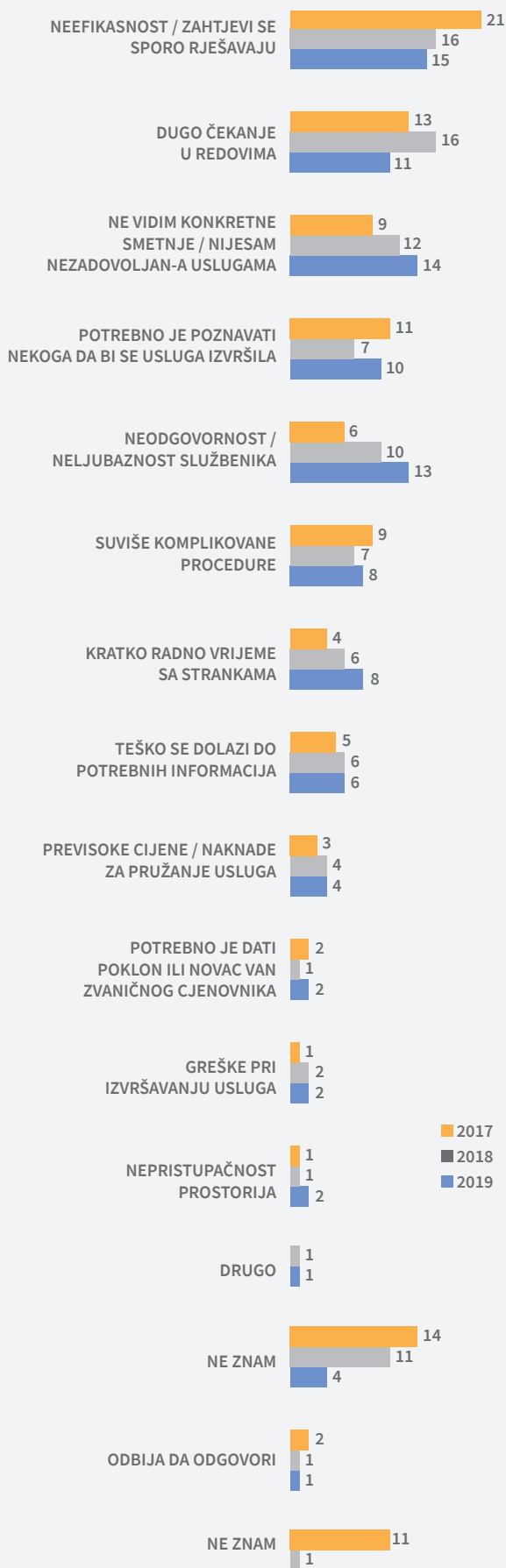
Grafikon 7: Zadovoljstvo uslugama službi javne uprave

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



Kao problem u komunikaciji sa organima javne uprave, građani najčešće kao prvi odgovor navode **sporo rješavanje zahtjeva, neodgovornost i neljubaznost službenika i dugo čekanje u redovima**. U poređenju sa presjekom stanja iz prethodne dvije godine, statistički značajnim se pokazuje rast udjela građana koji kao prvi odgovor prijavljuju problem neodgovornosti i neljubaznosti službenika i kratkog vremena rada sa strankama. Udio građana koji navode neodgovornost i neljubaznost službenika podjednako je zastupljen kod muškaraca i žena (13%), s tim što je rast u udjelu nezadovoljnih ovim aspektom posebno izražen kod osoba starijih od 60 godina (sa 7% u 2017. na 18% u 2019. godini).

S druge strane, stanovnici južnog regiona u 2019. značajno rjeđe navode neefikasnost i sporo rješavanje zahtjeva kao probleme nego u prethodnim godinama (26% u 2017. u odnosu na 10% u 2019. godini). Poredeći, dalje, pojedine sociodemografske grupe tokom 2019. godine, značajna razlika se uočava u kategoriji prihoda. Naime, problem neefikasnosti većim udjelom prijavljuju građani sa nižim primanjima (do 100 eura po članu domaćinstva) u odnosu na ostale (23% naspram 13%).



Grafikon 8: Percepcija problema u komunikaciji sa javnom upravom – prvi odgovor

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

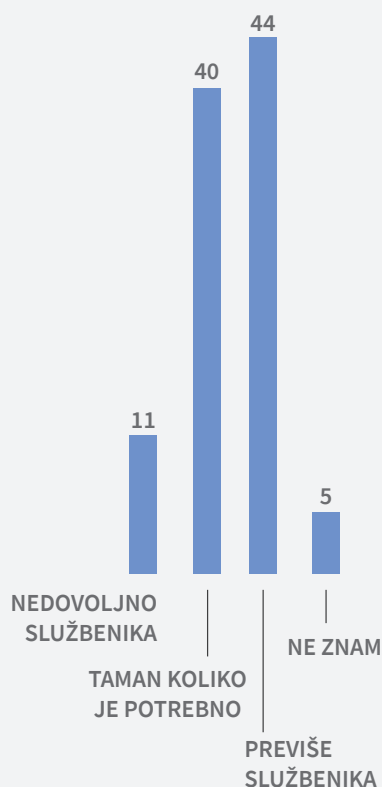
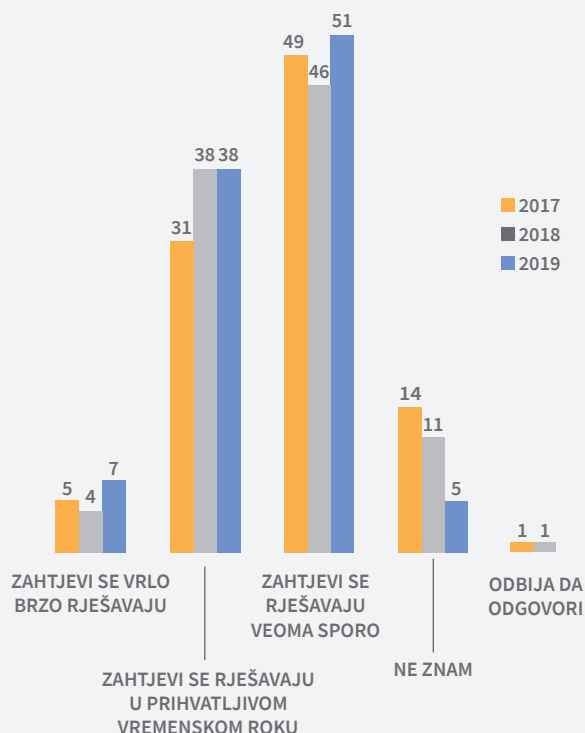
Pri procjeni dužine čekanja na rješenja po zahtjevima upućenim organima javne uprave, **gotovo polovina građana smatra da se zahtjevi rješavaju sporo, a trećina prihvatljivom brzinom.** Ovi rezultati se ne razlikuju značajno u odnosu na prethodne dvije godine. Međutim, kada se uporede pojedine sociodemografske grupe, uočava se nešto veći udio građana koji smatraju da se zahtjevi vrlo brzo rješavaju unutar grupe građana uzrasta do 29 godina i stanovnika glavnog grada Podgorice (sa 2% odnosno 5% u 2018. na 10% odnosno 11% u 2019. godini).

Poredeći ispitanike po prihodima i statusu zaposlenja u 2019. godini, može se vidjeti da je zadovoljstvo brzinom rješavanja zahtjeva, iako generalno nisko, nešto veće kod zaposlenih, visokoobrazovanih i ispitanika sa višim prihodima nego kod nezaposlenih, manje obrazovanih i ispitanika sa prihodima ispod 200 eura po članu domaćinstva. I obratno, nezadovoljstvo brzinom rješavanja zahtjeva, inače visoko u svakoj kategoriji, prisutnije je kod nezaposlenih, manje obrazovanih i ispitanika sa nižim primanjima.

Grafikon 9: Percepcija brzine rješavanja zahtjeva javnoj upravi

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

Kada je riječ o percepciji broja službenika unutar javne uprave, dok, s jedne strane, 44% građana smatra da javna uprava zapošljava previše službenika, s druge strane, njih 40% smatra da u javnoj upravi radi optimalan broj zaposlenih, dok 11% smatra da nije zaposlen dovoljan broj službenika. U ovim stavovima uočljiva je razlika među regionima, gdje su stanovnici sjevera Crne Gore skloniji stavu da javna uprava ima previše službenika (63%), dok među stanovnicima centralnog regiona najveći udio (47%) smatra da je u javnoj upravi zaposlen optimalan broj ljudi.



Grafikon 10: Optimizacija radnih mjesta (2019)

Baza: Ukupna ciljna populacija.

Internet stranice javne uprave

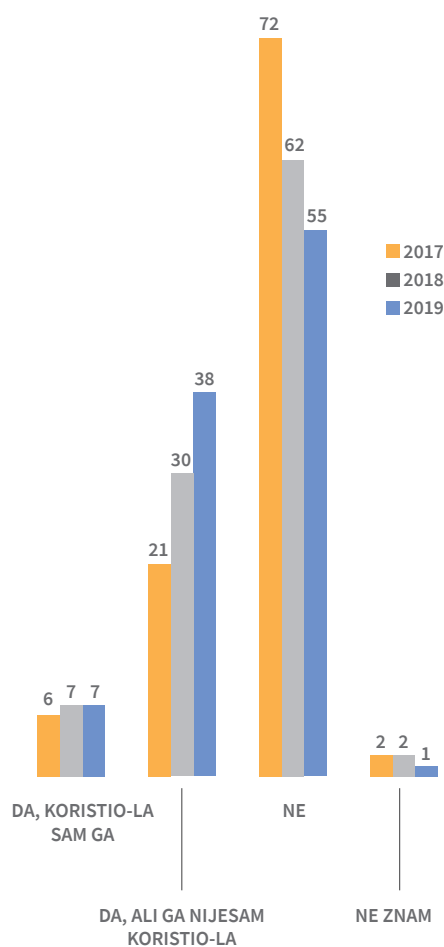
U posljednje tri godine, iz godine u godinu bilježi se nešto veći udio građana koji su upoznati sa postojanjem elektronskog portala javne uprave. Naime, iz godine u godinu, sve je manji udio građana koji nisu upoznati sa portalom E-uprava, sve veći udio onih koji navode da su za portal čuli, ali ga nisu koristili, dok nije registrovana promjena i u udjelu onih koji su ga koristili. Stoga, može se **zaključiti da je došlo do nešto veće upoznatosti sa postojanjem E-portala, ali ne i do znatno većeg korišćenja istog.** Uz to, dok se nešto veća upoznatost bilježi kod svih grupa građana, ovaj rast je najizraženiji kod populacije starije od 45 godina i građana srednjeg nivoa obrazovanja.

Kada je riječ o onima koji koriste elektronski portal javne uprave, to su češće zaposleni nego građani drugih statusa zaposlenja, građani uzrasta između 30 i 44 godine u odnosu na ostale, više i visokoobrazovani u odnosu na niže nivoe obrazovanja, kao i građani sa višim primanjima (od 200 eura po članu domaćinstva) u odnosu na one sa nižim.

Konačno, kada je riječ o informativnosti portala E-uprave, među onima koji su za njega čuli, svi građani navode da su u potpunosti ili djelimično uspješni da dobiju uslugu ili informaciju koju su tražili, dok niko ne navodi da nije uspio da dođe do tražene informacije ili usluge. Naime, dvije trećine građana saopštava da su u potpunosti uspješni, dok jedna trećina navodi da su bili djelimično uspješni, a značajnije razlike između različitih demografskih grupa nisu registrovane.

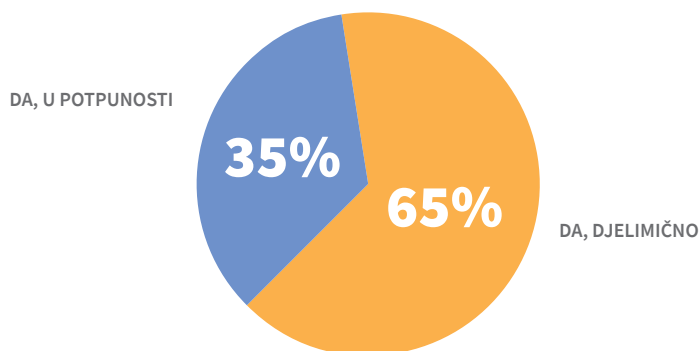
Grafikon 11: Poznatost portala E-uprava

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



Grafikon 12: Informativnost portala E-uprava (2019)

Da li ste na portalu E-uprave uspješni da dobijete uslugu ili informaciju koju ste tražili? Baza: Oni koji su čuli za portal



Institut alternativa (IA) je nevladino udruženje osnovano septembra 2007. godine od strane grupe građana s iskustvom u civilnom društvu, javnoj administraciji i biznis sektoru.

Naša misija je snaženje demokratskih procesa i dobrog upravljanja u Crnoj Gori kroz istraživanje i analizu opcija javne politike, kao i monitoring rada javne uprave.

Naši strateški ciljevi su podizanje kvaliteta rada, odgovornosti, otvorenosti i efikasnosti javne uprave; podsticanje otvorene, javne, konstruktivne i argumentovane debate o javnim politikama i jačanje kapaciteta države i društva za njihov razvoj.

Vrijednosti koje slijedimo u svom radu su posvećenost misiji, nezavisnost, stalno učenje, umrežavanje, saradnja i timski rad.

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 strukturirane su u pet glavnih programa: javna uprava, odgovorne javne finansije, bezbjednost i odbrana i socijalna politika.

Na osnovu rada u naših pet programa, bavimo se praćenjem procesa pregovora o članstvu u EU, uz aktivno učešće u radnim grupama za Poglavlja: javne nabavke (5), pravosuđe i temeljna prava (23) i finansijski nadzor (32). Naša posebna aktivnost je Škola javnih politika koju organizujemo od 2012. godine, a 2018. godine organizovali smo i našu prvu školu Otvorenog budžeta.

U dosadašnjem radu, aktivno smo saradivali sa preko 40 organizacija u regionalnim mrežama Zapadnog Balkana i sa preko 100 organizacija u Crnoj Gori. Institut je aktivno uključen u regionalne mreže: Think for Europe (TEN), Pointpulse, SELDI, WeBER, Koalicija UNCAC, Global BTAP, PASOS i Koalicija za zaštitu zviždača Jugoistočne Evrope.

Rezultati našeg rada sumirani su u 107 publikacija, izvještaja i analiza, a donosiocima odluka uputili smo više od 1000 preporuka. Preko četiri hiljade puta u medijima smo izložili predloge i preporuke za bolje javne politike.

Pokrenuli smo i tri internet stranice. Moj grad je pionirski poduhvat prikaza budžetskih podataka lokalnih samouprava. Nakon njega, izrađena je Moja uprava, adresa za građane koji žele da prijave problem sa kojim su se susreli prilikom ostvarivanja prava pred javnom upravom. Najnoviji internet portal Moj novac rezultat je namjere da hiljade nepretraživih, „zaključanih” podataka učinimo dostupnim.

Institut alternativa redovno objavljuje informacije o finansijama, projektima i donatorima koji su podržali rad organizacije. Zbog toga, Institut je tri godine zaredom dobio pet zvjezdica za transparentnost prema istraživanju koje je sprovela međunarodna neprofitna organizacija Transparify koja ocjenjuje transparentnost preko 200 istraživačkih centara.

Predsjednik Upravnog odbora IA je Stevo Muk, a našu organizaciju trenutno čini desetočlani tim.
