Izvještaj

DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE

OCJENA ZADOVOLJSTVA POSTOJEĆIM I IDENTIFIKACIJA POTREBA ZA NOVIM E-USLUGAMA

Opšta populacija - građani

treći ciklus istraživanja

Maj 2024

Finansira Evropska unija

Ministarstvo javne uprave

UNDP

U saradnji sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP) i Ministarstvom javne uprave Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo sprovela je treće Istraživanje o zadovoljstvu građana postojećim i identifikaciji potreba za novim e-uslugama, sa ciljem da se ocijeni stepen zadovoljstva postojećim e-uslugama koje nudi javna uprava, kao i da se utvrde stavovi i preferencije o korišćenju e-usluga i daju prijedlozi za unapređenje. Istraživanje je realizovano u aprilu 2024. godine.

Sadržaj ovog izvještaja isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije (EU), UNDP, kao ni Ministarstva javne uprave.

Sva prava zadržana. Kratki izvodi iz ove publikacije mogu se nepromijenjeni reprodukovati bez odobrenja autora, pod uslovom da se navede izvor.

Sadržaj

I METODOLOGIJA istraživanja i uzorak..... 4

1.1. Metodologija istraživanja..... 4

1.2. Uzorak..... 4

II REZULTATI istraživanja..... 5

2.1. Socio-demografske karakteristike..... 5

2.2. Internet usluge i načini komunikacije..... 6

2.3. Stepen zadovoljstva dobijenom e-uslugom..... 12

2.4. Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim..... 16

2.5. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje..... 32

2.6. Korišćenje nove lične karte..... 36

2.7. Upoznatost sa eParticipacijom i ePeticijom..... 37

2.8. Upoznatost sa digitalnim nomadima..... 40

2.9. Sajber napad..... 42

III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA..... 44

I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK

1.1. Metodologija istraživanja

Za potrebe projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na Covid-19" koji finansira EU, a sprovodi UNDP u saradnji sa Ministarstvom javne uprave, sa ciljem ubrzanja digitalne transformacije javne uprave i efikasnog pružanja usluga građanima i biznis zajednici u Crnoj Gori, istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je treće po redu istraživanje o postojećim elektronskim uslugama (e-uslugama) koje nudi javna uprava (državna uprava i jedinice lokalne samouprave).

Ovaj ciklus istraživanja, kao i prethodna dva iz 2021. i 2022. godine, realizovani su po istoj metodologiji, što je omogućilo da rezultati budu uporedivi po godinama.

Cilj istraživanja je da se među građanima utvrde stavovi i preferencije o korišćenju elektronskih usluga i daju prijedlozi za unapređenje. Tokom 2022. i 2023. godine, Ministarstvo javne uprave realizovalo je kampanju za promociju značaja i upotrebe elektronske lične karte u procesu digitalizacije, intezivno se radilo na uspostavljanju novih elektronskih usluga (e-usluga), kao i sprovođenju inicijativa i aktivnosti kako bi se stvorio ambijent za privlačenje digitalnih nomada u Crnoj Gori.

Zaključci trećeg istraživanja, zajedno sa komparativnom analizom sa podacima iz prethodna dva istraživanja, predstavljaće značajne inpute za kreatore politika u procesu daljeg razvoja različitih akcionih planova u vezi povećanja digitalne pismenosti i većeg obima korišćenja e-usluga, te uvođenja novih e-usluga.

1.2. Uzorak

Terenski rad realizovan je tokom marta i aprila 2024. godine. Planirani uzorak iznosio je 1040 anketa, dok je tokom prikupljanja podataka anketirano ukupno 1081 ispitanik/ca. Ciljna grupa je bila opšta gradska i ruralna populacija, starija od 18 godina (muškarci i žene) u sva tri regiona, odnosno u svim opštinama u Crnoj Gori. Margina greške (za nivo povjerenja od 95%), odnosno uzoračka greška za pojave sa incidencom od 50% iznosi 2,97%.

Anketiranje je vršeno putem CATI metode (internetski telefonski intervju uz pomoć računara), dok je 30% intervjua realizovano F2F (licem u lice).

Obrada podataka izvršena je sa potrebnim logičkim kontrolama u SPSS programu (statistički paket za društvene nauke koji služi za obradu i analizu podataka).

Uzimajući u obzir način na koji je uzorak kreiran, kao i primijenjenu metodologiju, prezentirani nalazi mogu se tretirati kao validni za razvoj politika u oblasti razvoja e-servisa..

II REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Glavni cilj istraživanja koje je treći put realizovano u periodu april-maj 2024. godine među građanima (prvi put u novembru 2021. godine, drugi put u decembru 2022. godine) je dobijanje informacija o upoznatosti građana sa e-uslugama, njihovom korišćenju i ostvarenom zadovoljstvu. Pored toga, dobijeni su i prijedlozi za unapređenje e-usluga i neophodne uslove koji bi doveli do većeg korišćenja e-usluga. Zaključci istraživanja predstavljaće inpute za kreatore politika u procesu razvoja različitih akcionih planova po pitanju povećanja digitalne pismenosti i većeg obima korišćenja e-usluga, te uvođenja novih e-usluga. Naime, najveći izazov u procesu digitalne transformacije, kada je javna uprava u pitanju, je kreiranje i efektivno korištenje e-usluga dostupnih kako građanima, tako i privredi.

Istraživanjem su dobijeni i podaci, odnosno informacije o:

- ✔ Korišćenju nove lične karte (eLK)
- ✔ Upoznatosti građana sa pojmom „digitalni nomadi“,
- ✔ Upoznatosti građana sa portalima eParticipacija i ePeticija, i
- ✔ Uticaju sajber napada na korišćenje elektronskih usluga.

Anketa je sadržala zatvorena i otvorena pitanja kako bi se, pored numeričkih podataka, dobili i konkretni prijedlozi za unapređenja u korišćenju e-usluga.

Istraživanjem su obuhvaćeni građani iz svih 25 crnogorskih opština.

2.1. Socio-demografske karakteristike

Ispitanici obuhvaćeni ovim istraživanje najvećim dijelom žive u urbanim, odnosno gradskim naseljima – njih 67,3% dok 32,7% živi u ruralnim (seoskim) naseljima.

Od ukupnog broja ispitanika/ca, odnosno građana/ki, koji su obuhvaćeni ovim istraživanjem 49,3% je bilo muškog pola i 50,7% ženskog pola. Ukoliko se analizira starosna struktura ispitanika/ca, istraživanje je pokazalo da je najveći procenat starosti od 25 do 34 godina (23,2%). Najmanji broj njih (7,9%) bio je starosti 65 i više godina.

Što se tiče nivoa obrazovanja, najveći broj njih ima završenu srednju školu (52,3%). Fakultet i postdiplomske/PhD studije ima završeno 38,2% ispitanika/ca.

Tabela 1: Pol, starost i stepen obrazovanja ispitanika, u %

		%
Pol	Muški	49,3
	Ženski	50,7
Starost	18-24 godine	18,8
	25-34 godine	23,2
	35-44 godine	18,6
	45-54 godine	18,8
	55-64 godine	12,7
	65+	7,9
Obrazovanje	Osnovna škola	2,7
	Srednja škola	52,3
	Viša škola	6,8
	Fakultet-osnovne studije	27,7
	Postdiplomske studije – master i PhD	10,5

Najveći procenat ispitanika/ca (34,6%) su zaposleni/e u privatnom sektoru ili zaposleni/e u državnom sektoru (19,1%).

Skoro jedna trećina (27,0%) anketiranih domaćinstava na mjesečnom nivou ima prihod u iznosu od 751€ do 1000€, dok jedna četvrtina (25,3%) ima prihod od 1001€ do 1500€. Svaki peti ispitanik/ca ima mjesečni prihod veći od 1500e.[1]

2.2. Internet usluge i načini komunikacije

Građani/ke uključene u ovo istraživanje upitani/e su da procijene nivo sopstvenih vještina u korišćenju interneta, ali takođe i da daju odgovore o tome koju vrstu Internet usluga koriste i koliko često, kao i koje usluge javne uprave su koristile i na koji način.

Analizirajući podatke o samoprocjeni nivoa vještina ispitanika/ca:

- ✔ **47,1% smatra da imaju „srednji nivo znanja“.** Ovaj procenat je 2022. godine iznosio 39,9%.
- ✔ **17,2% smatra da posjeduju „visok nivo“ vještina** kada je u pitanju korišćenje interneta. 2022. godine 20,5% je ocijenilo da ima visok nivo vještina.
- ✔ **4,9% ispitanika/ca su naveli da su bez znanja** u pogledu korišćenja interneta, i ovaj procenat je 2022. godine bio veći i iznosio je 9,4%

[1] Povećanje prosječnog prihoda na mjesečnom nivou, u odnosu na rezultate istraživanja iz novembra 2021. godine, kada je 32,8% imalo mjesečni prihod u iznosu od 251€ do 500€, rezultat je primjene Vladinog programa ekonomskih reformi kojim se povećala minimalna zarada sa 250€ na 450€, uz smanjivanje opterećenja troškova poslodavaca u vidu nižeg poreskog opterećenja na rad, kao i uvođenje progresivnog oporezivanja kao efikasnijeg modela oporezivanja.

Preostalih 30,8% ispitanika/ca je svoje vještine/znanje u korišćenju interneta, ocijenilo na osnovnom nivou.
Ispitanici/ce koji su bez ili sa osnovnim nivoom vještina, najčešće su stariji/e od 65 godina; sa osnovnim obrazovanjem; penzioneri i domaćice, kao i lica u domaćinstvima sa nižim primanjima.

Ukoliko se podaci analiziraju po polu, **od ukupnog broja žena 4,2% je bez znanja u korišćenju interneta** (10,6% u 2022. godini), **dok taj procenat kod muškaraca iznosi 5,6%** (u 2022. godini je iznosio 8,2%). Srednji nivo znanja ima približno isti broj muškaraca i žena (45,8% muškaraca i 48,4% žena), dok visok nivo znanja ima 16,7% muškaraca i 17,7% žena.

Analizirajući podatke po godinama starosti, slični rezultati su dobijeni kao 2021. i 2022. godine. Naime, i u 2024. godini najveći procenat ispitanika/ca, odnosno skoro jedna polovina (47,2%), koji/e su se izjasnili da ne posjeduju vještine u korišćenju interneta imaju preko 65 godina starosti, a 69,8% su ispitanici/e koji/e imaju 55 i više godina. Svaki četvrti ispitanik/ca starosti od 25 do 34 godine ocijenili su stepen znanja upotrebe interneta kao veoma visok.

U 2024. godini rezultati istraživanja pokazuju da žitelji/ke sjevera i juga Crne Gore su najzastupljeniji u broju ispitanika/ca koji su bez vještina, odnosno znanja u korišćenju interneta.

Ispitanici/ce veoma često, odnosno svakodnevno koriste internet kako bi se informisali, vodili e-mail komunikaciju, ili bili na društvenim mrežama. Naime, u tabeli 2 koja je u nastavku, može se vidjeti da se **81,2% svakodnevno informiše putem interneta, pretražujući Google, Youtube i sl**. Takođe, **preko dvije trećine ispitanika/ca svakodnevno koriste društvene mreže**, dok 15,0% uopšte ne koristi društvene mreže.

Preko polovine ispitanika/ca svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno vodi komunikaciju putem emaila.

E-usluge koristi 39,3% **građana svakodnevno ili nekolika puta nedjeljno ili nekolika puta mjesečno,** što je približno kao i 2022. godine.

Elektronsko plaćanje administrativnih taksi i naknada –- ePlaćanje, svakodnevno ili nekolika puta nedeljno obavlja više od jedne trećine ispitanika/ca (32,6%).

Tabela 2: Vrsta Internet usluge koju ispitanici koriste i učestalost korišćenja, u %, 2021., 2022. i 2024. godina

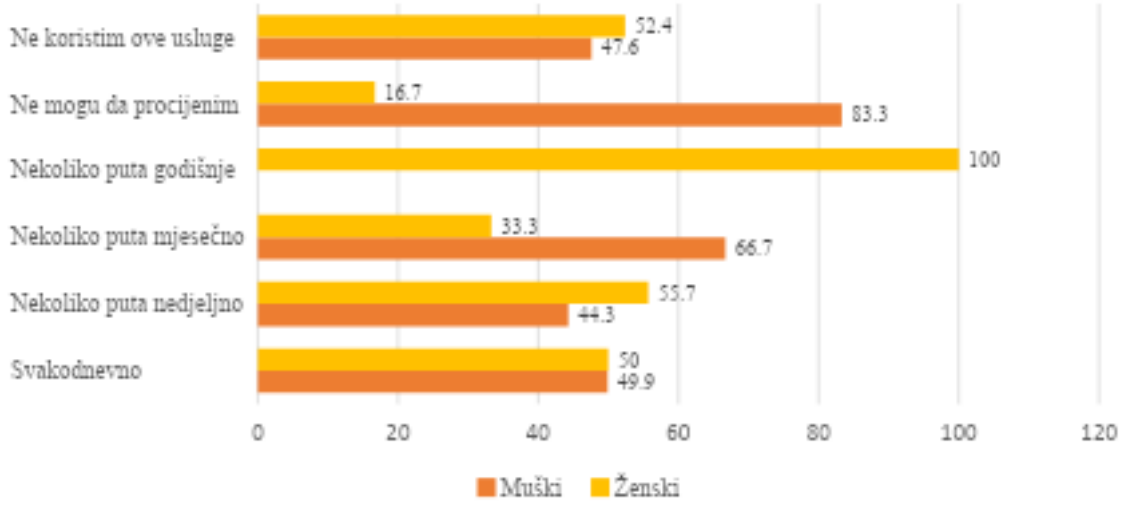
Koju vrstu Internet usluga koristite i koliko često?
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika

Internet usluge	Svakodnevno			Nekoliko puta nedjeljno			Nekoliko puta mjesečno			Nekoliko puta godišnje			Ne mogu da procijenim			Ne koristim ove usluge		
	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024
Pretraga inform/informisanje (Google, Youtube)	75,7	68,5	**81,2**	13,9	20,4	**13,0**	2,0	2,9	**1,1**	0,8	0,7	**0,3**	0,7	1,3	**0,3**	6,9	6,5	**3,9**
Društvene mreže (Facebook, Instagram, Twiter, LinkedIn...)	66,1	59,2	**70,1**	13,6	15,3	**11,2**	3,5	5,9	**2,0**	0,8	1,0	**0,6**	0,8	2,0	**1,0**	15,1	16,6	**15,0**
Online učenje/obuke	11,2	10,0	**8,0**	23,0	14,8	**13,3**	9,4	12,3	**11,7**	8,0	11,3	**11,4**	6,0	5,5	**10,6**	42,5	46,1	**45,0**
Online sastanci/ Video kom./Video konfer.	10,4	8,9	**7,8**	17,9	14,8	**10,4**	10,7	12,3	**13,1**	9	13,9	**10,5**	5,7	7,8	**9,4**	46,3	42,4	**48,8**
Online trgovina	10,0	7,1	**9,1**	16,2	15,1	**11,7**	15,3	14,4	**14,0**	16,4	15,4	**15,4**	5,6	7,6	**15,1**	36,4	40,4	**34,9**
Netflix, HBO i sl.	11,8	15,5	**16,7**	15,6	13,2	**16,7**	8,6	9,7	**8,9**	7,0	7,3	**5,4**	4,7	9,0	**14,2**	52,2	45,2	**38,3**
Gejming/Online kockanje	7,6	8,3	**10,2**	12,2	12,1	**10,7**	5,0	5,7	**5,5**	4,3	5,8	**3,4**	4,6	7,6	**8,1**	66,3	60,5	**62,1**
E-mail komunikacija	34,2	34,7	**32,8**	20,5	17,2	**20,0**	10,5	11,5	**13,4**	5,6	7,5	**4,5**	5,1	6,8	**6,1**	24,1	22,7	**23,1**
Obavljanje e-usluga	15,3	11,0	**12,9**	18,0	14,1	**11,0**	13,1	15,5	**15,4**	8,0	11,9	**12,1**	10,6	13,8	**15,3**	34,9	33,8	**33,3**
Provjera stanja računa, plaćanja (e-banking)	18,8	16,6	**11,8**	19,1	20,8	**13,3**	12,7	15,9	**21,2**	5,2	6,9	**10,1**	5,8	9,1	**13,6**	38,5	30,8	**32,0**
Plaćanje administrativnih taksi i naknada -ePlaćanje	-	-	**15,3**	-	-	**17,3**	-	-	**16,9**	-	-	**6,8**	-	-	**11,4**	-	-	**32,4**

Uočava se pad u korišćenju online trgovine, ali i pad online učenja, sa 50,2% u 2022. godini na 44,4% u 2024. godine, što je posljedica završetka krize izazvane korona virusom. **Došlo je do blagog rasta korišćenja interneta za gejming i online kockanje** u odnosu na 2022. godinu, sa 31,9% na 29,8%.
Kada je u pitanju obavljanje e-usluga, one su na sličnom nivou kao i 2022. godine (52,5% u 2022. godini i 51,4% u 2024. godini).

Ne postoje bitne razlike ako se učestalost korišćenja pojedinih usluga analizira po polu.
Grafikom u nastavku prikazani su rezultati po polu, a koji se odnose na korišćenje interneta u cilju informisanja putem Google, Youtube i sl.. Tu su vidljive manje razlike kada su u pitanju odgovori po polu.

Grafik 1. Učestalost korišćenja internet usluge „pretraga informacija/informisanje", po polu, u %, 2024.
Koju vrstu Internet usluga koristite i koliko često?
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



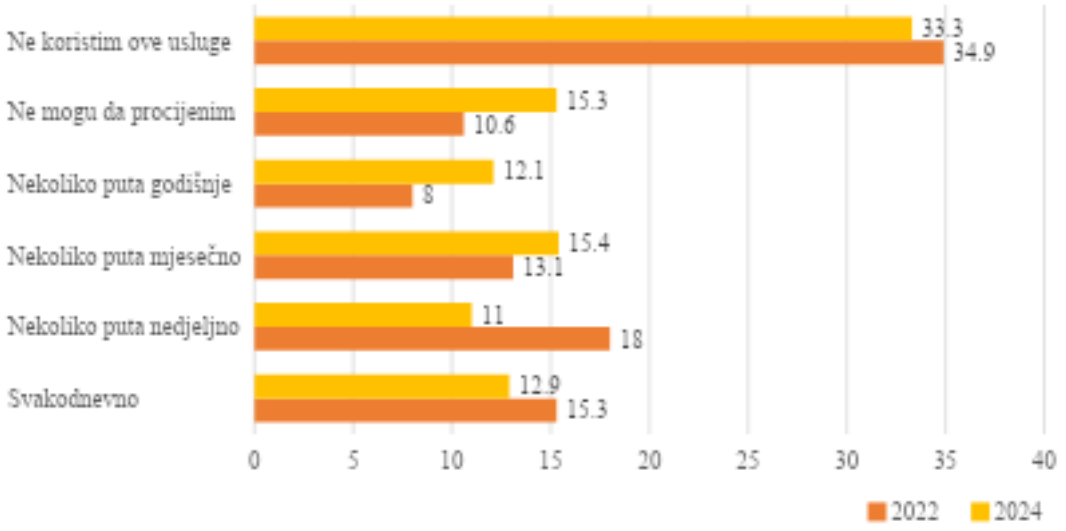
Korišćenje mreža zastupljenije je kod mlađe populacije, ali i online kockanje. Osim toga, od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su odgovorili da ovu uslugu koriste svakodnevno 32,7% njih ima između 18 i 24 godine, dok je 27,3% njih starosti od 25 do 34 godine. Na nivou do 34 godine starosti podaci su slični kao i 2022. godine.

Učestalost obavljanja e-usluga, prikazano je grafikom 2. Može se zaključiti da nema značajnijih promjena u odnosu na 2021. godinu, izuzev u učestalosti, odnosno da li obavljaju češće ili rjeđe tokom određenog perioda (nedeljno, mjesečno, godišnje).

Grafik 2. Učestalost korišćenja e-usluga, u %, 2022. i 2024. god.

Koliko često koristite e-usluge?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Ukoliko se podaci analiziraju po godinama starosti, za korišćenje e-usluga, ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine ih najviše koristi, dok ih najmanje koriste ispitanici/e od 55 i više godina. Od ukupnog broja ispitanika/ca starosti od 25 do 34 godine, e-usluge svakodnevno koristi 19,5% njih, kao i 13,1% nekolika puta nedeljno i 15,9% nekolika puta mjesečno.

Kao i u 2022. godini, u zavisnosti od nivoa prihoda domaćinstava, korišćenje e-usluga se mijenja. Naime, sa porastom nivoa prihoda, raste i procenat ispitanika/ca koji koriste e-usluge. Od ukupnog broja ispitanika koji svakodnevno koriste e-usluge 30,9% su iz domaćinstava koja prihoduju više od 1500€ na mjesečnom nivou. Detaljniji podaci o učestalosti korišćenja e-usluga u zavisnosti od prihoda domaćinstva prikazani su sljedećom tabelom.

Tabela 3: Učestalost korišćenja e-usluga u zavisnosti od prihoda domaćinstva, u %, 2022. i 2024. godina

Struktura po učestalosti korišćenja e-usluge

Prihod domaćinstva	Svakodnevno koristi	Nekolika puta nedeljno	Nekolika puta mjesečno	Nekolika puta godišnje	Ne mogu da procijenim
2024.					
do 250	2.9	0.8	0.6	0.0	0.6
od 251 do 500	10.8	12.6	4.8	10.7	7.3
od 501 do 750	10.8	14.3	10.2	16.0	15.8
od 751 do 1000	25.2	17.6	20.4	29.0	36.4
od 1001 do 1500	19.4	21.0	28.1	27.5	24.2
više od 1500	30.9	33.6	35.9	16.8	15.8
2022.					
do 250	1.7	1.3	0.6	2.4	2.1

od 251 do 500	10.3	10.7	5.5	11.1	6.2
od 501 do 750	17.1	19.5	20.1	22.2	24
od 751 do 1000	22.2	30.2	29.9	26.2	32.2
od 1001 do 1500	16.2	19.5	25.0	23.0	21.2
više od 1500	32.5	18.8	18.9	15.1	14.4

Struktura po visini prihoda

Prihod domaćinstva	**Svakodnevno koristi**	**Nekolika puta nedeljno**	**Nekolika puta mjesečno**	**Nekolika puta godišnje**	**Ne mogu da procijenim**
2024.					
do 250	57.1[2]	14.3	14.3	0.0	14.3
od 251 do 500	23.4	23.4	12.5	21.9	18.8
od 501 do 750	15.6	17.7	17.7	21.9	27.1
od 751 do 1000	18.6	11.2	18.1	20.2	31.9
od 1001 do 1500	15.4	14.3	26.9	20.6	22.9
više od 1500	22.5	20.9	31.4	11.5	13.6
2022.					
do 250	18.2%	18.2%	9.1%	27.3%	27.3%
od 251 do 500	20.0%	26.7%	15.0%	23.3%	15.0%
od 501 do 750	13.8%	20.0%	22.8%	19.3%	24.1%
od 751 do 1000	13.0%	22.5%	24.5%	16.5%	23.5%
od 1001 do 1500	12.8%	19.5%	27.5%	19.5%	20.8%
više od 1500	27.7%	20.4%	22.6%	13.9%	15.3%

Ispitanici/e iz gradskih/urbanih područja češće koriste e-usluge u odnosu na ispitanike iz ruralnih/seoskih područja.

Ukoliko se posmatra region, i učestalost korišćenja e-usluga, one se najučestalije (svakodnevno) koriste od strane lica anketiranih u centralnom regionu.

Tabela 4: Učestalost korišćenja e-usluga po regionima, u %, 2022. i 2024. godina

Region	**Svakodnevno koristi**	**Nekolika puta nedeljno**	**Nekolika puta mjesečno**	**Nekolika puta godišnje**	**Ne mogu da procijeni m**
2024.					
Centralni	26.9	18.3	16.7	18.8	19.4
Sjeverni	15.7	14.5	23.9	20.8	25.2
Južni	7.4	14.7	35.3	14.7	27.9
2022.					
Centralni	23.9	21.6	21.6	13.6	19.3
Sjeverni	12.2	30.3	26.1	17.6	13.8
Južni	6.2	9.9	24.1	27.8	32.1

[2] Napomena: Ukupan broj ispitanika/ca sa završenom osnovnom školom koji/e koriste e-usluge iznosi 7, od čega svakodnevno koriste 4 ispitanika/ce.

Analiza po regionima pokazala je da od ukupnog broja ispitanika iz sjevernog regiona trećina njih koristi e-usluge svakodnevno ili nekoliko puta nedeljno, dok najveći broj iz centralnog regiona koristi e-usluge svakodnevno. Najveći broj ispitanika iz južnog regiona naveo je da koriste nekoliko puta mjesečno, dok svega 7,4% koristi e-usluge na svakodnevnom nivou.

U odnosu na nivo školske spreme, 69% ispitanika/ca bez obrazovanja ili sa osnovnom školom ne koristi e-usluge (u 2022. godini taj procenat iznosio je 84,1%). Ispitanici/e sa visokim obrazovanjem (fakultet, postidplomske studije i PhD), njih 47,4% e-usluge koristi svakodnevno, 24,1% nekolika puta nedeljno i 42,6% nekolika puta mjesečno.

Kada su u pitanju *kanali komunikacije* sa javnom upravom, u vezi realizacije različitih usluga, najveći broj građana/ki i dalje najveći broj usluga obavlja lično (kao što su pokazali i rezultati istraživanja iz novembra 2021. godine). **Tradicionalne usluge javne uprave i dalje se više preferiraju u odnosu na e-usluge.**

Usluge koje su ispitanici/e tokom 2024. godine češće nego druge realizovali/e elektronski (bilo e-Uprava, neki drugi e-Portal ili mobilna aplikacija tamo gdje postoji) su:

- ✔ Provjera podataka u biračkom spisku – 28,8%
- ✔ Zakazivanje pregleda kod ljekara – 14,4%
- ✔ Uvid u rezultate laboratorijskih nalaza – 14,4%
- ✔ Covid 19 - dobijanje rezultata testiranja i digitalna Covid potvrda – 14,4%
- ✔ Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata) – 12,1%
- ✔ Plaćanje poreza na nepokretnost – 6,3%
- ✔ Upis u obrazovno-vaspitne ustanove (fakultete, škole, vrtiće) – 5,9%
- ✔ Druge usluge iz domena zdravstvenog osiguranja (konzilijum, recepti, dostupnost lijekova, ostvarivanje prava iz zdravstvenog osiguranja) – 4,0%
- ✔ Apliciranje za đački/studentski dom/studentski kredit – 3,3%
- ✔ Prijavljivanje za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima – 3,4%...[3]

U odnosu na 2022. godinu došlo je do povećanja korišćenja, odnosno realizacije broja usluga elektronskim putem.

2.3. Stepen zadovoljstva dobijenom e-uslugom

Za usluge koje su ispitanici ostvarili putem portala eUprave ili putem drugih e-portala koji pružaju e-usluge, upitani su o *stepenu zadovoljstva dobijenom e-uslugom*. Kao i u prethodnim ciklusima istraživanja, 2021. i 2022. godine, **oko tri četvrtine ispitanika/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem eUsluge javne uprave**. Iako su građani koji su koristili e-usluge većinom zadovoljni, ostaje pitanje na koji način povećati korišćenje e-usluga javne uprave. Npr. kako su u 2022. i 2023. godini održani lokalni i parlamentarni izbori, došlo je do rasta broja ispitanika/ca koji/e su provjeravali/e podatke u biračkom spisku

[3] Sve ostale su na nivou od 3% i niže.

bilo putem mobilne aplikacije, bilo butem portala eUprave ili putem drugih e-portala (vidjeti tabelu u nastavku). To ukazuje da su ispitanici/e spremni da koriste e-usluge, ali je vjerovatno potrebna veća informisanost posebno u pogledu smanjenja različitih troškova, a koje imaju prilikom odlaska lično, telefonskim pozivom ili korišćenjem usluga pošte. Značajan broj ispitanika/ca nemaju informacije da određene usluge mogu obaviti elektronskim putem, i veću pažnju uporavo treba usmjeriti u tom pravcu – informisanje putem medija, portala, kratki video materijali, brošure i sl.

O zadovoljstvu uslugama javne uprave, kao i upoznatošću sa elekstronskim uslugama upitani su i učesnici fokus grupa (tri fokus grupe: mladi/studenti; farmeri/penzioneri/ruralna područja i OSI). Većina je generalno zadovoljna uslugama javne uprave kako na državnom, tako i na lokalnom nivou, ali su mišljenja da ih je potrebno unapređivati.
Sa elektronskim uslugama većina je upoznata u dovoljnoj mjeri *onoliko koliko mi je potrebno; relativno dobro; Nijesam upoznat do detalja, ali mislim da jesam dovoljno.*

Zadovoljan sam uslugama lokalne uprave, volio bih vidjeti veću digitalizaciju. Na državnom nivou smatram da su usluge spore i nedovoljna međusaradnja. - učesnik fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruračna područja

Uprave na državnom, kao i uprave na lokalnom nivou trebaju malo više da implementiraju evropske standarde. – učesnik/ca fokus grupe OSI

Tabela 5: Načini korišćenja različitih usluga javne uprave, u %, 2021, 2022. i 2024. godina

	e-mail			Lično			Mob. aplikacije			Portal eUprave			Poštom			Putem drugih e-portala			Telef.			Nijesam koristio/la		
	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024	2021.	2022.	2024
Izdavanje ličnih dokumenata	0,7	1,1	0,3	74,1	58,0	56,2	0,0	0,5	0,4	0,9	0,7	0,2	0,3	0,3	0,1	0,8	0,8	0,4	2,2	1,0	1,5	20,9	37,6	41,3
Izvodi i uvjerenja iz matičnih registara	1,1	0,9	0,7	72,5	55,2	53,1	0,0	0,7	0,2	1,4	1,1	0,6	0,6	0,6	0,4	1,1	0,9	0,6	1,7	1,2	1,3	22,0	39,3	43,2
Promjena adrese prebivališta	0,7	0,5	0,1	33,1	22,4	19,7	0,0	0,3	0,1	0,3	0,4	0,3	0,4	0,6	0,3	0,4	0,2	0,1	2,1	0,9	0,9	63,4	74,8	78,5
Dostavljanje podataka iz kaznene i/ili prekršajne evidencije za fizička lica	1,4	0,9	0,6	21,3	20,8	25,4	0,0	0,3	0,0	0,3	0,3	0,3	1,8	1,9	1,6	0,3	0,3	0,0	2,1	1,2	0,6	73,3	74,2	71,5
Zahtjevi, potvrde i obrasci[4]	2,2	2,4	1,9	32,2	35,8	41,3	0,0	0,6	0,1	3,3	0,9	0,3	1,6	0,8	0,9	2,6	0,8	0,2	2,1	0,7	1,3	56,4	58,0	51,1
Prijava gradnje/legal.	0,7	0,5	2,6	20,2	13,3	15,6	0,0	0,3	0,1	0,5	0,2	0,2	0,5	0,4	1,1	0,6	0,0	0,3	1,6	0,5	0,3	76,1	84,9	79,8
Katastarske u.	1,3	0,9	0,3	27,2	23,4	23,5	0,0	0,5	3,1	0,8	1,0	1,0	0,7	0,8	0,4	1,2	0,8	8,0	2,5	1,0	1,6	66,3	71,5	62,1
Plaćanje poreza na nep	0,9	0,5	0,4	32,5	34,4	39,4	0,0	1,7	5,5	0,5	0,1	0,2	3,2	3,0	1,5	0,5	0,5	0,6	1,3	0,3	1,2	60,1	59,5	51,2
Registracija vozila	0,4	0,2	0,1	59,9	59,0	66,0	0,0	0,4	0,1	0,3	0,1	0,2	0,3	0,6	0,2	0,2	0,2	0,0	1,5	0,9	0,8	38,0	38,7	32,6
Provjera podataka u biračkom sp.	0,7	0,5	0,6	14,8	10,6	12,8	0,0	**2,4**	7,7	6,8	**8,1**	3,2	1,2	1,1	0,9	5,4	**7,4[5]**	17,9	9,2	3,2	6,2	61,9	66,8	50,6
Upis u obrazovno-vaspitne ustanove	3,0	1,8	0,6	32,2	22,7	27,6	0,0	0,4	0,5	3,3	2,7	2,2	0,5	0,5	0,1	3,6	2,4	3,2	1,6	0,6	1,0	55,8	69,0	64,8
Apliciranje za stipendiju	2,2	1,9	2,2	8,0	6,4	6,8	0,0	0,5	0,3	1,6	1,3	1,0	0,6	0,4	0,5	1,2	0,8	0,7	1,8	0,5	0,5	85,1	88,3	87,8

[4] koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, lokalne samouprave

[5] Napomena: Online provjera podataka u biračkom spisku može se provjeriti isključivo preko portala Birači.me. Korisnici koji su izabrali portal e-uprave su ispitanici koji misle da su na taj način realizovali uslugu, što upućuje na nedovoljnu informisanost građana.

Apliciranje za studenski dom	1,2	1,0	0,9	8,6	4,8	6,8	0,0	0,0	0,1	0,9	1,8	1,8	0,5	0,4	0,2	0,3	1,1	1,4	1,2	0,3	0,4	88,0	90,7	88,5

	e-mail			**Lično**			**Mobilne aplikacije**			**Portal eUprave**			**Poštom**			**Putem drugih e-portala**			**Telef.**			**Nijesam koristio/la**		
	2021.	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022.**	**2024**	**2021.**	**2022**	**2024**
Prijavljivanje za polaganje stručnog ispita za rad u državnim org.	1,4	1,1	1,7	12,1	7,0	8,5	0,0	0,4	0,3	1,7	1,7	1,4	1,1	1,3	0,0	0,5	0,1	1,7	1,6	0,7	0,2	82,2	87,7	86,3
Pokretanje sopstvenog biz./Registr.NVO	0,7	0,7	0,2	8,2	5,9	8,5	0,0	0,2	0,1	0,3	0,3	0,1	0,2	0,2	0,1	0,6	0,2	0,3	1,1	0,6	0,4	89,4	92,0	90,4
Prijava korupc.	0,7	0,6	0,7	3,3	2,4	3,8	0,0	0,6	0,2	0,4	0,1	0,2	0,4	0,2	0,2	0,7	0,4	0,0	2,1	1,3	0,7	93,1	94,5	94,2
Upis u Registar polj. gazdinstva	0,7	0,3	0,1	6,2	7,5	9,6	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,6	0,3	0,4	0,2	0,2	0,8	1,2	0,3	0,2	91,7	91,4	88,9
Evidencije i zahtjevi vezani za polj. djelat.	0,5	0,4	0,6	6,3	8,5	10,8	0,0	0,4	0,0	0,3	0,3	0,2	0,7	0,6	0,2	0,3	0,2	0,7	1,6	0,6	0,6	90,8	82,2	86,9
Prijava rođenja djeteta/Zahtjev za dječji dodatak	0,7	0,3	0,3	18,3	24,2	26,3	0,0	0,2	0,0	0,3	0,2	0,3	0,3	0,7	0,3	0,4	0,2	0,1	1,0	0,8	0,6	79,6	73,6	72,2
Zahtjevi za penzionisanje	0,4	0,1	0,4	9,0	6,0	6,2	0,0	0,1	0,0	0,6	0,3	0,1	0,3	0,1	0,1	0,3	0,4	0,3	1,3	0,5	0,2	88,8	92,5	92,8
Zakazivanje pregleda kod ljekara	0,9	0,3	0,9	38,5	37,7	38,1	2,9	2,8	2,5	7,3	2,5	2,7	0,1	0,3	0,3	6,9	5,7	9,2	24,0	24,7	30,4	19,4	26,0	15,9
Uvid u rezultate laborat. nalaza	7,1	6,7	8,5	41,0	42,5	42,9	4,1	4,8	3,1	6,8	4,7	3,3	0,1	0,1	0,1	10,7	9,3	8,0	10,6	4,2	9,0	19,7	27,7	18,1
Covid 19 – dobijanje rez., testiranja i digitalna Covid potvrda	10,4	11,9	16,3	22,0	22,8	28,4	5,5	5,5	3,6	10,2	6,9	2,8	0,1	0,4	0,4	14,2	13,3	8,0	12,1	5,2	8,6	25,5	34,1	32,0
Druge usluge iz domena zdravs. osiguranja	1,6	1,1	0,6	39,5	35,2	40,7	2,1	0,8	0,9	3,1	1,9	0,6	0,4	0,6	0,2	3,5	5,2	2,5	8,7	8,3	18,6	41,1	46,9	35,9

Zahtjev za slobodan pristup infor.	-	-	2,7	-	-	6,5	-	-	0,6	-	-	0,2	-	-	1,9	-	-	0,5	-	-	3,4	-	-	84,4

Postoji određen broj usluga koje su u manjem obimu realizovane putem eUprave ili drugih e-portala, a za koje su ispitanici/e naveli/e da „ne mogu da procijene“ zadovoljstvo, ili da „nijesu generalno zadovoljni/e“. Kao i 2022. godine, kao glavne razloge nezadovoljstva ispitanici/e su naveli/e „*bilo je potrebno previše vremena da se izvrši usluga“* ili su naveli da „*usluga uopšte nije izvršena*“. Dio ispitanika/ca je naveo i da im je bilo „*teško da se snađu gdje i šta treba da upišu*“.

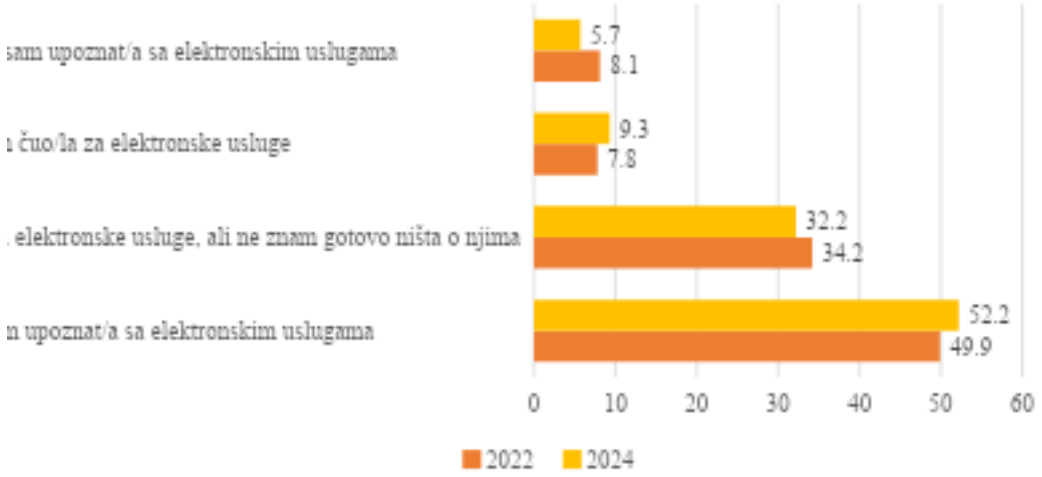
2.4. Upoznatost sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, korišćenje e-usluga i zadovoljstvo istim

Oko 52,2% ispitanika/ca smatra da su uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama, dok je taj procenat po istraživanju iz 2022. godine iznosio 45,4%. Potpunu upoznatost prijavilo je 5,7% ispitanika/ca, dok je taj procenat u 2022. godini iznosio 7,7%.

Grafik 3. Upoznatost građana sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga, u % 2022. i 2024. godina

Generalno, da li ste upoznati sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga, odnosno e-usluga (pružanjem usluga javne administracije putem interneta)?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Analizirajući rezultate po polu, od ukupnog broja **žena**:

- 7,8% nije nikad čulo za elektronske usluge
- 33,6% njih je čulo, ali ne znaju ništa o njima
- 53,8% je uglavnom upoznato sa elektronskim uslugama
- 4,7% je u potpunosti upoznato.

Rezultati za muškarce su sljedeći:

- 10,7% nije nikad čulo za elektronske usluge
- 32,1% njih je čulo, ali ne znaju ništa o njima
- 50,5% je uglavnom upoznato sa elektronskim uslugama
- 6,8% je u potpunosti upoznato.

Ispitanici/e starosti od 25 do 34 godine su više upoznati sa elstronskim uslugama, u odnosu na druge. Osobe koje su starije od 65 godina su većinom čuli za elektronske usluge, ali ne znaju skoro ništa o njima (njih 41,2%, 31,8% nijesu nikad ni čuli za elektronske usluge).

Takođe, ispitanici/ce iz sjevernog i centralnog regiona; ispitanici/e iz urbanih/gradskih naselja; ispitanici/e koji imaju srednje i visoko obrazovanje, kao i osobe koje su zaposlene u državnom i privatnom sektoru su više upoznati sa elektronskim uslugama, u odnosu na druge.

Kada su u pitanju načini informisanja ispitanika/ca koje koriste e-usluge, **najveći udio njih informacije dobija**:

1. **Sa web sajtova institucija koje pružaju e-usluge-23,5%** (15,9% u 2022. godini);
2. **Iz socijalnog okruženja** – odnosno preko članova porodice, prijatelja, kolega – **23,2%** (25,5% u 2022. godini);
3. **Direktno sa portala eUprave Crne Gore – 14,2%** (18,2% u 2022. godini).

U odnosu na istraživanje iz 2021. i 2022. godine, došlo je do manjih promjena u pogledu načina informisanja, s tim što je potrebno skrenuti pažnju da se smanjuje procenat ispitanika/ca koji/e se informišu putem portala eUprava, a povećava se informisanost putem web sajtova drugih institucija koje pružaju e-usluge.

Ukoliko se analiziraju **po polu** rezultati su sljedeći:

- I muškarci i žene se najviše informišu preko članova porodice, prijatelja i kolega (36,8% muškaraca i 38,9% žena);
- Nešto veći broj žena se više informiše putem sajtova drugih institucija koje pružaju e-usluge, u odnosu na muškarce;
- Takođe, portal eUprave posjećuju više žene, nego muškarci.

Glavni razlozi koje su ispitanici naveli kao odgovor na pitanje "**zašto pojedine e-usluge javne uprave nijesu koristili**" su sljedeći:

1. **Nijesu imali potrebu – 50,0% (55,9% u 2022. godini)**
2. **Nijesu bili upoznati sa mogućnostima – 28,6% (23,9% u 2022. godini)**
3. Više im odgovara da posao završe u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem – 23,6% (20,7% u 2022. godini)
4. Nemaju dovoljno tehničkih znanja da koriste te usluge – 21,0% (19,0% u 2022. godini)
5. Nemaju povjerenja da će posao biti završen – 19,3% (15,1% u 2022. godini)
6. Pokušali su da koriste, ali se nijesu snašli – 10,7% (7,5% u 2022. godini).

Podatak od 28,6% u 2024. godini i 23,9% u 2022. godini, ispitanika/ca koji/e nijesu/e bili/e upoznati/e sa mogućnostima, ukazuje da je potrebno pronaći način kako da se ljudi više informišu, obuče i sagledaju prednosti korišćenja e-usluga javne uprave.

Takođe, došlo je do povećanja broja ispitanika koji su pokušali da koriste e-usluge, ali se nijesu snašli sa 7,5% u 2022. na 10,7% u 2024. godini.

Analizirijaći odgovore **po polu**, od ukupnog broja ispitanica:

- 50,7% nije imalo potrebu za korišćenjem e-usluga
- 28,1% nije bilo upoznato sa mogućnostima
- 20,6% nije imalo dovoljno tehničkih znanja da koristi
- 17,3% je iskazalo nepovjerenje da će posao biti završen
- 23,2% je navelo da im više odgovara da posao završe u direktnom kontaktu
- 10,2% je pokušalo da koristi, ali se nije snašlo.

Od ukupnog broja muškaraca:

- 49,3% nije imalo potrebu za korišćenjem e-usluga
- 29,1% nije bilo upoznato sa mogućnostima
- 21,4% nije imalo dovoljno tehničkih znanja da koristi
- 21,4% je iskazalo nepovjerenje da će posao biti završen
- 24,0% je navelo da im više odgovara da posao završe u direktnom kontaktu
- 11,3% je pokušalo da koristi, ali se nije snašlo

Učesnici/e fokus grupa često koriste elektronske usluge, ali mali broj njih zna koje su to usluge na lokalnom nivou koje se nude.

Da koristim ih. Više puta nedeljno. Smatram da je teško doći do određenih podataka/ informacija. Nije dostupno sve na jednom mjestu. - učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruračna područja

Koristim neke. Usluge dobijanja dokumenata i e-plaćanja. Što se njih tiče do sada sam bio zadovoljan. - učesnik fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruračna područja

Koristim koliko mogu. Bolja su uskustva na državnom nivou. Zapravo i ne znam što nudi opština. - učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruračna područja

Treba sve elektrosnke usluge okupiti na jednoj web lokaciji pa da se građani mogu lakše snaći – student/kinja

Koristimo neke od usluga (eZdravlje, e Licence i ePorezi) i iskustva su dobra - OSI

Učesnici/ce fokus grupa koji/e ne koriste elektronske usluge kao razloge su najčešće naveli/e da su u pitanju usluge iz oblasti poljoprivrede, a koje se ne mogu realizovati elektronskim putem, već se mora dokumentacija donijeti lično; kao i da nijesu upućeni da se neke usluge mogu realizovati elektronskim putem

Ispitanici/e istraživanja su upitani/e i da na osnovu sopstvenog iskustva ocijene zadovoljstvo prilikom korišćenja različitih internet portala. Svoje zadovoljstvo iskazivali su sljedećim ocjenama:

1- U potpunosti nezadovoljan/na
2- Uglavnom nezadovoljan/na
3- Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na
4- Uglavnom zadovoljan/na
5- U potpunosti zadovoljan/na
6- Ne mogu da ocijenim/ Nijesam koristio/la ovaj portal

Na osnovu tabele, može se vidjeti da su ispitanici/e dosta često navodili/e da nijesu ni zadovoljni/e, ni nezadovoljni/e (ocjena 3). Više je u svakom slučaju ispitanika/ca koji/e su zadovoljni/e, u odnosu na one koji/e su nezadovoljni/e.

U prosjeku, svaki/a peti ispitanik/ca je zadovoljan/na korišćenjem različitih portala državnih institucija. U odnosu na 2022. godinu došlo je do povećanja broja građana koji su zadovoljni korišćenjem različitih portala državnih institucija. Ovaj rezultat pokazuje da se vraće povjerenje u portale državnih institucija, nakon sajber napada koji se desio 2022. godine.
Takođe, značajno se smanjio broj građana/ki koji/e nijesu zadovoljni/e korišćenjem različitih portala državnih institucija. Detaljniji podaci prikazani su tabelama u nastavku.

Tabela 6: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem internet portala, u %, 2021, 2022. i 2024. godina

Na osnovu iskustva, kako bi ste generalno ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem sljedećih internet portala?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika

Ocjena zadovoljstva: 1- u potpunosti nezadovoljan/a; 2- uglavnom nezadovoljan/na; 3-ni zadovoljan/na, ni nezadovoljan/na; 4-Uglavnom zadovoljan/na; 5-u potpunosti zadovoljan/a

	1			2			3			4			5			Nije korišćeno		
	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024
Dokumenta.me	5,3	4,4	0,8	7,3	7,6	1,1	17,7	18,3	9,2	6,7	7,5	11,1	6,0	6,0	1,9	57,0	56,1	75,9
Birači.me	6,2	5,6	1,0	6,5	6,0	0,8	16,1	18,3	9,2	10,0	9,5	27,1	8,6	9,1	10,7	52,6	51,5	51,2
EDU.me	4,9	4,8	0,8	7,2	4,8	0,7	15,2	18,8	8,6	8,6	8,0	16,8	11,0	7,6	10,0	53,2	55,9	63,0
eZdravlje	5,2	5,2	5,6	6,0	7,0	9,3	20,1	20,5	13,2	19,1	16,1	21,8	27,0	19,8	8,4	22,6	31,4	41,6
eInovacije	5,7	5,1	0,6	6,2	5,8	0,8	16,2	18,3	6,1	5,6	4,7	5,7	2,3	4,4	2,2	64,0	61,7	84,6
eServis MUP	n/a	5,6	0,8	n/a	6,0	1,2	n/a	17,4	7,3	n/a	5,2	6,5	n/a	5,2	1,9	n/a	60,7	82,2
Biznis.gov.me	n/a	n/a	0,7	n/a	n/a	0,8	n/a	n/a	6,6	n/a	n/a	12,3	n/a	n/a	2,3	n/a	n/a	77,2
eUprava	5,0	5,0	0,7	7,3	9,4	6,7	19,3	25,6	18,7	13,8	12,8	15,9	16,9	6,9	8,1	37,5	40,3	49,9

U nastavku je data detaljnija komparativna analiza, odnosno podaci o zadovoljstvu po pojedinim internet portalima, izuzimajući ispitanike koji nijesu mogli ocijeniti ili nijesu imali iskustvo sa korišćenjem internet portala.

Tabela 7: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem internet portala, u %, 2021, 2022. i 2024. godina

Na osnovu iskustva, kako bi ste generalno ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem sljedećih internet portala?

Baza: samo ispitanici/e koji/e su mogli/e da ocijene (isključena oznaka 99-građani koji su naveli da ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili da nijesu koristili neki od internet portala)

Ocjena zadovoljstva	1			2			3			4			5		
	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024	2021	2022	2024
Dokumenta.me	12,3	10,1	7,4	17,1	17,4	5,2	41,0	41,7	11,6	15,6	17,0	9,5	14,0	13,8	4,3
Birači.me	13,1	11,5	9,1	13,7	12,5	3,9	33,9	37,7	11,6	21,2	19,6	23,1	18,0	18,7	23,5
EDU.me	10,5	10,9	7,4	15,3	10,9	3,4	32,5	42,6	10,9	18,3	18,2	14,4	23,4	17,3	21,9
eZdravlje	6,7	7,6	50,4	7,8	10,2	43,1	25,9	29,8	16,8	24,7	23,5	18,6	34,8	28,9	18,4
eInovacije	15,8	13,3	5,0	17,3	15,0	3,9	45,0	47,8	7,7	15,5	12,3	4,9	6,5	11,6	4,9
eServis MUP	n/a	14,1	7,4	n/a	15,3	5,6	n/a	44,1	9,3	n/a	13,2	5,5	n/a	13,2	4,3
Biznis.gov.me	n/a	n/a	6,6	n/a	n/a	3,9	n/a	n/a	8,3	n/a	n/a	10,5	n/a	n/a	5,1
eUprava	8,0	8,4	6,6	11,8	15,8	31,0	31,0	42,8	23,7	22,2	21,5	13,6	27,1	11,5	17,8

Tokom pandemije Covid 19, učesnici/e fokus grupa su izjavili/e da su više koristili e-usluge, ili da je pandemija uticala da započnu korišćenje pojedinih e-usluga *(Da, jesmo. posebno portal e-zdravlje; Da više sam koristio; Nije tada bio prvi put, ali od pandemije sve više i više ih koristim)*. Manji broj njih je naveo da nije imalo uticaja na stepen korišćenja e-usluga.

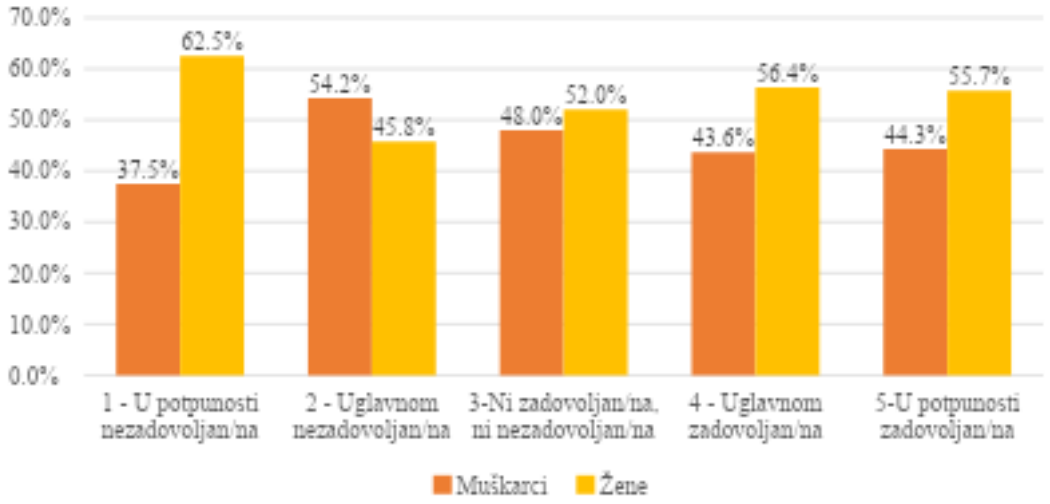
U nastavku su predstavljeni rezultati o zadovoljstvu, po svakom portalu pojedinačno.
Obuhvat su ispitanici/e koji/e su koristili/e navedene portale.
U odnosu na 2022. godinu, uočava se porast prosječne ocjene zadovoljstva portalima. Naime, značajno veći broj ispitanika/ca dao/le je/su ocjene 4 ili 5, a takođe povećan je i broj onih koji/e su naveli/e da nijesu ni zadovoljni/e, ni nezadovoljni/e.

eUprava

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eUprave iznosi 3,47, i veća je u poređenju sa 2022. godinom kada je iznosila 3,12. Na ukupnom niovu, skoro jedna polovina ispitani/ca (47,9%) je zadovoljno portalom eUprave, što predstavlja značajan rast u odnosu na 2022. kada je on iznosio 33,0%.

Od ukupnog broja ispitanika/ca koji/e su portal eUprave ocijenili sa ocjenom 5, odnosno da su u potpunosti zadovoljni, najčešće su zastupljeni ispitanici starosti od 25 do 44 godine (36,4% ispitanika starosti od 25 do 34 godine i 20,5% starosti od 35 do 44 godine); zatim ispitanici/e (47,7%) iz centralnog regiona; 75,0% ispitanika/ca iz urbanih krajeva Crne Gore; nešto više od 60% ispitanika/ca sa visokim obrazovanjem, kao i 61,4% domaćinstva čiji je prosječni mjesečni prihod iznad 1000 eura.

Grafik 4: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eUprava, po polu, 2024. godina, u %



Ispitanici/e koji/e su ocijenili/e zadovoljstvo portalom eUprave upitani/e su da navedu razloge zbog koji su posjećivali navedeni portal. Kao najčešće razloge navodili/e su:

- ✔ Zdravlje (ljekovi/recepti, medicinski nalazi, zdravstvene ustavove, zdravstveno osiguranje, zakazivanje pregleda i sl.) – 27,8%
- ✔ U poslovne svrhe - 16,2%
- ✔ Obrazovanje (upis, studenski krediti, zahtjevi i sl.) – 16,0%
- ✔ Zbog informisanja – 12,9%
- ✔ Program stručnog osposobljavanja – 3,8%

- ✔ Jednostavnija i efikasnija pretraga dokumenata obrazaca i formulara – 3,3%

Preko dvije trećine ispitanika/ca su pronašli/e informaciju/uslugu koju su tražili/e na portalu eUprave.
Za skoro polovinu (49,1%) ispitanika/ca pronalazak informacije na portalu eUprave, koja im je bila potrebna, ocijenili su kao lak („donekle lak“ ili „u potpunosti lako“). 6,6% je navelo da im je bilo teško, dok je 44,3% navelo da nije bilo ni teško, ni lako.

Skoro svaki sedmi ispitanik nema primjedbi u smislu poboljšanja portala eUprave. Smatraju da je odličan. Svaki četvrti ispitanik/ca ne zna šta bi se moglo poboljšati na portalu.

Ispitanici/e koji/e su dali predloge za poboljšanje odnose se na:
- ✔ Modernizovan i jednostavniji portal – 17,3%
- ✔ Bolja preglednost i klasifikacija informacija -12,4%
- ✔ Pravovoremeno ažuriranje informacija i podataka – 8,3%
- ✔ Brzi i efikasniji pristup – 4,6%
- ✔ Omogućiti više informacija na jednom mjestu – 4,4%
- ✔ Redizajn portala – 3,5%

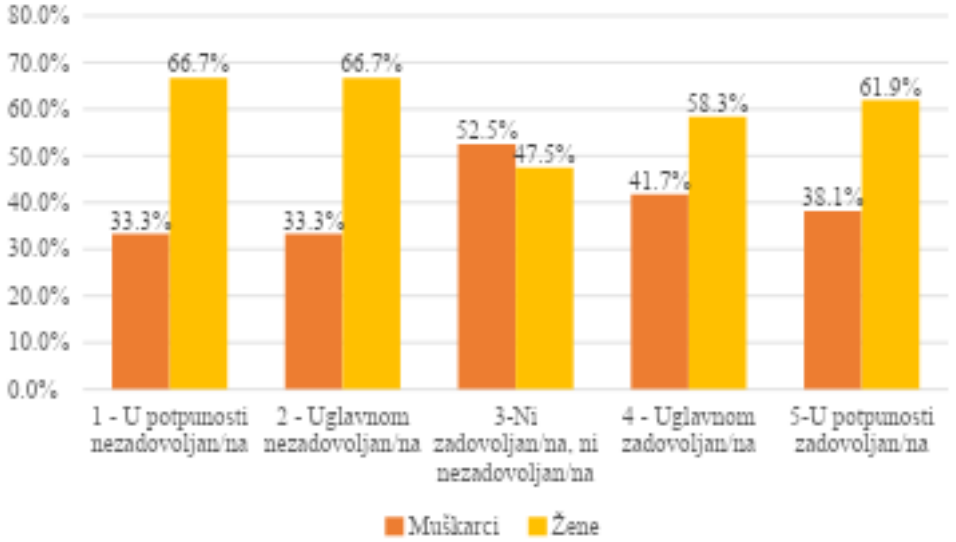
Učesnici/ce fokus grupa koji/e su zadovoljni/e uslugom portala eUprava kao glavne razloge naveli/e su:
- *Ubrzan je proces i ne moram izdvojiti vrijeme za lični dolazak u nekim okolnostima*. – učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja
- *Skraćujem vrijeme; Jednostavnost korišćenja; Uglavnom dobro uređen sajt* – mladi/studenti
- *Tamo su sveobuhvatne informacije, jasna uputstva, a mi je najviše koristimo kod popunjavanja upitnika za javne radove* - OSI

Učesnici/e fokus grupa koji/e nijesu zadovoljni/e uslugom portala eUprava kao glavne razloge naveli/e su:
- *Da bude jednostavniji i brži i intuitivniji, da je lakše pronaći informacije* – učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja
- *Ne mogu reći da nisam zadovoljan samo malo treba da je sajt brži; Veća sigurnost, povratne informacije, bolja ažurnost* - mladi/studenti
- *Da se napravi jedan portal, gdje će imati sve institucije pristup za njihov dio. Ovako, svaka institucija ima svoj portal, koji je star* – većina učesnika/ca fokus grupe OSI.

Dokumenta.me
Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom Dokumenta.me iznosi 3,50 i veća je u odnosu na 2022. godinu kada je iznosila 3,07. Na ukupnom nivou više od polovine ispitanika/ca (54,0%) je zadovoljno portalom Dokumenta.me, dok je 8,0% nezadovoljnih. Značajne su promjene u odnosu na 2022. godinu, kada je 30,7% bilo zadovoljnih i 27,5% nezadovoljnih.

Više žena u odnosu na muškarce dalo je ocjenu 5, ali i ocjenu 1. Detaljnije prikazano na grafiku koji je u nastavku.

Grafik 5: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala Dokumenta.me, po polu, 2024. godina, u %



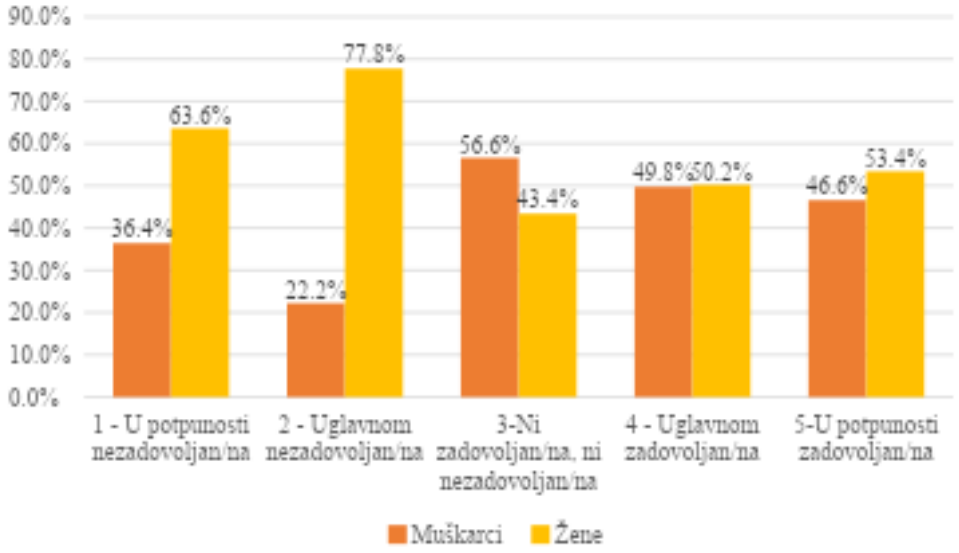
Birači.me

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom Birači.me iznosi 3,93. U 2022. godini iznosila je 3,22. Na ukupnom nivou 77,5% je zadovoljno portalom Birači.me (taj procenat je 2022. godine iznosio 38,4%), dok je svega 3,8% nezadovoljno (24,0% u 2022. godini).

Ocjenu 5 najčešće su dali ispitanici/e starosti od 18 do 34 godine (19,8% starosti od 18 do 24 godine, i 29,3% starosti od 25 do 34 godine); zatim češće građani iz južnog regiona – 45,7%; iz urbanih (gradskih) naselja -71,6%, kao i 42,2% ispitanika/ca koji imaju završen fakultet-osnovne studije. Ocjenu 5 dali su češće i ispitanici/e sa visočijim primanjima domaćinstva.

46,6% muškaraca i 53,4% žena dalo je ocjenu 5. Sa druge strane 36,4% muškaraca i 63,6% žena dalo je ocjenu 1.

Grafik 6: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala Birači.me, po polu, 2024. godina, u %



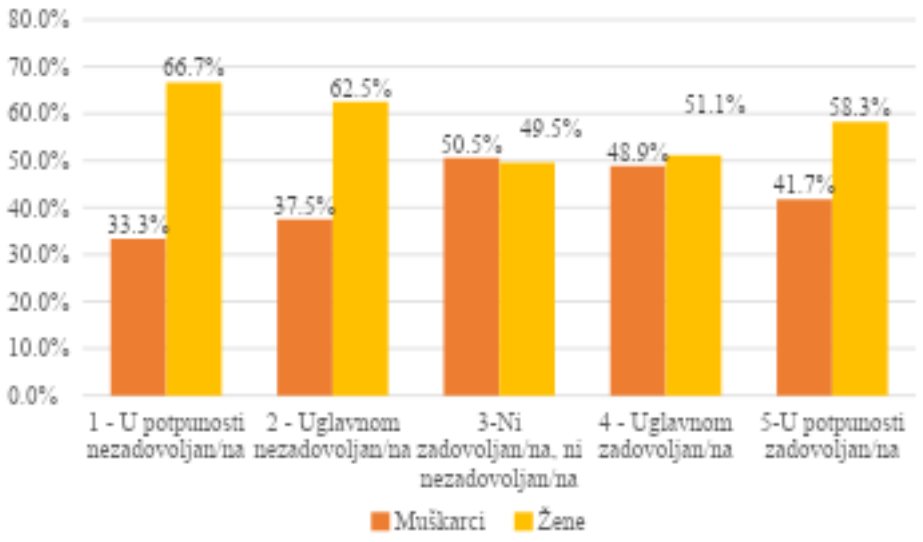
EDU.me

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoiljstvo portalom EDU.me iznosi 3,93 (3,20 u 2022. godini). Skoro tri četvrtine ispitanik/ca (72,5%) je uglavnom ili u potpunosti zadovoljan/na uslugom portala EDU.me, dok je 4,3% ispitanik/ca uglavnom ili u potpunosti nezadovoljan/na (21,8% u 2022. godini).

Najbolje su ovaj portal ocijenili ispitanici/e starosti od 18 do 24 godine i od 35 do 44 godine (33,3% i 19,4%); ispitanici iz južnog regiona (46,4%); stanovnici gradskih naselja u Crnoj Gori (67,6%), domaćinstva čiji je prosječni mjesečni prihod između 751 i 1000 EUR (32,4%), kao i 41,7% ispitanika/ca sa fakultetskim obrazovanje. I studenti su ovaj portal u najvećem broju ocijenili ocjenama 4 ili 5 (36,8% i 38,0%)

Kada je u pitanju polna struktura u ocjenjivanju **38,3% muškaraca i 61,7% žena ocijenilo je portam EDU.me ocjenom 5.**

Grafik 7: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala EDU.me, po polu, 2024. godina, u %

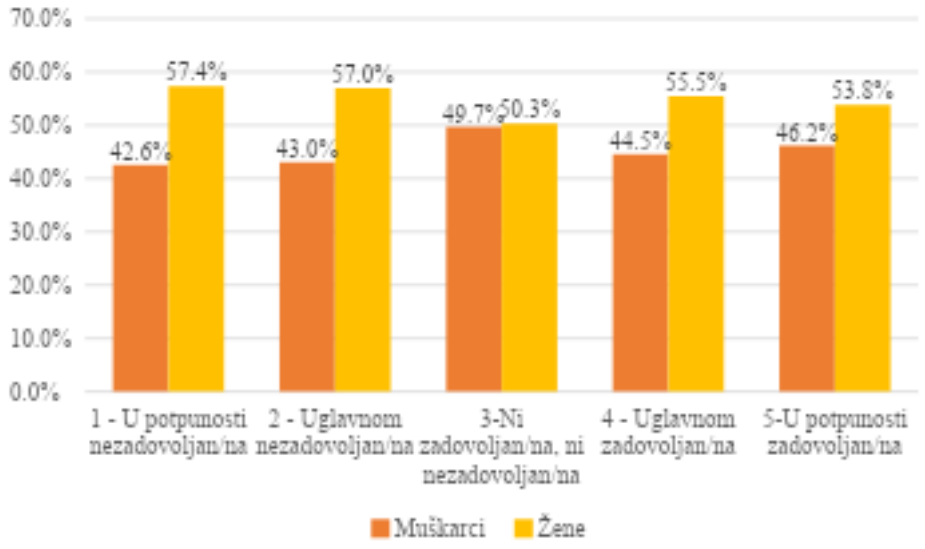


eZdravlje

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eZdravlje iznosi 3,31 (3,56 u 2022. godini). Portalom eZdravlje zadovoljni su dijelom ili u potpunosti preko polovine ispitanika/ca koji/e su ga koristili (51,8%). Ispitanici/e iz centralnog regiona; gradskih naselja; ispitanici starosti od 18 do 34 godine; ispitanici sa većim primanjima; kao i građani/ke sa završenom srednjom školom ili fakultetom, više koriste ovaj portal i iskazuju i veće zadovoljstvo. Preporuka kao i u 2022. godini, jeste da je neophodno raditi na povećanju digitalne pismenosti i informisanosti stanovništva u ruralnim područjima, starijem stanovništu, manje obrazovanim i sa manjim primanjima domaćinstva.

Ukupno 46,2% muškaraca i 53,8% žena dalo je ocjenu 5 za portal eZdravlje.

Grafik 8: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eZdravlje, po polu, 2022. godina, u %

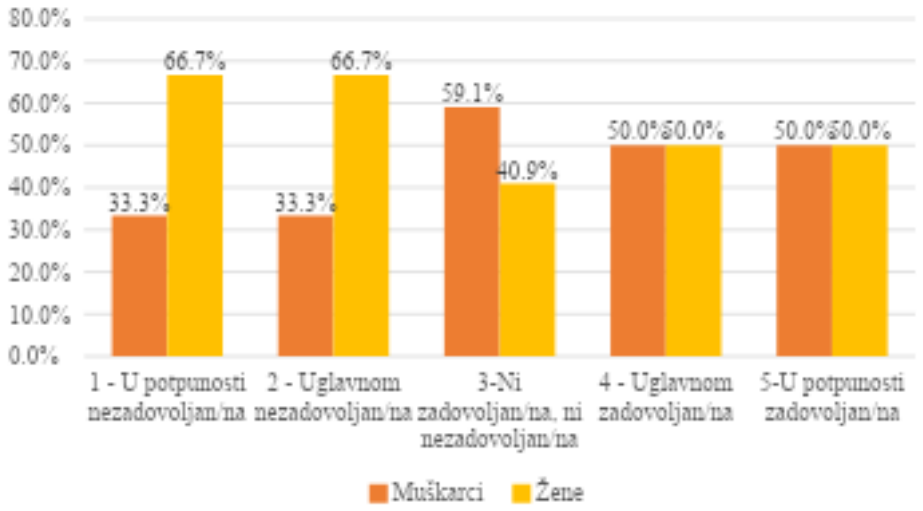


eInovacije

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eInovacije iznosi 3,53 (2,94 u 2022. godini). Portalom eInovacije na ukupnom nivou, zadovoljno je preko polovine ispitanika/ca (51,5%), dok je 9,0% nezadovoljno.

U odnosu na 2022. godinu došlo je do smanjenja broja ispitanika/ca koji/e su iskazali/e nezadovoljstvo portalom eInovacije, a povećao se i broj ispitanika/ca koji/e su isti ocijenili ocjenom 4 ili 5, odnosno u potpunosti zadovoljni. Ocjenu 5 češće su dali ispitanici starosti od 18 do 24 godine (29,2%), zatim ispitanici iz centralnog i južnog regiona; iz urbanih naselja; ispitanici sa fakultetskim obrazovanjem, kao i ispitanici sa prosječnim prihodima domaćinstva od 751eura do 1000e, kao i oni sa prihodima iznad 1500eura. I**sti broj žena i muškaraca dali su ocjenu 5.**

Grafik 9: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eInovacije, po polu, 2024. godina, u %



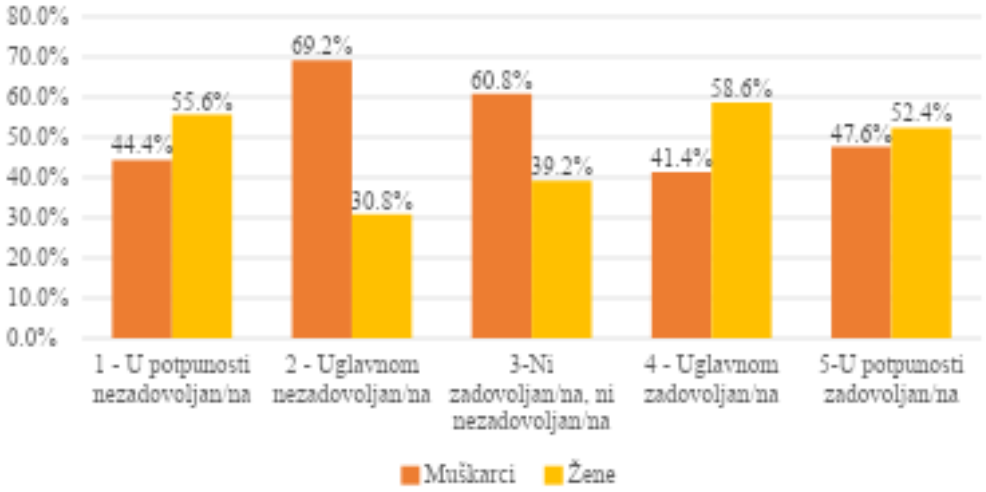
eServisi MUP-a

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo eServisom MUP-a iznosi 3,42 (2,95 u 2022. godini). Na ukupnom nivou 47,4% ispitanika/ca je zadovoljno eServisom MUP-a, dok je 11,5% nezadovoljna.

Od ukupnog broja ispitanika koji su dali ocjenu 5, 28,6% je starosti od 45 do 54 godine; 61,9% je iz centralnog regiona; 66,7% iz urbanih područja i više od dvije trećine sa primanjima preko 751eura.

47,9 žena i 52,1% muškaraca ocijenili su eServis MUP-a ocjenom 5.

Grafik 10: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala eServisi MUP-a, po polu, 2022. godina, u %

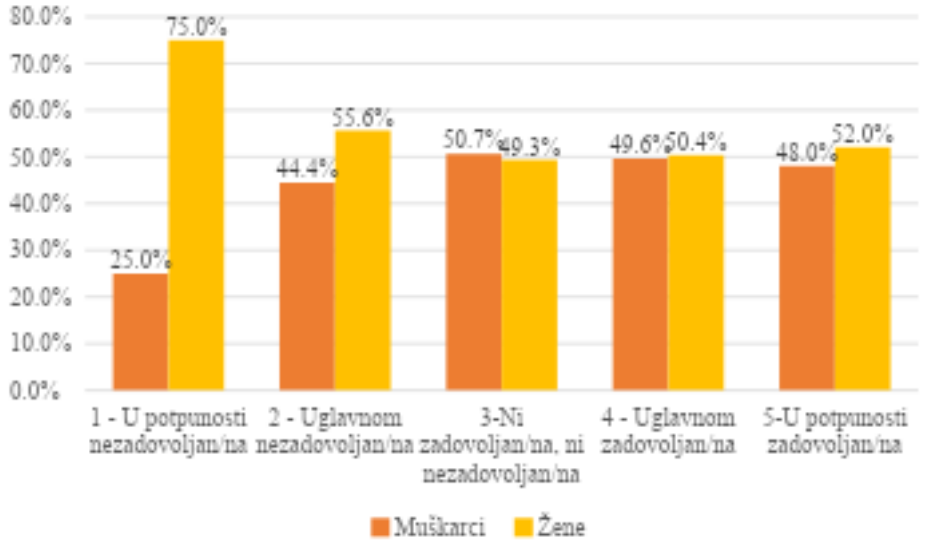


Biznis.gov.me

Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom biznis.gov.me iznosi 3,64. Portalom biznis.gov.me na ukupnom nivou, zadovoljno je 64,3% ispitanika/ca, dok je 7,0% nezadovoljno.

Ocjenu 5 češće su dali ispitanici starosti od 25 do 34 godine (28,0%), kao i ispitanici starosti od 45 do 54 godine; zatim ispitanici iz centralnog regiona (44,0%); iz urbanih naselja (64,0%); ispitanici sa fakultetskim obrazovanjem (44,0%), kao i ispitanici sa prosječnim prihodima domaćinstva od 751eura do 1000e, kao i oni sa prosječnim mjesečnim prihodima domaćinstva iznad 1500eura.
48,0% muškaraca i 52,0% žena dalo je ocjenu 5.

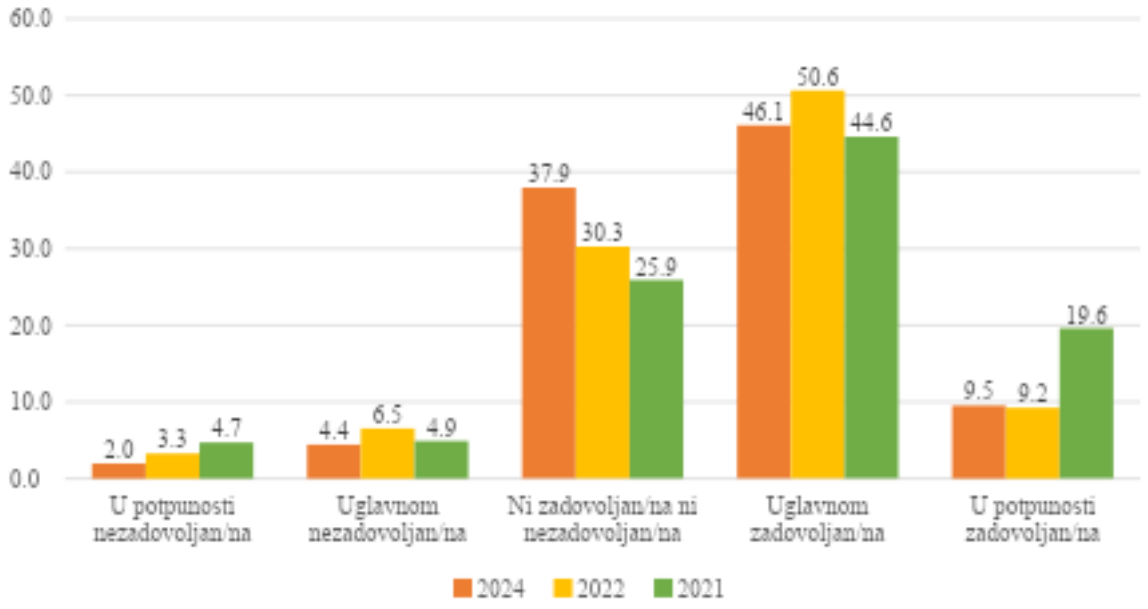
Grafik 11: Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem portala biznis.gov.me, po polu, 2024. godina, u %



55,6% ispitanika/ca koji/a su imali online komunikaciju sa službenicima javne uprave su uglavnom ili u potpunosti zadovoljni/e komunikacijom koju su imali (grafik u nastavku) u 2024. godini, dok je taj procenat 2022. godine izsnosio 59,8% i ne predstavlja statistički značajnu razliku. Sa druge strane **6,4% ispitanika/ca je navelo da su nezadovoljni/e komunikacijom** koju su imali/e, dok 37,9% ispitanika/ca nijesu bili/e ni zadovoljni/e, ni nezadovoljni/e. U odnosu na 2022. godinu 9,8% je bilo nezadovoljno online komunikacijom sa službenicima javne uprave.

Grafik 12: Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %, 2021., 2022. i 2024. god.

Koliko ste bili zadovoljni online komunikacijom sa službenicima javne uprave?



Zadovoljstvo navedenim portalima iskazali su i učesnici/e fokus grupa. Naime, većina je zadovoljna portalima koje su koristili. Takođe, većina učesnika/ca nije informisana da sve elektronske usluge može pronaći na sajtu eUprave, već traže direktno na portalima - *Ne koristim, nisam znala da je moguće naći takve informacije na sajtu eUprave* – učesnica fokus grupe mladi/studenti.

Za eUprava ocjena 4; za Dokumenta.me ocjena 3, Birači.me 4, za EDU.me ocjena 4, za eZdravlje ocjena 3, Za ePlaćanje ocjena 5. – učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja

eUprava, eZdravlje - zadovoljna sam, sajt dobro funkcioniše i nije teško snaći se na njemu. – mladi/studenti

Najviše ePlaćanja – 4 ocjena, i eZdravlje – 3 ocjena. – OSI

Jesam, i svi funkcionišu solidno, ocjena 3. – OSI

Pored zadovoljstva sa online komunikacijom, građani su upitani i da daju mišljenje o stepenu povjerenja u sigurnost javnih usluga javne uprave.

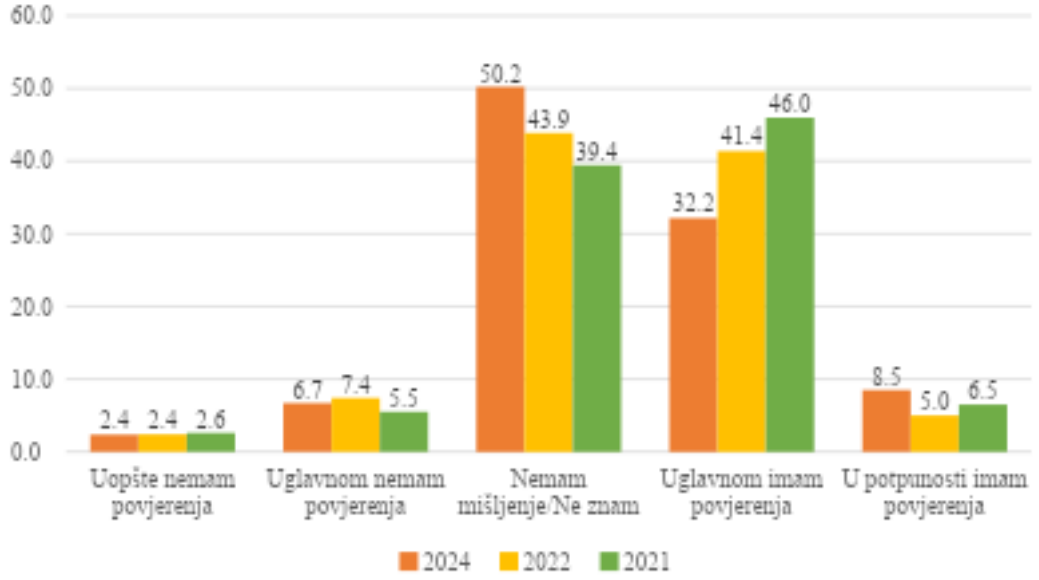
41,3% ispitanih lica (46,4% u 2022. godini) **imaju povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, dok 2,4% uopšte nema** (isti procenat i u 2022. godini). Polovina ispitanika/ca nema mišljenje ili ne zna.

Muškarci imaju veći nivo povjerenja u odnosu na žene, 55,4% muškaraca i 44,6% žena u potpunosti ima povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave. Više povjerenja imaju mlađi ispitanici, u odnosu na ispitanike preko 45 godina starosti; 57,6% ispitanika/ca centralnog regiona ima potpuno povjerenje, kao i 59,8% ispitanika iz urbanih i 40,2% iz ruralnih područja; 62,0% ispitanika/ca sa završenom srednjom školom; kao i najveći broj domaćinstva sa prosječnim mjesečnim prihodom iznad 1500 eura.

Grafik 13: Povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, u %, 2021., 2022. i 2024. god.

Uopšteno govoreći, u kojoj mjeri imate povjerenja u sigurnost elektronskih usluga javne uprave?

Baza: cjelokupna populacija ispitanika



Ispitanici koji su naveli da nemaju povjerenja, upitani su za razloge. Najčešći razlozi koje su navodili su:

- ✔ Više volim da završavam poslove lično – 20,0% (13,6% u 2022. godini)
- ✔ Nemam povjerenja zbog zloupotrebe podataka – 27,5% (11,7% u 2022. godini)
- ✔ Nemam iskustva sa elektronskim uslugama – 12,5% (3,9% u 2022. godini)
- ✔ Mislim da nemaju dobre IT stručnjake – 11,3% (9,7% u 2022. godini)
- ✔ Imam negativno iskustvo – 10,0% (17,5% u 2022. godiini)
- ✔ Nedovoljno razvijene web stranice – 8,8% (1,0% u 2022. godini)
- ✔ Nemam povjerenje u elektronske usluge – 8,7% (25,2% u 2022. godini)
- ✔ Ne mogu da procjenim – 1,3% (15,5% u 2022. godini)

2.5. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje

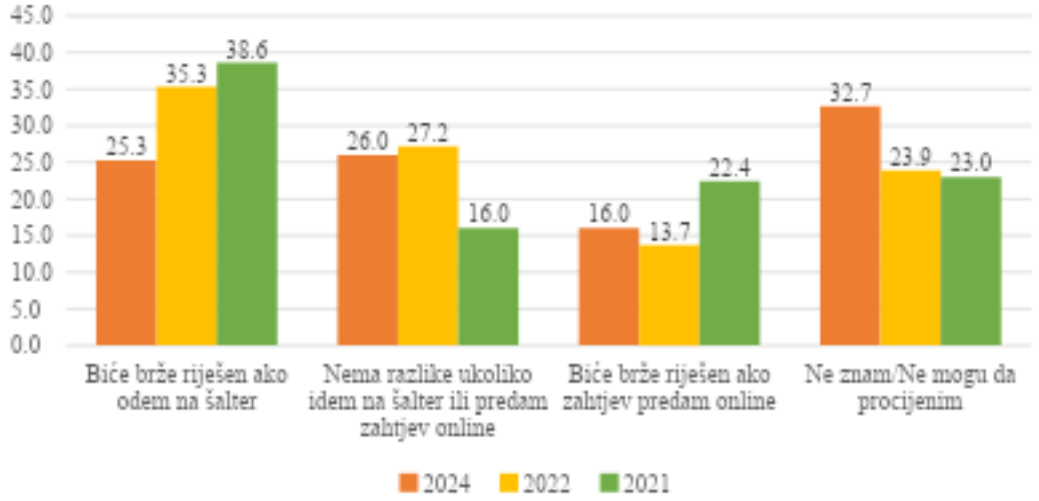
I dalje je **veći udio ispitanika/ca koji/e smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko odu na šalter u odnosu na ukoliko predaju online**. Međutim, uočavaju se bitne statističke razlike u odnosu na rezultate istraživanja 2022. i 2021. godine. Naime, u 2024. godini 25,3% ispitanika/ca smatra da će zahtjev biti brže riješen ukoliko odu na šalter, dok je taj procenat 2022. godine iznosio 35,3%, a u 2021. godini 38,6%.

Potrebno je nastaviti rad na **informisanju građana, ali i da zaposleni u javnoj upravi svakodnevno ukazuju na prednosti podnošenja zahtjeva online (skraćenje vremena, manji troškovi i sl.).**

Grafik 14: Preferiran način rješavanja zahtjeva-online ili odlaskom na šalter, u %, 2021., 2022. i 2024 god.

Da li smatrate da će Vaš zahtjev biti brže riješen ukoliko odete na šalter ili ukoliko zahtjev predate online?

Baza: cjelokupna populacija ispitanika



Više žena u odnosu na muškarce smatra da će zahtjev biti brže riješen ako zahtjev predaju online.

Mlađa populacija je više zastupljena u razmišljanjima da će zahtjev brže biti riješen ukoliko se preda online (24,3% ispitanika starosti od 18 do 24 godine i 27,2% ispitanika starosti od 25 do 34 godine); kao i ispitanici centralnog (49,7%), i ispitanici iz urbanih krajeva Crne Gore (69,9%). Sa rastom nivoa obrazovanja, kao i sa rastom prihoda mijenjaju se mišljenja. Tako ispitanici sa visokim obrazovanjem, kao i sa većim primanjima smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko predaju online.

Anketirani građani su takođe upitani i da navedu prednosti elektronskih usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije (lično, telefonskim pozivom).

51,2% ispitanika smatra da elektronske usluge javne uprave skraćuju vrijeme i štede novac (67,1% u 2022. godini). Skoro polovina (49,6%, a u 2022. godini 31,0%) je mišljenja da elektronske usluge javne uprave pružaju veću fleksibilnost i dostupnost

kada i gdje se može dobiti usluga (svim danima u nedjelji, i tokom vjerskih i državnih praznika). Takođe, **više od jedne trećine, odnosno svaki treći ispitanik je mišljenja da elektronske usluge olakšavaju proces traženja i dobijanja usluga (36,0%, a u 2022. godini 32,7%).** Kao ostale prednosti navedene su: omogućava transparentnost i bolju kontrolu procesa traženja i dobijanja usluge (18,9%) i bolji kvalitet pružene usluge (8,8%).

Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, ne postoje značajno bitne razlike u pogledu odgovora koji se odnose na prednosti elektronskih usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije. Žene u odnosu na muškarce neznatno više smatraju da elektronske usluge skraćuju vrijeme i štede novac, kao i da olakšavaju proces traženja i dobijanja usluga.

Učesnici/e fokus grupa su u potpunosti upoznati/e sa benefitima koje pružaju e-usluge, međutim većina je mišljenja da nije sve u praksi idealno. Ipak i pored toga, povjerenje u e-usluge postoji.

Tačno je da e-usluge skraćuju vrijeme, štede novac, pružaju veću fleksibilnost, ali u praksi to baš i ne funkcioniše vrlo često. **-** OSI

Da, proces je jednostavniji i brži, zahtijeva manje truda. **–** student/kinja

Jesam upoznat, ali nije u svakom konkretnom slučaju bas tako. Dešava se često da ne može kompletna usluga da se završi elektronski, i onda je lakše otići direktno.– učesnik fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja

Kada je riječ o promjenama koje građani/ke očekuju kako bi više koristili e-usluge, mišljenja su sljedeća:

- ✔ Da je cjelokupnu uslugu moguće obaviti online (prikupljanje i predaja kompletne dokumentacije, plaćanje administrativnih taksi, naknada i sl.) – 44,3%
- ✔ Omogućiti pristup svim elektronskim uslugama na jednom mjestu – 30,7%
- ✔ Pojednostaviti korišćenje portala eUprava – 30,5%
- ✔ Da postoji povratna informacija o podnošenju zahtjeva i roku za izvršenje elektronske usluge – 29,5%
- ✔ Medijski više promovisati mogućnost korišćenja elektronskih usluga – 28,8%
- ✔ Da postoji info linija za sva pitanja i odgovore (chat-line) – 27,2%
- ✔ Povećanje broja usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem – 24,6%
- ✔ Smanjenje troškova/taksi koje se plaćaju za određenu uslugu – 8,1%

U odnosu na 2022. i 2021. godinu uočavaju se promjene u načinima razmišljanja građana/ki. U prethodne dvije godine slična su razmišljanja bila i najveći broj ispitanika/ca je smatrao da je nephodno povećati broj usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem, dok 2024. godine najveći broj smatra da cjelokupne usluge se trebaju obaviti elektronskim putem, kao i da se omogući pristup svim elektronskim uslugama na jednom mjestu (9,2% u 2022. godini).

Smanjenje troškova je na poslednjem mjestu u sve tri posmatrane godine.

Analizirajući rezultate po polu, ne postoje bitne statističke razlike, osim u pogledu odgovora da bi medijski više trebalo promovisati korišćenje elektronskih usluga (značajno više žena u odnosu na muškarce).

Učesnici/e fokus grupa su takođe dali mišljenje kada je u pitanju unapređenje elektronskih usluga. Smatraju da ih treba pojednostaviti; da treba informisati i obučavati stanovništvo u kontinuitetu; više koristiti društvene mreže u promovisanju, kao i da budu bolje prilagođene OSI.

Da se pojednostave. Veća e-pismenost stanovništva, posebno ranjivih grupa i popularizacije e-usluga; Omogućiti veću bezbjednosti pri korišćenju e-usluga. - učesnik/ca fokus grupe OSI

Da se objedine sve e-usluge na portalu Glavnog grada. – učesnik/ca fokus grupe mladi/student

Da budu više prilagođene starijim ljudima, ljudima koji rade i nemaju vremena, kao i poljoprivrednicima. – učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja

Pojednostaviti način korišćeenje. ubrzati procedure. Obučiti korisnike. - učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja

Promovisanje elektronskih usluga putem društvenih medije s obzirom da naša generacija to najviše koristi. - učesnik/ca fokus grupe OSI, kao i učesnici/e fokus grupe mladi/studenti

Promocija elektronskih usluga pomoću video klipova koji objašnjavaju način korišćenja - učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja

Osim promjena koje su ispitanici/e naveli/e kao preduslov da dođe do većeg korišćenja e-usluga, oni/e su takođe naveli/e i niz usluga javne uprave koje bi voljeli/e da u budućnosti obavljaju isključivo elektronskim putem. Na grafiku koji je u nastavku prikazane su one usluge koje je najveći broj građana/nki naveo.

Najveći broj ispitanika/ca (njih 60,9%) želi da u budućnosti izdavanje izvoda i uvjerenja iz matičnih registara (rođeni, vjenčani, umrli i državljanstvo) može da se obavi elektronski. I da se zdravstvene usluge (zakazivanje pregleda kod specijaliste, uvid u laboratorijske nalaze biohemijske) mogu obaviti elektronskim putem (52,1%). Takođe, značajan broj, njih 43,1% voljeli bi da sve usluge koje su vezane za obrazovno vaspitne ustanove (upis, stipendije i sl.) obavljaju isključivo elektronskim putem.

Izdavanje/promjene ličnih podataka (lična karta, pasoš, vozačka dozvola) i u 2024. godini je među prioritetima, i skoro polovina (49,1%) ispitanika/ca bi tu uslugu voljela da isključivo obavlja elektronskim putem.

Slične odgovore dali/e su i učesnici/e fokus grupa:

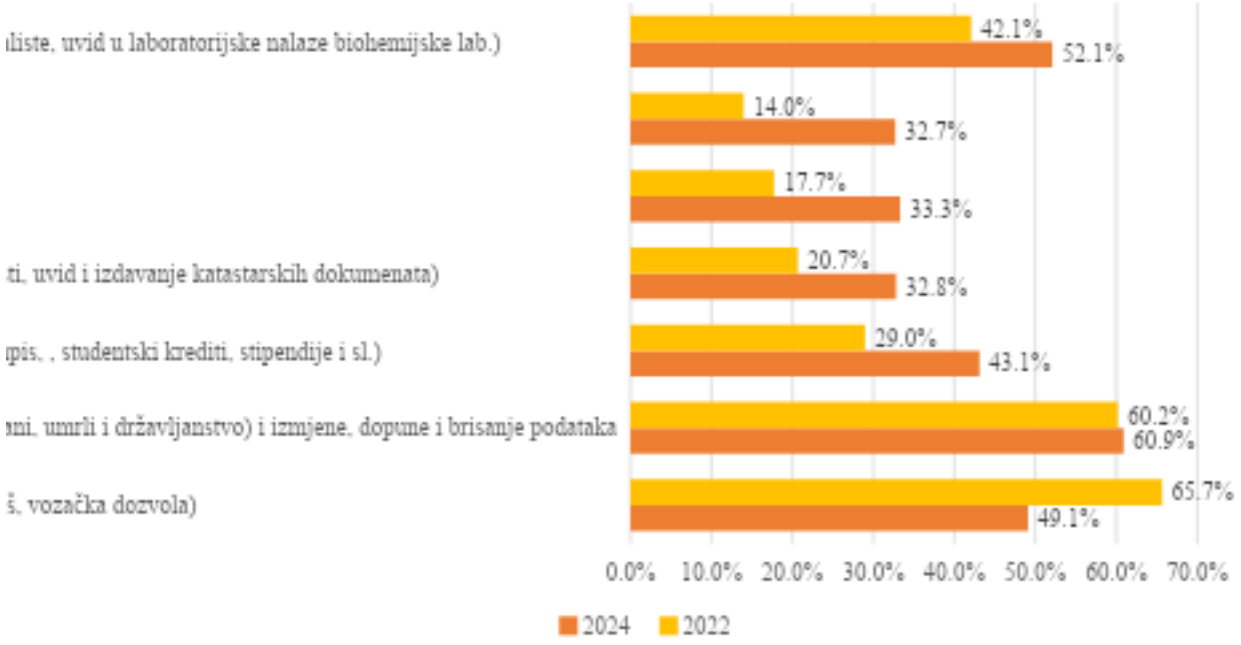
- *Dobijanje listova nepokretnosti, dozvola, rješenja Mininistarstva poljoprivrede – učesnik/ca fokus grupe poljoprivrednici/penzioneri/ruralna područja*
- *Vađenje saobraćajne, tj. dostava iste kada je gotova, vozačke, pasoša i lične – fokus grupa* mladi/studenti
- *Omogućiti pravne i računovodstvene e- usluge* – učesnik/ca fokus grupe OSI

Kako su rezultati slični u 2022. kao i u 2021. godini, podaci na grafiku su prikazani za 2024. i 2022. godinu.

Grafik 15: Prijedlozi građana za buduće e-usluge, u %, 2022. i 2024. god.

Koje usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika, mogućnost više odgovora



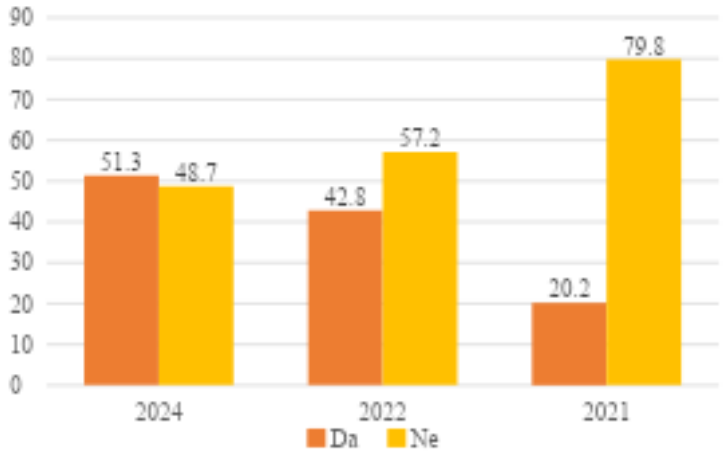
Ukoliko se rezultati analiziraju **po polu**, statistički bitne razlike jedino postoje u odgovorima koji se odnose na **usluge vezano za nostrifikaciju diploma; katastarske usluge, kao i legalizacije objekata.** Naime, uslugu nostrifikacije diploma **češće bi žene voljele da obavljaju isključivo elektronskim putem**, u odnosu na muškarce. Sa druge strane, **muškarci bi češće u odnosu na žene, katastarske usluge i prijavu gradnje/legalizaciju objekata obavljali isključivo elektronskim putem**.

2.6. Korišćenje nove lične karte

Od ukupnog broja anketiranih građana, **svaki drugi ispitanik/ca posjeduje posjeduje novu elektronsku ličnu kartu (eLK)** – 51,3%. U odnosu na istraživanje iz 2022. i 2021. godine došlo je do značajnog povećanja broja građana koji koriste eLK. Naime, u novembru 2021. godine, svega 20,2%, odnosno svaki četvrti građanin posjedovao je eLK, dok taj procenat u decembru 2022. godine iznosio 42,8%.

Posmatrano po polu, nešto više muškaraca u odnosu na žene posjeduje eLK (51,2% muškaraca i 48,8% žena). Ukoliko se analiziraju građani po starosnoj dobi koji posjeduju eLK, najviše je njih starosti 25 do 34 godine (21,3%), iz centralnog regiona (46,5%), ispitanici sa iz urbanih područja (72,1%), kao i ispitanici sa većim prosječnim primanjima domaćinstva.

Grafik 16: Posjedovanje nove elektronske lične karte, u %, 2021., 2022. i 2024. god
Da li imate novu elektronsku ličnu kartu (eLK)?
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



75,1% ispitanika/ca koji/e posjeduju elektronsku ličnu kartu, su istu i aktivirali. Taj procenat je 2021. godine iznosio 56,7%, a u 2022. godini 74,2%.

Građani koji je posjeduju, a nijesu je aktivirali, kao glavne razloge navode:

- ✔ Ne znam da je aktiviram – 39,2% (38,3% u 2022. godini);
- ✔ Nije mi jasno za šta sve može da se koristi – 40,5% (38,3% u 2022. godini);
- ✔ Nijesam obezbijedio/la čitač za elektronsku ličnu kartu – 18,3% (18,8% u 2022. godini).

Većina učesnika/ca fokus grupa nije upoznata sa prednostima nove lične karte, što upućuje na neophodnost jačanja javnih kampanja/promocija.

2.7. Upoznatost sa eParticipacijom i ePeticijom

eParticipacija

Svaki sedmi/a ispitanik/ca je upoznat/a, ali nikad nije koristio/la portal eParticipacija. Sa druge strane, više od dvije trećine građana nije upoznato sa portalom eParticipacija (64,9%, dok je u 2022. godini taj procenat iznosio 62,1%).

Svega 1,2% građana je upoznato i uvijek koriste portal eParticipacija, što predstavlja pad u odnosu na 2022. i 2021. godinu kada je portal koristilo 4,0% i 2,6% ispitanih građana.

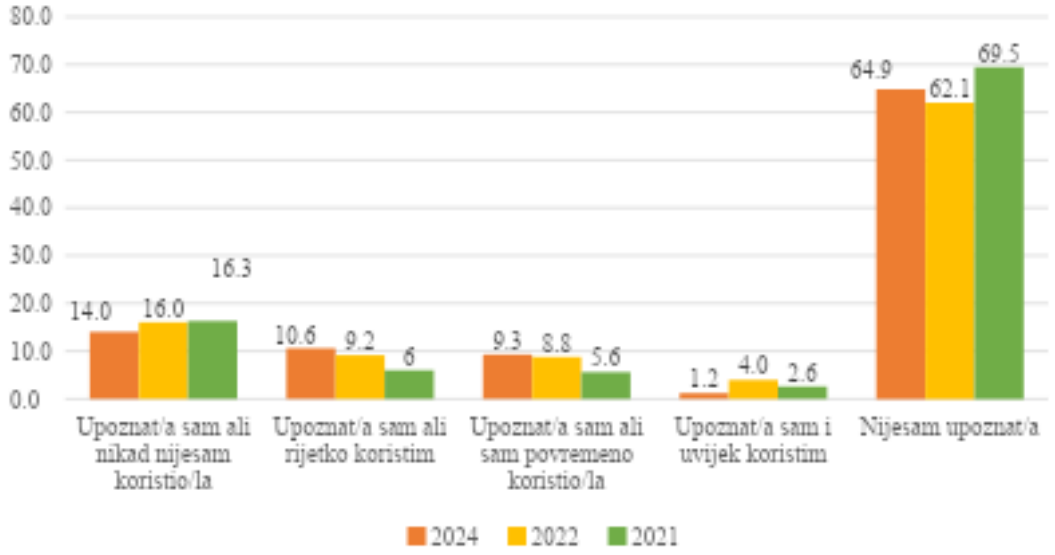
Sveukupno svaki/a treći/a ispitanik/ca je upoznat/a, bez obzira da li je koristi ili ne. Analizirajući rezultate o upoznatosti sa eParticipacijom po polu, **veći broj žena u odnosu na muškarce je „upoznato sa portalom eParticipacija, ali ga nikad nijesu koristile“** (55,0% žena i 45,0% muškaraca). **Muškarci više nego žene su „upoznati, ali ga rijetko koriste“** portal eParticipacija (56,1% muškaraca i 43,9% žena). Takođe, više muškaraca u odnosu na žene je upoznato i uvijek koristi portal eParticipacija.

Ispitanici koji su upoznati sa navedenim portalom su u većem broju pripadnici mlađe populacije (18 do 24 godine), ali i ispitanici starosti od 45 do 64 godine; zatim ispitanici iz centralnog i sjevernog regiona; kao i oni koji posjeduju srednje ili visoko obrazovanje, kao i ispitanici iz urbanih/gradskih djelova i oni koji imaju veća mjesečna primanja.

Grafik 17: Upoznatost građana sa portalom eParticipacija i korišćenje, u %, 2021., 2022. i 2024. godina

Da li ste upoznati sa portalom eParticipacija koji pruža mogućnost da učestvujete u kreiranju javnih politika (zakona i strategija) i da li ste ga koristili?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Ispitanici/ce koji/e su naveli/e da koriste portal eParticipacije, ocijenili su zadovoljstvo portalom. **Oko jedne trećine ispitanika/ca je zadovoljno portalom eParticipacije** (9,6% je u potpunosti zadovoljno i 22,3% je uglavnom zadovoljno).

12,7% ispitanika/ca je navelo da nijesu zadovoljni portalom eParticipacija (6,9% je u potpunosti nezadovoljno i 5,9% je uglavnom nezadovoljno).

Svaki treći anketirani nije mogao da ocijeni zadovoljstvo portalom eParticipacija, dok svaki četvrti nije ni zadovoljan, ni nezadovoljan.

Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eParticipacija, od ukupnog broja ispitanika muškog pola koji su upoznati i koriste uvijek ili povremeno: 20,7% je uglavnom zadovoljno; 10,9% u potpunosti zadovoljno, dok je 31,5% ni zadovoljno, ni nezadovoljno. 8,7% je izjavilo da su uglavnom nezadovoljni, a 9,8% su u potpunosti nezadovoljni.

Kada su u pitanju ispitanice, rezultati se razlikuju za određene kategorije zadovoljstva. Naime, 24,0% je uglavnom zadovoljno; 19,8% ni zadovoljno, ni nezadovoljno; 8,0% je u potpunosti zadovoljno, dok je 3,1% uglavnom nezadovoljno i 4,2% je u potpunosti nezadovoljno.

ePeticija

Sa portalom ePeticija koji pruža mogućnost da se čuje glas građana i da se odlučuje o nekom njihovom predlogu ili zahtjevu, a u cilju rješavanja nekog problema u komunikaciji ili saradnji sa javnom upravom **upoznat je svaki/a osmi/a ispitanik/ca, ali nije nikad koristio/la**.

4,3% ispitanika/ca je u potpunosti upoznato i portal ePeticija uvijek koristi, što predstavlja smanjenje u odnosu na 2022., ali povećanje u odnosu na 2021. godinu.

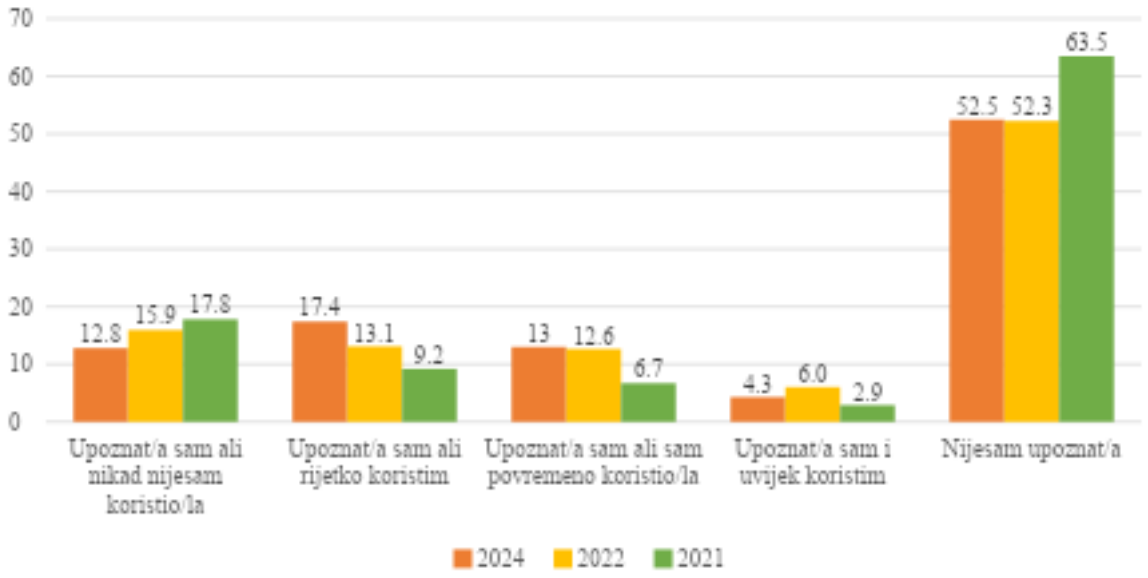
Sa portalom ePeticija **nije upoznato oko polovina građana/nki (52,5%). Podatak je sličan kao 2022. godine, i u u odnosu na rezultate istraživanja iz novembra 2021. godine smanjen je broj građana koji nijesu upoznati (podatak je iznosio 63,5%).**

Analizirajući podatke po polu, **više žena u odnosu na muškarce je upoznato sa portalom ePeticija, i više ga koriste u odnosu na muškarce.** I ispitanici starosti od 45 do 54 godine više su upoznati u odnosu na druge anketirane građane. Upoznatost i korišćenje, značajnije je zastupljeno u centralnom i sjevernom regionu Crne Gore, kao i u urbani/gradskim krajevima Crne Gore, u odnosu na ruralne djelove. Ispitanici sa osnovnim obrazovanjem skoro da uopšte nijesu upoznati sa ovim portalom, njih 72,4%. Lica sa većim mjesečnim primanjima više su upoznata i više koriste u odnosu na druge anketirane.

Grafik 18: Upoznatost građana sa portalom ePeticija i korišćenje, u %, 2021., 2022. i 2024. godina

Da li ste upoznati sa portalom ePeticija koji pruža mogućnost da se čuje glas građana i da se odlučuje o nekom njihovom predlogu ili zahtjevu, a u cilju rješavanja nekog problema u komunikaciji ili saradnji sa javnom upravom, i da li ste ga koristili?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



55,8% ispitanika/ca je zadovoljno portalom ePeticije (19,1% je u potpunosti zadovoljno i 36,7% je uglavnom zadovoljno). 5,9**% ispitanika/ca je navelo da su u potpunosti nezadovoljni portalom ePeticija, dok je 8,0% uglavnom nezadovoljno.**

Svaki/a deseti/a anketirani/a nije mogao/la da ocijeni zadovoljstvo portalom ePeticija, dok svaki/a peti/a ispitanik/ca je naveo/la da ne može dati ocjenu zadovoljstva (ni zadovoljan/na, ni nezadovoljan/na).

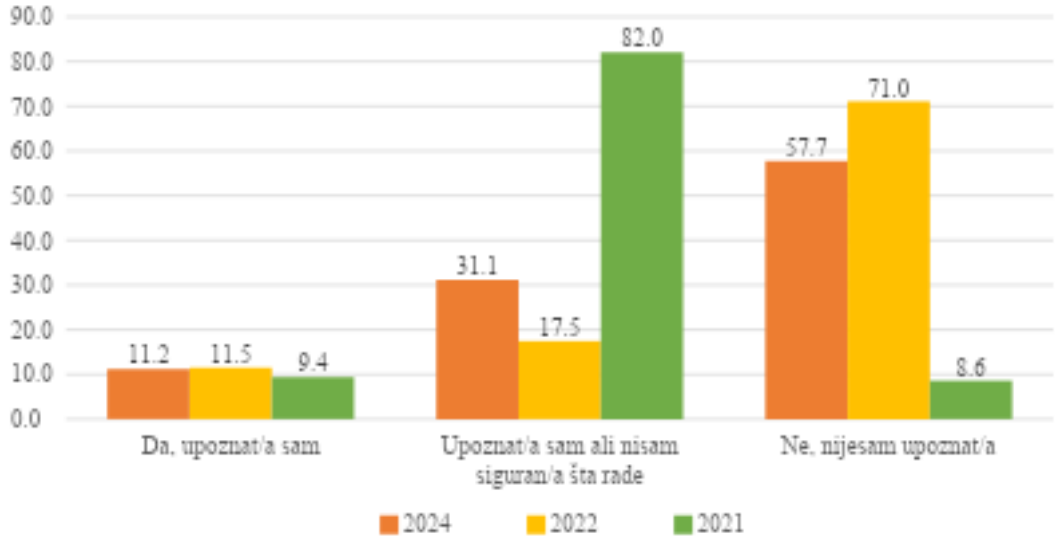
2.8. Upoznatost sa digitalnim nomadima

Svaki deseti, odnosno 11,2% ispitanika/ca je upoznato i znaju šta rade digitalni nomadi (11,5% je bilo u 2022. godini), dok 31,1% je upoznato, ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade (17,5% u 2022. godini). **Nešto manje od dvije trećine ispitanika/ca ne znaju ko su digitalni nomadi (57,7%; a u 2022. godini 71,0%)**

Grafik 19: Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %, 2021, 2022. i 2024. godina

Da li znate ko su digitalni nomadi?

Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Isti broj u 2024. i 2022. godini ispitanika/ca koji/e su upoznati/e sa pojmom digitalni nomadi. Sa druge strane veći je broj anketiranih u 2024. godini u odnosu na 2022. godinu koji su upoznati, ali nijesu sigurni/e čime se digitalni nomadi bave, odnosno šta rade.

Više žena u odnosu na muškarce su upoznati sa pojmom digitalni nomadi, kao i šta oni rade, odnosno kako organizuju svoj posao (57,9% žena i 42,1% muškaraca). Takođe, ispitanici starosti do 44 godine su više upoznati u odnosu na starije ispitanike/ce, zatim lica koja žive u centralnom i južnom regionu, u gradskim naseljima, kao i građani/nke koji/e imaju visoki nivo obrazovanja.

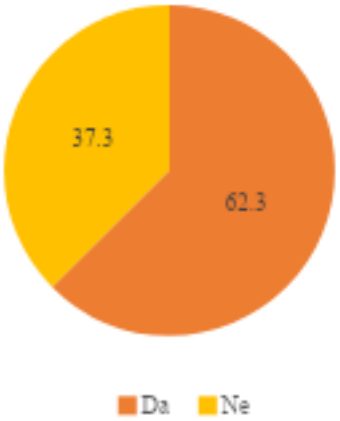
Lica koja su odgovorila da su upoznati sa pojmom, upitana su da isti i objasne. U odnosu na odgovore koji su prikazani u nastavku, može se zaključiti da preko 90% ispitanika/ca znaju ko su digitalni nomadi, i kako svoj posao obavljaju:

- ✔ To su freelanceri koji mogu da rade sa bilo kog mjesta - 6,6%
- ✔ IT stručnjaci koji nemaju stalno mjesto rada – 8,3%
- ✔ Lice koje isključivo koristi digitalne tehnologije za obavljanje svog posla/ Rade online – 17,4%
- ✔ Ljudi čije radno mjesto nije uslovljeno lokacijom već rade na internetu – 15,7%
- ✔ Ljudi koji nemaju stacionirani posao, obavljaju poslovne aktivnosti preko telefona/kompjutera - 7,4%
- ✔ Ljudi kojima posao omogućava da rade od kuće - 4,1%
- ✔ Osobe koje rade online i mogu raditi sa bilo kog mjesta na svijetu – 31,4
- ✔ Svaki/a jedanaesti ispitanik/ca nije mogao/la da da objašnjenje šta su digitalni nomadi – 9,1%

2.9. Sajber napad

Od ukupnog broja anketiranih građana **62,3% je upoznato sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine.**

Grafik 20: Upoznatost anketiranih građana sa sajber napadom, u %
Da li ste upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine?
Baza: Cjelokupna populacija ispitanika



Sa sajber napadom češće su upoznati muškarci nego žene, zatim ispitanici od 25 do 34 godine starosti, ispitanici iz centralnog regiona, kao i ispitanici iz urbanih djelova, zatim ispitanici/e sa završenom srednjom školom, kao i ispitanici sa većim primanjima.

Od ukupnog broja zaposlenih u državnim institucijama 20,9% nijesu upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine.

Ispitanici koji su upoznati sa sajber napadom, upitani su da navedu kako su osjetili posljedice sajber napada:

- ✔ 36,8% je navelo da nijesu imali mogućnost korišćenja usluga koje pruža javna uprava (45,2% u 2022. godini)
- ✔ 23,0% je reklo da nijesu mogli dobiti pravovremene informacije (28,3% u 2022. godini)
- ✔ 22,1% su osjetili usporenost u korišćenju usluga koje pruža javna uprava (32,5% u 2022. godini)
- ✔ 14,7% su osjetili usporenost u poslu kojim se bave (28,0% u 2022. godini).

Za svakog petog ispitanika/ca posljedice sajber napada se i dalje osjećaju u potpunosti, dok za trećinu ispitanika/ca takođe se osjećaju, ali djelimično.

Više od polovine (51,5%) je navelo da se više ne osjećaju posljedice sajber napada.

Ispitanici/e koji/e su navele da se posljedice sajber napada i dalje osjećaju, dali/e su sljedeća objašnjena:

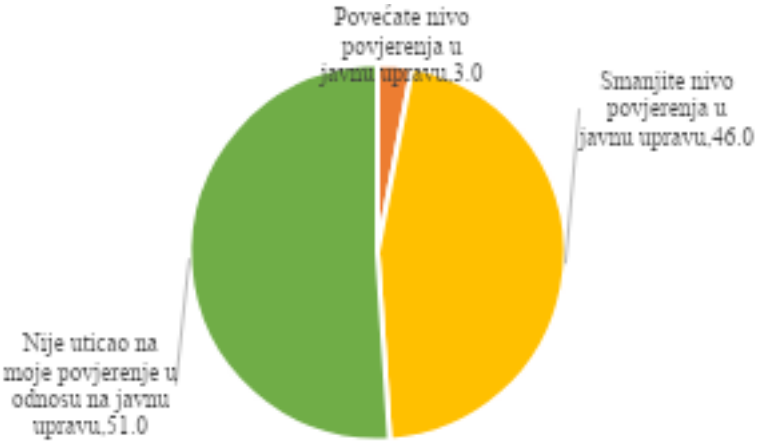
- ✔ I dalje se dešava da pojedini sajtovi s vremena na vrijeme ne funkcionišu – 50,8%
- ✔ Nemam povjerenja da mogu elektronski završiti uslugu, i onda rađe odem do institucije – 28,1%
- ✔ Nerijetko se vraćaju mailovi sa adresa državnih službenika - 21,1%

Za 46,0% ispitanika/ca (49,8% u 2022. godini) **sajber napad je uticao na način da im se smanjilo povjerenje u javnu upravu.** Svega 3,0% ispitanika/ca je navelo da im se nakon sajber napada povećalo povjerenje u državnu upravu (2,8% u 2022. godini), dok **za 46,0% njih nije uticalo na promjenu povjerenja** (47,4% u 2022. godini).

Grafik 21: Uticaj sajber napada, u %

Da li je sajber napad uticao na Vas na način da:

Baza: Populacija ispitanika koja je upoznata sa sajber napadom



Ukoliko se rezultati analiziraju po polu, od ukupnog broja žena i muškaraca koji su upoznati sa sajber napadom:

- 50,3% žena i 49,7% muškaraca je navelo da im se smanjilo povjerenje u državnu upravu
- 48,5% žena i 51,5% muškaraca je navelo da sajber napad nije uticao na promjenu nivoa povjerenja
- Za isti broj žena i muškaraca povećalo se povjerenje u državnu upravu nakon sajber napada.

III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

- U 2024. godini, u odnosu na 2022. godinu, povećan je broj građana sa vještanima u pogledu korišćenja interneta.
- E-usluge koristi 39,3% građana svakodnevno ili nekolika puta nedjeljno ili nekolika puta mjesečno, što je približno kao i 2022. godine.
- U zavisnosti od nivoa prihoda domaćinstava, korišćenje e-usluga se mijenja. Naime, sa porastom nivoa prihoda, raste i procenat ispitanika/ca koji koriste e-usluge. Ukoliko se posmatra region, i učestalost korišćenja e-usluga, one se najučestalije (svakodnevno) koriste od strane lica anketiranih u centralnom regionu.
- Uočava se pad u korišćenju online trgovine, ali i pad online učenja, sa 50,2% u 2022. godini na 44,4% u 2024. godine, što je posljedica završetka krize izazvane korona virusom.
- Tradicionalne usluge javne uprave i dalje se više preferiraju u odnosu na e-usluge.Ipak, u odnosu na 2022. godinu došlo je do povećanja korišćenja, odnosno realizacije broja usluga elektronskim putem.
- Kao i u prethodnim ciklusima istraživanja, 2021. i 2022. godine, oko tri četvrtine ispitanika/ca je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem eUsluge javne uprave.
- Oko 52,2% ispitanika/ca smatra da su uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama, dok je taj procenat po istraživanju iz 2022. godine iznosio 45,4%.
- Kada su u pitanju načini informisanja ispitanika/ca koje koriste e-usluge, najveći udio njih informacije dobija:
  - Sa web sajtova institucija koje pružaju e-usluge-23,5% (15,9% u 2022. godini);
  - Iz socijalnog okruženja – odnosno preko članova porodice, prijatelja, kolega – 23,2% (25,5% u 2022. godini);
  - Direktno sa portala eUprave Crne Gore – 14,2% (18,2% u 2022. godini).
- 28,6% (u 2024. godini) i 23,9% (u 2022. godini) ispitanika/ce nijesu bili/e upoznati/e sa mogućnostima korišćenja e-usluga, što predstavlja rast u odnosu na 2021. godine, kada je taj podatak iznoisio 9,1%. Navedeno ukazuje na činjenicu da je potrebno kontinuirano raditi na tome da se ljudi više informišu, obuče i sagledaju prednosti korišćenja e-usluga javne uprave.
- U prosjeku, svaki/a peti ispitanik/ca je zadovoljan/na korišćenjem različitih portala državnih institucija. U odnosu na 2022. godinu došlo je do povećanja broja građana koji su zadovoljni korišćenjem različitih portala državnih institucija. Ovaj rezultat pokazuje da se vraće povjerenje u portale državnih institucija, nakon sajber napada koji se desio 2022. godine. Takođe, značajno se smanjio broj građana/ki koji/e nijesu zadovoljni/e korišćenjem različitih portala državnih institucija.
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eUprave iznosi 3,47, i veća je u poređenju sa 2022. godinom kada je iznosila 3,12. Na ukupnom niovu, skoro jedna polovina ispitani/ca (47,9%) je zadovoljno portalom eUprave, što predstavlja značajan rast u odnosu na 2022. kada je on iznosio 33,0%.

- Preko dvije trećine ispitanika/ca su pronašli/e informaciju/uslugu koju su tražili/e na portalu eUprave.
- Skoro svaki sedmi ispitanik nema primjedbi u smislu poboljšanja portala eUprave. Smatraju da je odličan. Svaki četvrti ispitanik/ca ne zna šta bi se moglo poboljšati na portalu.
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom Dokumenta.me iznosi 3,50 i veća je u odnosu na 2022. godinu kada je iznosila 3,07.
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom Birači.me iznosi 3,93. U 2022. godini iznosila je 3,22.
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoiljstvo portalom EDU.me iznosi 3,93 (3,20 u 2022. godini).
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eZdravlje iznosi 3,31 (3,56 u 2022. godini).
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo portalom eInovacije iznosi 3,53 (2,94 u 2022. godini).
- Prosječna ocjena kada je u pitanju zadovoljstvo eServisom MUP-a iznosi 3,42 (2,95 u 2022. godini).
- 41,3% ispitanih lica (46,4% u 2022. godini) imaju povjerenje u sigurnost elektronskih usluga javne uprave, dok 2,4% uopšte nema (isti procenat i u 2022. godini).
- Smanjuje se broj građana koji smatraju da će zahtjev brže biti riješen ukoliko odu na šalter u odnosu na ukoliko predaju online. U 2024. godini 25,3% ispitanika/ca smatra da će zahtjev biti brže riješen ukoliko odu na šalter, dok je taj procenat 2022. godine iznosio 35,3%, a u 2021. godini 38,6%. Potrebno je nastaviti rad na informisanju građana, ali i da zaposleni u javnoj upravi svakodnevno ukazuju na prednosti podnošenja zahtjeva online (skraćenje vremena, manji troškovi i sl.).
- 51,2% ispitanika smatra da elektronske usluge javne uprave skraćuju vrijeme i štede novac (67,1% u 2022. godini).
- Skoro polovina (49,6%, a u 2022. godini 31,0%) je mišljenja da elektronske usluge javne uprave pružaju veću fleksibilnost i dostupnost kada i gdje se može dobiti usluga (svim danima u nedjelji, i tokom vjerskih i državnih praznika).
- Više od jedne trećine, odnosno svaki treći ispitanik je mišljenja da elektronske usluge olakšavaju proces traženja i dobijanja usluga (36,0%, a u 2022. godini 32,7%).
- Najveći broj ispitanika/ca (njih 60,9%) želi da u budućnosti izdavanje izvoda i uvjerenja iz matičnih registara (rođeni, vjenčani, umrli i državljanstvo) može da se obavi elektronski. I da se zdravstvene usluge (zakazivanje pregleda kod specijaliste, uvid u laboratorijske nalaze biohemijske) mogu obaviti elektronskim putem (52,1%). Takođe, značajan broj, njih 43,1% voljeli bi da sve usluge koje su vezane za obrazovno vaspitne ustanove (upis, stipendije i sl.) obavljaju isključivo elektronskim putem.

- U odnosu na istraživanje iz 2022. i 2021. godine došlo je do značajnog povećanja broja građana koji koriste elktronsku ličnu kartu (eLK). Naime, u novembru 2021. godine, svega 20,2%, odnosno svaki četvrti građanin posjedovao je eLK, dok taj procenat u decembru 2022. godine iznosio 42,8%, a u 2024. godini – 51,3%.