



# Izvještaj

Istraživanje stepena zadovoljstva korisnika javnim uslugama  
u odabranim institucijama Crne Gore

Maj 2021. godine

# Sadržaj

<b>I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK</b> . . . . .	<b>4</b>
1.1. Metodologija istraživanja . . . . .	5
1.2. Uzorak . . . . .	6
<b>II KLJUČNI NALAZI I PREPORUKE</b> . . . . .	<b>7</b>
2.1. Ključni nalazi istraživanja . . . . .	8
2.2. Preporuke . . . . .	8
<b>III REZULTATI ISTRAŽIVANJA</b> . . . . .	<b>9</b>
3.1. Ministarstvo unutrašnjih poslova . . . . .	10
3.1.1. Socio-demografske karakteristike ispitanika . . . . .	11
3.1.2. Rezultati istraživanja . . . . .	12
3.2. Uprava prihoda i carina . . . . .	21
3.2.1. Socio-demografske karakteristike ispitanika . . . . .	22
3.2.2. Rezultati istraživanja . . . . .	24

<b>3.3. Uprava za katastar i državnu imovinu . . . . .</b>	<b>.35</b>
<b>3.3.1. Socio-demografske karakteristike ispitanika . . . . .</b>	<b>.36</b>
<b>3.3.2. Rezultati istraživanja . . . . .</b>	<b>.37</b>
<b>3.4. Glavni grad Podgorica. . . . .</b>	<b>.48</b>
<b>3.4.1. Socio-demografske karakteristike ispitanika. . . . .</b>	<b>.49</b>
<b>3.4.2. Rezultati istraživanja . . . . .</b>	<b>.51</b>
<b>3.5. Opština Bijelo Polje . . . . .</b>	<b>.62</b>
<b>3.5.1. Socio-demografske karakteristike ispitanika. . . . .</b>	<b>.63</b>
<b>3.5.2. Rezultati istraživanja . . . . .</b>	<b>.64</b>
<b>Aneksi . . . . .</b>	<b>.72</b>



# Metodologija istraživanja i uzorak

# 1.1 Metodologija istraživanja

Glavni cilj ankete je utvrđivanje zadovoljstva korisnika pruženim administrativnim uslugama u pilot institucijama, koje će poslužiti kao osnova za dalje unapređenje sistema mjerenja zadovoljstva korisnika u cijeloj javnoj upravi. Istraživanjem su obuhvaćene usluge odabranih (pilot) institucija: MUP, Poreska uprava, Uprava za nekretnine i dvije jedinice lokalne samouprave – Podgorica i Bijelo Polje.

Cilj je takođe prikupiti informacije o iskustvu građana u vezi sa uslugama koje koriste, dobiti smjernice za poboljšanje usluga i utvrditi razloge za moguće nezadovoljstvo korisnika.

Strategijom reforme javne uprave definisano je da je jedan od glavnih ciljeva poboljšanje efikasnosti, efektivnosti i zadovoljstva građana kvalitetom pruženih administrativnih usluga.

Budući da ne postoji sistematsko planiranje sprovođenja anketa o zadovoljstvu korisnika uslugama javne uprave, neophodno je sprovođenje takvih anketa u saradnji sa javnim institucijama i lokalnim vlastima.

Ciljna grupa istraživanja su bili građani koji su neposredno prije anketiranja koristili usluge organa javne uprave i jedinica lokalne samouprave (Glavni grad Podgorica i Bijelo Polje).

Za ostvarivanje ciljeva ovog istraživanja bili su kreirani upitnici sa referentnim brojem ajtema i operacionalizovanih varijabli. Takođe, upitnici su operisali kako pitanjima zatvorenog, tako i pitanjima otvorenog tipa.

Agencija "DAMAR" realizovala je sljedeće faze istraživanja:

- Dizajniranje anketnih upitnika
- Izrada uzoraka
- Anketiranje po metodu face to face - CAPI.
- Statistička obrada podataka
- Izrada analize i prezentacije rezultata istraživanja

Terenski dio istraživanja je obavljen u vremenu od 16.03.2021. do 29.04.2021. godine.<sup>1</sup>

---

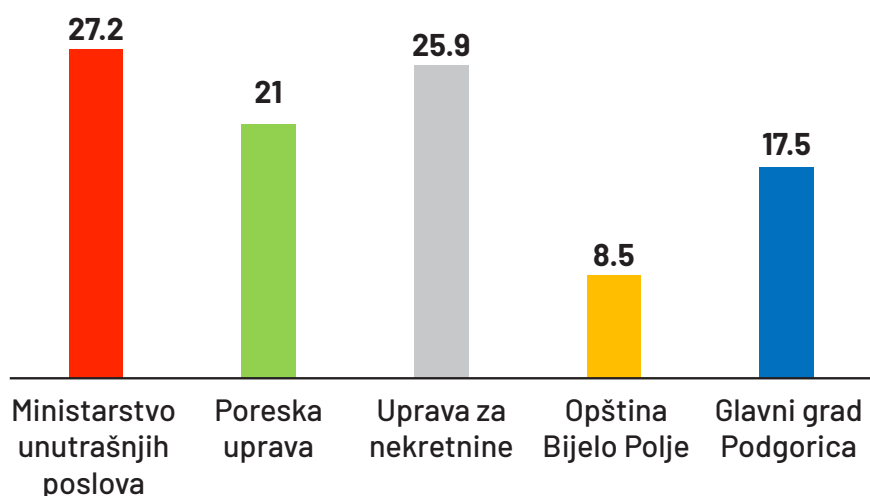
<sup>1</sup> Istraživanje nije vršeno neprekidno u navedenom vremenskom periodu. Naime, zbog situacije izazvane COVID19 virusom, a samim tim i mjerama Ministarstva zdravlja, povremeno je dolazilo do obustave rada sa strankama onih institucija koje su bile obuhvaćene istraživanjem, te se terenski rad u potpunosti prilagođavao epidemiološkim mjerama koje su bile na snazi u naznačenom vremenskom periodu.

# 1.2 Uzorak

Uzorak za ovo istraživanje je kvotni, definisan prema instituciji i tipu usluge. Istraživanjem je obuhvaćeno 1174 lica koja su anketirana ispred područnih jedinica institucija javne uprave i lokalnih samouprava.

Kao okvir za uzorak korišćeni su podaci koji su dobijeni od institucija čije usluge su bile predmet istraživanja (Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Uprava prihoda i carina, Uprava za katastar i državnu imovinu, Glavni grad Podgorica, Opština Bijelo Polje).

Struktura uzorka (procentualno učešće) po institucijama je sledeća:



Struktura uzorka po uslugama je sledeća <sup>1</sup>

Institucija	Usluga	N	%
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Izdavanje vozačke dozvole	99	31.0%
	Izdavanje lične karte	138	43.3%
	Izdavanje pasoša	103	32.3%
	<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100.0%</b>
Uprava za katastar	Izdavanje listova nepokretnosti	255	83.9%
	Kopija plana	50	16.4%
	<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100.0%</b>
Uprava prihoda	Registracija privrednih subjekata	28	11.4%
	Registracija poreskih obaveznika	103	41.9%
	Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	116	47.2%
	<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100.0%</b>
Glavni grad Podgorica	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	185	90.2%
	Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	20	9.8%
	<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100.0%</b>
Bijelo Polje	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	100	100.0%



**Ključni  
nalazi  
i preporuke**

## 2.1 Ključni nalazi istraživanja

Ispitanici/e u prosjeku instituciju treba da posjete 1.5 puta, kako bi ostvarili uslugu zbog koje su došli;

Iako su ispitanici/e morali da posjete institucije više puta kako bi ostvarili uslugu, oni su veoma informisani o načinu pružanja iste; i mišljenja su da je usluga veoma brzo realizovana;

Kao glavne izvore informisanja, ispitanici/e su naveli: samu instituciju; zatim druge ljude (prijatelje, rođake, itd.), i na trećem mjestu informisali su se putem internet portala ili putem zvanične web stranice institucije;

Većina ispitanih građana/ki nije morala da koristi usluge druge institucije ili organa;

Ispitanici/e su čekali u prosjeku 7.1 dana kako bi dobili odgovor na zahtjev (najmanje za uslugu ovjere potpisa, rukopisa i prepisa (1.6 dana) a najviše za uslugu izdavanja listova nepokretnosti – 14 dana)

Ispitanici/e su većinom upoznati sa visinom takse koju treba da plate za realizaciju usluge zbog koje dolaze. Za većinu njih visina takse je adekvatna. Ispitanici su jedino podjeljeni po pitanju visine takse za uslugu izdavanja pasoša, jer 48.5% smatra da je taksa previsoka, a 50.5 da je taksa adekvatna.

Kvalitetom usluge dobijene u institucijama, većina ispitanika/ca je zadovoljna. U prosjeku ocjene se kreću od 3,8 do 4,9, gdje 1 znači da su veoma nezadovoljni/e; a 5 da su veoma zadovoljni/e);

Većina ispitanika/ca, bila bi korisnik usluge online izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne;

Istraživanje pokazuje da su pol i godine ispitanika/ca povezane sa njihovom spremnošću da koriste online usluge. Ispitanice su spremnije da „pređu“ na online korišćenje usluga u odnosu na muškarce. Takođe, što su ispitanici/e mlađi oni su i u većem procentu spremni da koriste online servise za usluge koje su testirane ovim istraživanjem;

Ispitanici/e su iskazali prilično veliko zadovoljstvo kada je u pitanju odnos institucije, zaposlenih prema klijentu, ali i jasnost materijala/dokumentacije koja se popunjava/koristi prilikom ostvarivanja prava na uslugu.

## 2.2 Preporuke

Glavne preporuke koje su proizašle iz istraživanja su:

1. Da se građanima omogući online usluga, odnosno da potrebnu dokumentaciju mogu predati elektronski, i na isti način dobiti rješenje;
2. Iako građani u manjem broju koriste usluge drugih institucija (prilikom pripreme potrebne dokumentacije za ostvarivanje usluge zbog koje posjećuju glavnu instituciju), ipak je jedna od primarnih preporuka centralizovanje tražene dokumentacije, odnosno da na jednom mjestu može da se prikupi neophodna cjelokupna dokumentacija.
3. U svim institucijama potrebno je uvesti informativni pult, ali i poboljšati informacije na sajtovima institucijama. Da budu lakše vidljive, ili da postoji vodič za informacije





## Rezultati istraživanja

Glavni cilj istraživanja bio je utvrditi zadovoljstvo građana pruženim administrativnim uslugama u odabranim javnim institucijama. Istraživanjem su obezbijeđeni podaci o iskustvu građana sa pojedinim uslugama koje su koristili, čime su se dobile smjernice za poboljšanje istih. Dobijeni rezultati poslužiće kao osnova za dalje unapređenje sistema mjerenja zadovoljstva građana u cjelokupnoj javnoj upravi Crne Gore. U krajnjem, analiza ovog istraživanja omogućiće definisanje odgovarajućih aktivnosti na podizanju svijesti, kako bi se zajednički djelovalo u procesu poboljšanja pružanja javnih usluga.

Istraživanjem su obuhvaćene sledeće institucije:

- Ministarstvo unutrašnjih poslova
- Uprava prihoda i carina
- Uprava za katastar i državnu imovinu

Kao i dvije jedinice lokalne samouprave:

- Glavni grad Podgorica
- Opština Bijelo Polje

Ključni rezultati istraživanja prikazani su u nastavku, posebno po institucijama, i uslugama koje su obuhvaćene.

# 3.1 | **Ministarstvo unutrašnjih poslova**

U okviru *Ministarstva unutrašnjih poslova* (u daljem tekstu: MUP) istraživanjem su obuhvaćene sledeće usluge:

- Izdavanje vozačke dozvole
- Izdavanje lične karte
- Izdavanje pasoša

## 3.1.1 Socio-demografske karakteristike ispitanika

Od ukupnog broja građana koja su posjetili MUP u cilju ostvarivanja neke od gore navedenih usluga više je bilo lica muškog u odnosu na ženski pol. Najveći broj njih bio je starosti od 25 do 44 godine, dok je najmanje bilo građana starijih od 65 godina.

Detaljna struktura po polu i godina starosti ispitanika, u zavisnosti koju su uslugu koristili u MUP-u, prikazana je tabelom 1.

**Tabela 1** Struktura ispitanika/građana po polu i godinama starosti

	Pol		Godine					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Izdavanje vozačke dozvole	61,6%	38,4%	14,1%	30,3%	31,3%	19,2%	3,0%	2,0%
Izdavanje lične karte	52,9%	47,1%	9,4%	39,1%	21,7%	18,1%	8,7%	2,9%
Izdavanje pasoša	63,1%	36,9%	11,7%	31,1%	32,0%	14,6%	8,7%	1,9%

Na ukupnom nivou, najveći broj ispitanika bio je sa srednjim obrazovanjem, dok je najmanji procenat bio sa završenim osnovnim obrazovanjem. Struktura ispitanika/građana po nivou obrazovanja, u odnosu na uslugu koju su došli da ostvare, prikazana je tabelom u nastavku.

**Tabela 2** Nivo obrazovanja ispitanika/građana

	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Izdavanje vozačke dozvole	0,0%	86,9%	3,0%	10,1%
Izdavanje lične karte	0,7%	76,1%	6,5%	16,7%
Izdavanje pasoša	3,9%	77,7%	3,9%	14,6%

Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja neke od usluga u MUP-u, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru, više od 2/3 po svakoj usluzi koja je ispitivana.

**Tabela 3** Zanimanje ispitanika/građana

	Đak-student	Zaposleni/a u državnim institucijama	Zaposleni/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca - vlasnik/ca	Penzioner/ka	Poljoprivrednik/ca	Nezaposleni/a
Izdavanje vozačke dozvole	4,0%	4,0%	71,7%	3,0%	3,0%	1,0%	13,1%
Izdavanje lične karte	5,8%	7,2%	60,1%	2,2%	5,8%	1,4%	17,4%
Izdavanje pasoša	6,8%	7,8%	60,2%	1,0%	9,7%	1,0%	13,6%

## 3.1.2 Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja su pokazali da građani Crne Gore u prosjeku više od 1 puta posjećuju MUP, kako bi ostvarili uslugu zbog koje su došli. Tako, u prosjeku za:

- izdavanje vozačke dozvole građani su MUP morali posjetiti 1,7 puta;
- izdavanje lične karte 1,8 puta, kao i za
- izdavanje pasoša 1,8 puta.

Ukoliko se rezultati analiziraju detaljnije, sledeća tabela prikazuje procenat građana u odnosu na broj puta koji su morali posjetiti MUP kako bi ostvarili uslugu. Vidi se da je veoma mali procenat građana ostvario uslugu prilikom prvog odlaska u instituciju. Najveći broj njih, morao je ići još dva puta.

**Tabela 4** Broj posjeta u cilju realizacije usluge

*Koliko puta ste morali da posjetite MUP kako bi ostvarili uslugu zbog koje ste došli?*

	Prvi put	Jedan put	Dva puta	Tri i više puta
Izdavanje vozačke dozvole	2,0%	30,6%	60,2%	7,1%
Izdavanje lične karte	4,4%	23,4%	64,2%	8,0%
Izdavanje pasoša	1,9%	28,2%	62,1%	7,8%

Iako su građani morali posjetiti MUP više puta kako bi ostvarili uslugu, oni su veoma informisani o načinu pružanja iste: dostupnost informacija o potrebnim dokumentima, plaćanju/troškovima, rokovima i sl. Na ovo pitanje ispitanici su odgovarali ocjenom od 1 do 5, gdje ocjena 1 označava da uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su bili veoma informisani.

**Tabela 5** Nivo informisanosti o načinu pružanja usluge

*U kojoj mjeri ste bili informisani o načinu pružanja usluge koju ste/ćete ostvarili/ostvariti (dostupnost informacija o potrebnim dokumentima, plaćanju/troškovima, rokovima i sl.)? MUP; Ocjena 1 označava da građani uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su veoma informisani.*

	O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna <sup>1</sup>	O troškovima	O rokovima	O pravima	O obavezama
Izdavanje vozačke dozvole	4,35	4,15	4,15	4,06	4,12
Izdavanje lične karte	4,23	4,07	4,08	3,98	4,10
Izdavanje pasoša	4,36	4,17	4,10	4,26	4,35

<sup>1</sup> Precizno definisani odgovori koji su bili u Upitniku: O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna za ostvarivanje konkretne usluge; O troškovima kojima ćete biti izloženi u ovom postupku; O rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na Vaš zahtjev; O Vašim pravima u ovom postupku; O Vašim obavezama u ovom postupku

Najveći broj ispitanika informisan je o potrebnoj dokumentaciji, za sve tri usluge. Naime, građani koji su posjetili MUP u cilju izdavanja vozačke dozvole, ocijenili su da su bili informisani - nivoom od 4,35; za uslugu izdavanja lične karte - nivoom 4,23, i za izdavanje pasoša nivoom od 4,36. Za ostale neophodne podatke, istraživanje je takođe pokazalo da su građani značajno informisani što se vidi na osnovu Tabele 5. (ocjena 1 uopšte nijesu bili/e informisani/e, a ocjena 5 da su veoma informisani/e).

Ispitanici/e koji/e su na ovo pitanje odgovorili ocjenama 4 ili 5 upitani su o načinu informisanja. Kao glavni izvor informisanja za sve tri usluge, naveli su samu instituciju (više od 2/3 ispitanika), a zatim druge ljude (prijatelje, rođake, itd., skoro 1/2 ispitanika), i na trećem mjestu informisali su se putem internet portala ili putem zvanične web stranice MUP-a.

**Tabela 6** Načini informisanja građana o uslugama

***Ukoliko ste veoma ili djelimično informisani (ocjene 4 i 5 na prethodnom pitanju) o načinu pružanja usluge, na koji način ste informisani?***

***Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika***

	Izdavanje vozačke dozvole	Izdavanje lične karte	Izdavanje pasosa
Putem TV-a	6,6%	3,4%	4,5%
Putem radija	0,0%	0,0%	1,1%
Putem novina	0,0%	0,0%	1,1%
Putem internet portala	18,7%	18,8%	12,5%
Putem zvanične web stranice institucije	5,5%	12,0%	17,0%
Putem društvenih mreža	4,4%	3,4%	6,8%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka, itd.)	48,4%	44,4%	44,3%
U samoj instituciju	69,2%	70,9%	70,5%
Ne znam	0,0%	0,0%	0,0%
Nešto drugo	1,1%	0,9%	2,3%

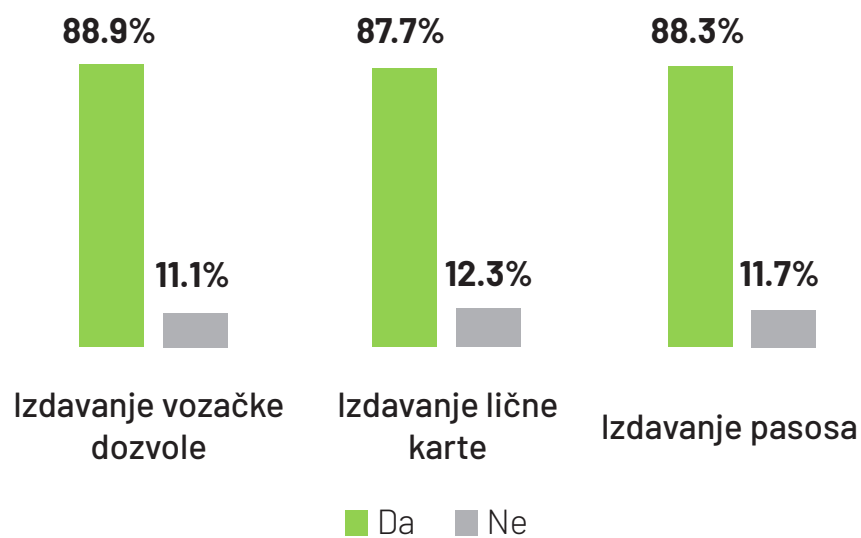
Što se tiče vremena koje je bilo potrebno da MUP odgovori na zahtjev koji je ispitanik/ca podnio/ podnijela, u prosjeku se čekalo 6,6 dana. Analizirajući po vrsti usluge:

- za izdavanje vozačke dozvole ispitanici/e su čekale 6,9 dana
- za izdavanje lične karte 6 dana i
- za izdavanje pasoša 8,1 dan.

Za većinu građana usluga je veoma brzo realizovana. Na ukupnom nivou, za sve tri usluge 88,7% građana smatra da je usluga veoma brzo realizovana, dok 11,3% smatra da nije. Sledećim grafikom prikazani su rezultati po uslugama.

### Grafik 1 Brzina realizacije usluge

#### Da li je po Vašem mišljenju usluga brzo realizovana?



Prosječni trošak, za pružene, odnosno realizovane usluge iznosio je 15,8 eura, dok je prosječna taksa iznosila 17,4 eura.

Analizirajući troškove po uslugama, oni su u prosjeku iznosili:

- Za izdavanje vozačke dozvole – 32,5 eura
- Za izdavanje lične karte – 6,0 eura i
- Za izdavanje pasoša – 14,2 eura

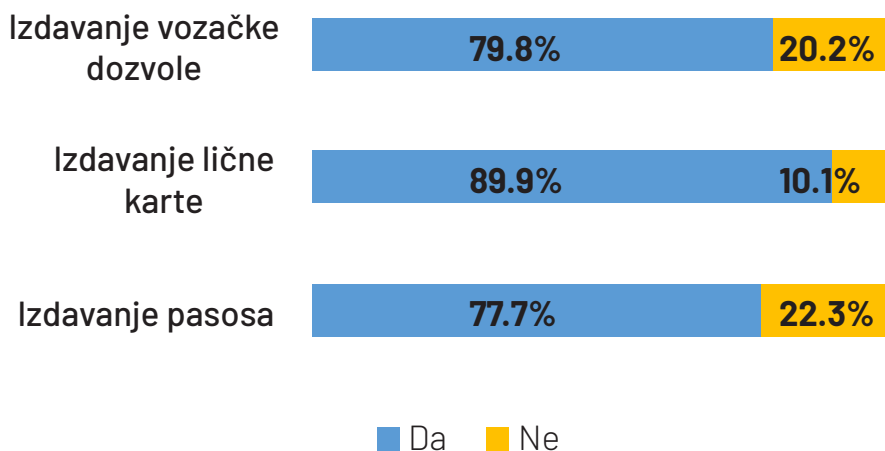
Takse za pružene usluge iznosile su u prosjeku:

- Za izdavanje vozačke dozvole – 18,8 eura
- Za izdavanje lične karte – 9,7 eura i
- Za izdavanje pasoša – 29,7 eura

Većina anketiranih građana bila je upoznata sa visinom takse, koju su trebali da plate, njih 84,0%, dok 16,0% nijesu bili upoznati.

## Grafik 2 Upoznatost građana sa visinom takse

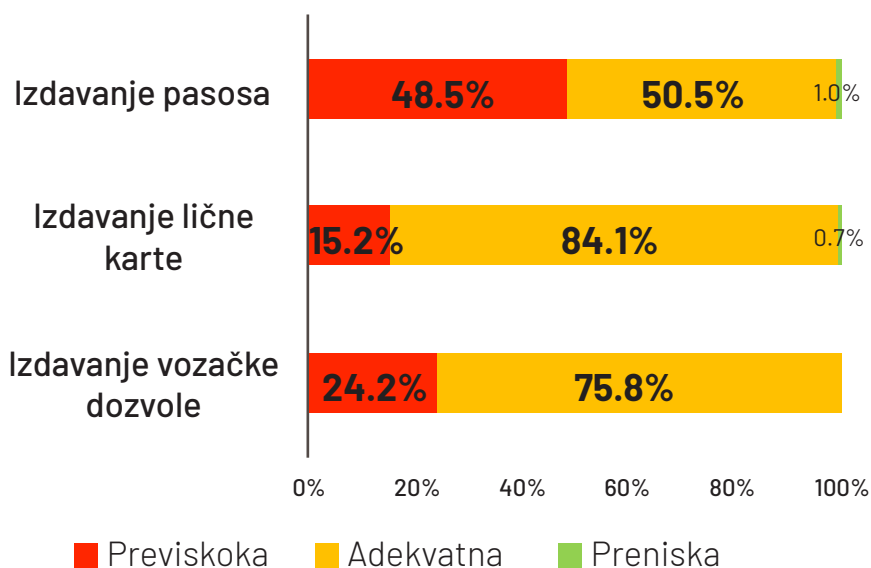
### Da li ste bili upoznati sa visinom takse koju ste trebali da platite?



Građani koji su obuhvaćeni istraživanjem, upitani su i za mišljenje o visini takse. Prema dobijenim podacima, za 73,7% njih visina takse je adekvatna; za 25,7% je previsoka, dok je za 0,6% preniska. Ukoliko se dobijeni podaci analiziraju po uslugama, primijetno je (Grafik 3.) da značajno veći broj ispitanika/ca smatra da je taksa za izdavanje pasoša previsoka, u odnosu na broj ispitanika/ca koji su u MUP došli u ciju ostvarivanja usluge koja se odnosi na vozačku dozvolu i ličnu kartu.

## Grafik 3 Mišljenje građana o visini takse

### Po Vašem mišljenju, visina takse je: previsoka, adekvatna, preniska?



Građani koji smatraju da je visina takse previsoka, upitani su da iznesu svoje mišljenje o tome koliko bi taksa trebala da iznosi. U prosjeku, taksa ne bi trebala da bude veća od 11,2 eura, dok po uslugama ona bi trebalo u prosjeku da iznosi:

- Za izdavanje vozačke dozvole – 10,8 eura
- Za izdavanje lične karte – 9,2 eura i
- Za izdavanje pasoša – 13,0 eura

Prilikom realizacije usluge, u cilju prikupljanja dokumentacije, većina ispitanih građana nije morala da koristi usluge druge institucije ili organa. 86,5% je navelo da nijesu koristili usluge druge institucije ili organa, dok je 13,5% navelo da su koristili. Po uslugama, rezultati istraživanja prikazani su tabelom 7.

**Tabela 7** Korišćenje usluga drugih institucija

*Prilikom realizacije usluge, da li ste, u cilju prikupljanja dokumentacije, morali koristiti usluge druge institucije/organa?*

	Ne	Da
Izdavanje vozačke dozvole	79,8%	20,2%
Izdavanje lične karte	90,6%	9,4%
Izdavanje pasoša	89,3%	10,7%

*Od ukupnog broja ispitanih građana koji su koristili usluge druge institucije, prilikom izdavanja vozačke dozvole, najveći broj njih koristio je uslugu javno zdravstvene ustanove, njih 65,0%. Sa druge strane, od ukupnog broja ispitanih građana koji su koristili usluge druge institucije, prilikom izdavanja lične karte ili pasoša, najveći broj njih je koristio usluge banke (61,5% i 63,6%).*

*Upitani o trošku u navedenim institucijama, skoro svi su imali neku vrstu troška (njih 97,7%) i u prosjeku on je iznosio 13,1 euro. Prosječni trošak u drugoj instituciji, a za potrebe vozačke dozvole iznosio je 22,5 eura; za ličnu kartu 6,4 eura i za pasoš 7,6 eura.*

*Na odgovor druge institucije, građani su u prosjeku čekali 2,6 sati za potrebe dokumentacije za izdavanje vozačke dozvole; 3,5 sati za potrebe dokumentacije za izdavanje lične karte i svega 11 minuta za potrebe izdavanja dokumentacije neophodne za dobijanje pasoša*



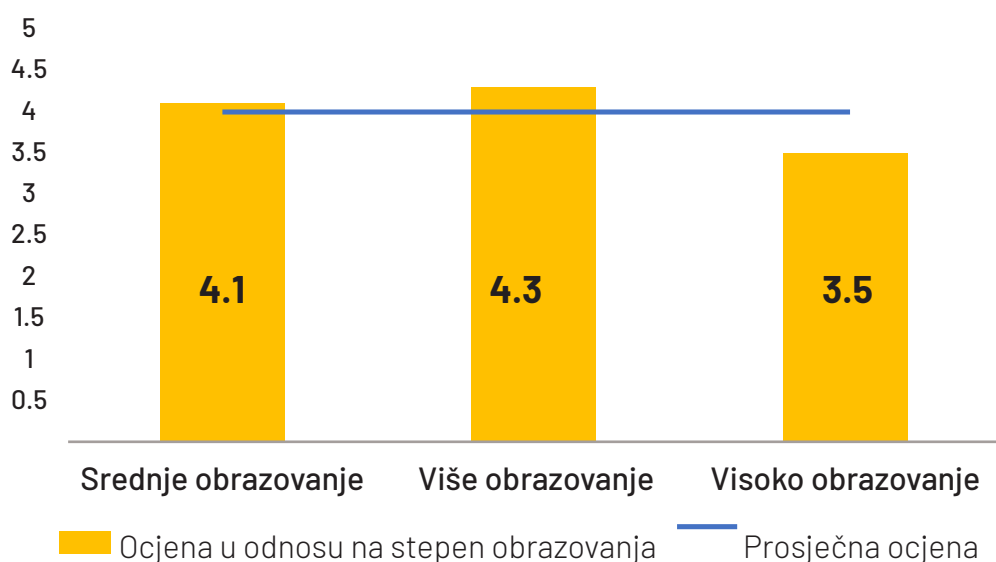
Kvalitetom usluge dobijene u MUP, većina ispitanika je zadovoljna. Naime, građani su kvalitet usluge ocjenjivali ocjenom od 1 do 5, gdje 1 znači da su veoma nezadovoljni/e, dok 5 da su veoma zadovoljni/e. Prosječna ocjena iznosi:

- 4,0 za uslugu izdavanja vozačke dozvole;
- 4,1 za izdavanje lične karte i
- 4,1 za izdavanje pasoša.

Rezultati istraživanja na detaljnijem nivou prikazani su tabelom 8, gdje se vidi da je značajno veći broj anketiranih građana usluge izdavanja lične karte i pasoša ocijeni ocjenom 5, za razliku od usluge izdavanja vozačke dozvole, koji su u najvećem broju dali ocjenu 4.

Kada je u pitanju ocjenjivanje kvaliteta usluge Izdavanje vozačke dozvole, ispitanici/e sa visokim nivoom obrazovanja su manje zadovoljni kvalitetom pružene usluge od ukupne populacije. Među ostalim kategorijama ispitanika ne postoje statistički značajne razlike.

**Grafik 4** Prosječna ocjena kvaliteta usluge u odnosu na stepen obrazovanja



Posmatrano procentualno, od ukupnog broja građana koji su u MUP došli u cilju ostvarivanja usluge koja se tiče izdavanja lične karte, njih 41,3% je veoma zadovoljno uslugom koju su dobili. Taj procenat kod usluge izdavanja pasoša iznosi 40,8%, dok kod usluge izdavanja vozačke dozvole 19,2%.

**Tabela 8** Zadovoljstvo građana kvalitetom dobijene usluge

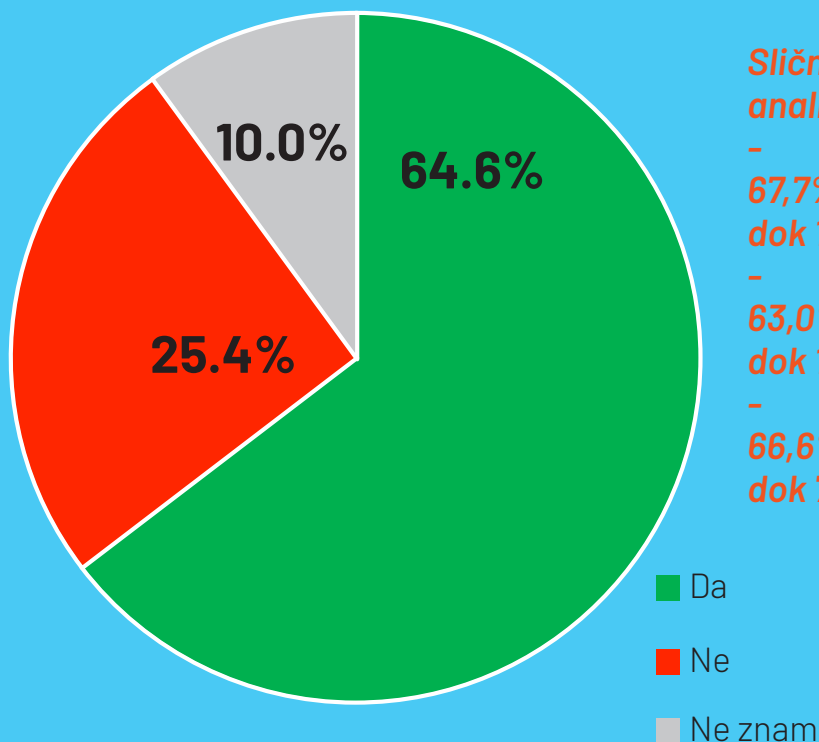
**Generalno, koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge koju ste dobili u MUP-u? (1 – veoma nezadovoljan/na; 5 veoma zadovoljan/na)**

	1	2	3	4	5
Izdavanje vozačke dozvole	0,0%	3,0%	11,1%	66,7%	19,2%
Izdavanje lične karte	2,2%	2,2%	18,1%	36,2%	41,3%
Izdavanje pasoša	1,0%	1,9%	20,4%	35,9%	40,8%

Preko 2/3 ispitanika, odnosno 64,6% koristilo bi usluge online izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne. Njih 25,4% ne bi koristilo, dok se 10,0% izjasnilo da u ovom momentu ne zna da li bi koristili/e.

### Grafik 5 Korišćenje online usluge izdavanja dokumenata

#### Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?



**Slični rezultati se dobijaju i kada se podaci analiziraju po uslugama:**

- **Izdavanje vozačke dozvole:** 67,7% bi koristilo online uslugu; 20,2% ne, dok 12,1% ne zna

- **Izdavanje lične karte:** 63,0% bi koristilo online uslugu; 26,8% ne, dok 10,1% ne zna

- **Izdavanje pasoša:** 66,6% bi koristilo online uslugu; 26,2% ne, dok 7,8% ne zna

Na samom kraju anketiranja, građani su upitani da ocijene i određene tvrdnje, a koje su na direktan način povezane sa ostvarivanjem usluge za koju su došli u MUP. Tvrdnje su građani mogli da ocijene sa ocjenom od 1 do 5, gdje 1 podrazumije da se oopšte ne slaže, dok se pod 5 podrazumijeva da se slažu u potpunosti. U skladu sa odgovorima na prethodna pitanja koja su se ticala kvaliteta usluge, bilo je zaočekivati i da odgovori na ovo pitanje budu visoko pozitivno ocijenjeni, što se i pokazalo. Naime, građani su iskazali prilično veliko zadovoljstvo kada je u pitanju odnos institucije, zaposlenih prema klijentu, ali i jasnost materijala/ dokumentacije koja se popunjava/koristi prilikom ostvarivanja prava na uslugu. Kod sve tri usluge, jasnost materijala ima najveću ocjenu u komparaciji sa drugim tvrdnjama.

Kod usluge izdavanja vozačke dozvole sa ocjenom 4,6 građani su ocijenili „jasnost i jednostavnost materijala (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.); dok su „tačnost i urednost vođenja evidencije od strane MUP-a“ ocijenili sa 4,5.

Kod usluge izdavanja lične karte sa ocjenom 4,4 građani su ocijenili „jasnost i jednostavnost materijala (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.); dok sa 4,2 ocijenili „ažurnost i efikasnost MUP-a u rješavanju/odgovarima na zahtjeve u predviđenom roku“. Nižu ocjenu (3,9), odnosno zadovoljstvo, u odnosu na druge tvrdnje, građani su dali za dobijanje „individualne pažnje (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama - OSI, starije osobe, trudnice...)“.

Prilikom usluge izdavanja pasoša, građani su najviše saglasni da su „materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje“ – ocjena 4,4. Takođe, veoma su zadovoljni sa pristupom i dostupnosti zaposlenih u MUP-u (ocjene 4,2).

**Sledeće tvrdnje ocijenite sa ocjenom od 1 do 5  
(1- Uopšte se ne slažem; 5 – Slažem se u potpunosti)**

	Izdavanje vozačke dozvole	Izdavanje lične karte	Izdavanje pasosa
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,6	4,4	4,4
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,3	4,2	4,1
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,2	4,1	4,0
Zaposleni je pružio tačnu informaciju o tome kada će predmet/zahtjev biti riješen	4,4,	4,1	4,2
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,5	4,1	4,2
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,2	4,1	4,1
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,3	4,1	4,1
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,2	4,0	4,0
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama–OSI, starije osobe, trudnice...)	4,3	3,9	4,1
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,4	4,1	4,2

**Kada govorimo o zadovoljstvu građana po pojedinim aspektima pružene usluge, postoje statistički značajne razlike između muškaraca i žena u odnosu na zadovoljstvo rješavanja predmeta u predviđenim rokovima.**

**Naime, žene su bolje (4.4 vs 4.1) ocijenile taj aspekt za usluga izdavanja vozačke dozvole, dok su muškarci dali bolju ocjenu kada je u pitanju usluga izdavanja pasoša (4.3 vs 3.9). (Tabela prikazana u Aneksu)**

Glavne preporuke anketiranih građana za unapređenje kvaliteta usluge u MUP-u, odnose se na:

**1. Omogućavanje online usluge – 42,6%**

**2. Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu – 33,9%**

**3. Uvesti informativni pult u instituciji – 27,3%**

**4. Poboljšati informacije na sajtu institucije – 25,7%**

**5. Informativni tel./mail – call centar – 25,4%**

Analizirajući dobijene podatke prema vrsti usluge, kod izdavanja vozačke dozvole najveći broj ispitanika je naveo kao glavnu preporuku omogućavanje online usluge, a zatim uvođenje informativnog telefona/emaila/call centra.

Ispitanici koji su MUP posjetili u cilju ostvarivanja usluge koja se odnosi na izdavanje lične karte, kao glave preporuke naveli su omogućavanje online usluge, kao i centralizovanje/objedinjavanje potrebne dokumentacije u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu. Iste dvije ključne preporuke dali su i građani koji su MUP posjetili u cilju ostvarivanja usluge koja se odnosi na izdavanje pasoša.

**Tabela 10** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluge

**Na koji način bi mogao da se unaprijedi kvalitet usluge u?  
Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Izdavanje vozačke dozvole	Izdavanje lične karte	Izdavanje pasosa	Total
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu	23,2%	39,9%	35,9%	33,9%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	28,3%	19,6%	28,2%	25,7%
Uvesti informativni pult u instituciji	26,3%	26,8%	25,2%	27,3%
Informativni tel/mail – call centar	31,3%	23,9%	22,3%	25,4%
Omogućiti online usluge	50,5%	42,8%	39,8%	42,6%

# 3.2

## Uprava prihoda i carina

U okviru Uprave prihoda i carina (u daljem tekstu: UPC) istraživanjem su obuhvaćene sledeće usluge:

- Registracija privrednih subjekata
- Registracija poreskih obveznika
- Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza

## 3.2.1 Socio-demografske karakteristike ispitanika

Od ukupnog broja anketiranih lica koja su posjetili UPC u cilju registracije privrednih subjekata 57,1% je bilo muškog pola, dok je 42,9% bilo ženskog pola. S druge strane, za druge dvije usluge, više je bilo zastupljeno lica ženskog pola (63,1% i 54,3%). Analizirajući godine starosti, najveći broj građana koji su UPC posjetili u cilju registracije privrednih subjekata starosti su od 25 do 34 godine. Za uslugu registracije poreskih obveznika, podjednako su uslugu ostvarivali građani starosti od 25 do 34 godine i od 35 do 44 godine. Ove dvije starosne grupe čine više od 2/3 građana koji su ostvarili spomenutu uslugu.

Za izdavanje uvjerenja i potvrde koje se odnose na naplatu poreskih obaveza, UPC je posjetilo 33,6% građana starosti od 45 do 54 godine.

Detaljniju strukturu građana po polu i godinama starosti, u zavisnosti od toga koju uslugu su došli da ostvare, prikazano je tabelom u nastavku.

**Tabela 11** Struktura ispitanika/građana po polu i godinama starosti

	Pol		Godine					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Registracija privrednih subjekata	57,1%	42,9%	0,0%	32,1%	28,6%	25,0%	14,3%	0,0%
Registracija poreskih obveznika	39,6%	63,1%	8,7%	30,1%	30,1%	25,2%	3,9%	1,9%
Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	45,7%	54,3%	0,0%	16,4%	29,3%	33,6%	19,0%	1,7%

Građani sa završenim visokim obrazovanjem, najučestaliji su kada je u pitanju bilo ostvarivanje usluge koja se odnosi na registraciju privrednih subjekata, 50,0%. Isti slučaj je i sa uslugom registracije poreskih obveznika, gdje je 53,4% građana bilo sa visokim obrazovanjem. Skoro 3/5 građana je sa srednjim obrazovanjem, a koji su UPC posjetili kako bi dobili uvjerenje i potvrdu koja se odnosi na naplatu poreskih obaveza.

**Tabela 12** Nivo obrazovanja ispitanika/građana

	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Izdavanje vozačke dozvole	0,0%	42,9%	7,1%	50,0%
Izdavanje lične karte	0,0%	43,7%	2,9%	53,4%
Izdavanje pasoša	4,3%	73,3%	6,0%	16,4%

Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja neke od usluga u UPC-u, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru. Detaljnija struktura ispitanika/ca po zanimanju prikazana je tabelom 13.

**Tabela 13** Zanimanje ispitanika/građana

	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca – vlasnik/ca	Penzioner/ka	Pojjoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Registracija privrednih subjekata	0,0%	50,0%	42,9%	0,0%	0,0%	7,1%
Registracija poreskih obveznika	4,9%	86,4%	7,8%	0,0%	0,0%	1,0%
Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	2,6%	69,8%	3,4%	6,9%	2,6%	14,7%

## 3.1.2 Rezultati istraživanja

Građani su UPC posjetili u svojstvu fizičkog lica ili u svojstvu ovlaštenog lica pravnog subjekta. Za ostvarivanje usluge registracije privrednih subjekata 17,9% građana UPC je posjetilo u svojstvu fizičkog lica, dok je 82,1% istu instituciju posjetilo kao ovlašteno lice pravnog subjekta. Skoro svi ispitanici (98,0%) koji su UPC posjetili u cilju registracije poreskih obaveznika bili su ovlaštena lica pravnog subjekta. Sa druge strane, 71,6% ispitanika su bila fizička lica koja su UPC posjetili kako bi dobili uvjerenje ili potvrdu koja se odnosi na naplatu poreskih obaveza. Rezultati istraživanja su pokazali da građani Crne Gore u prosjeku više od 1 puta posjećuju UPC, kako bi ostvarili uslugu zbog koje su došli. Tako, u prosjeku za:

- Registraciju privrednih subjekata građani su UPC morali posjetiti 1,6 puta;
- Registraciju poreskih obveznika 1,4 puta,
- dok najbrže realizuju uslugu koja se odnosi na izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza 1,1 puta.

Detaljnija analiza podataka, u smislu procenta građana u odnosu na broj puta koji su morali posjetiti UPC kako bi ostvarili uslugu, prikazana je tabelom 14.

Od ukupnog broja ispitanih građana koji su UPC posjetili u cilju registracije privrednog subjekta, njih 44,4% je izjavilo da su morali doći još dva puta kako bi ostvarili uslugu. Za uslugu registracije poreskih obveznika, 55,3% je izjavilo da su morali da dođu još jedan put.

**Tabela 14** Broj posjeta u cilju realizacije usluge

*Koliko puta ste morali da posjetite UPC kako bi ostvarili uslugu zbog koje ste došli?*

	Prvi put	Jedan put	Dva puta	Tri i više puta
Registracija privrednih subjekata	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%
Registracija poreskih obveznika	6,8%	55,3%	33,0%	4,9%
Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	28,7%	38,3%	29,6%	3,5%



Anketirani građani, može se reći su veoma informisani o načinu pružanja usluga: o potrebnoj dokumentaciji; o troškovima; rokovima; pravima, kao i obavezama. Na ovo pitanje ispitanici su odgovarali ocjenom od 1 do 5, gdje ocjena 1 označava da uopšte nijesu bili informisani/e, a ocjena 5 da su bili veoma informisani/e.

**Tabela 15** Nivo informisanosti o načinu pružanja usluge

***U kojoj mjeri ste bili informisani o načinu pružanja usluge koju ste/ćete ostvarili/ostvariti (dostupnost informacija o potrebnim dokumentima, plaćanju/troškovima, rokovima i sl.)? ; Ocjena 1 označava da građani uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su veoma informisani.***

	O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna <sup>1</sup>	O troškovima	O rokovima	O pravima	O obavezama
Registracija privrednih subjekata	4,50	4,36	4,46	4,62	4,62
Registracija poreskih obveznika	4,89	4,92	4,91	4,92	4,93
Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	4,18	4,13	4,21	4,19	4,23

***Posebno su dobro informisani građani koji su UPC posjetili u cilju registracije poreskih obveznika, što se vidi u okviru tabele 15. Srednje vrijednosti ocjena kreću se u intervalu od 4,89 (informisanost o potrebnoj dokumentaciji) do 4,93 (informisanost o njihovim obavezama kao stranke).***

***Postoje statističke značajne razlike između informisanosti žena imuškarca o troškovima koji su neophodni da bi se usluga ostvarila. Istraživanje je pokazalo da su žene bolje informisane od muškaraca po ovom pitanju. S druge strane muškarci su više upoznati sa rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na zahtjev, kada je riječ o usluzi Izdavanje uvjerenja i potvrda koje se odnose na naplatu poreskih obaveza. (Tabela prikazana u Aneksu)***

<sup>1</sup> Precizno definisani odgovori koji su bili u Upitniku: O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna za ostvarivanje konkretne usluge; O troškovima kojima ćete biti izloženi u ovom postupku; O rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na Vaš zahtjev; O Vašim pravima u ovom postupku; O Vašim obavezama u ovom postupku

Ispitanici/e koji/e su na ovo pitanje odgovorili ocjenama 4 ili 5 upitani su o načinu informisanja. Kao glavni izvor informisanja za uslugu registracije privrednih subjekata građani su u najvećem broju naveli web stranicu institucije (68,0%). Za uslugu registracije poreskih obveznika to je sama institucija (80,4%), kao i za građane koji su UPC posjetili u cilju izdavanja uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza.

#### **Tabela 16** Načini informisanja građana o uslugama

**Ukoliko ste veoma ili djelimično informisani (ocjene 4 i 5 na prethodnom pitanju) o načinu pružanja usluge, na koji način ste informisani? ;**

**Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Registracija privrednih subjekata	Registracija poreskih obveznika	Izdavanje uvjerenja i potvr- da koji se odnose na naplatu poreskih obaveza
Putem internet portala	4,0%	21,6%	14,1%
Putem zvanične web stranice institucije	68,0%	12,7%	12,1%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka itd.)	16,0%	9,8%	39,4%
U samoj instituciji	48,0%	80,4%	80,8%
Ne znam	0,0%	1,0%	0,0%
Nešto drugo	0,0%	0,0%	2,0%

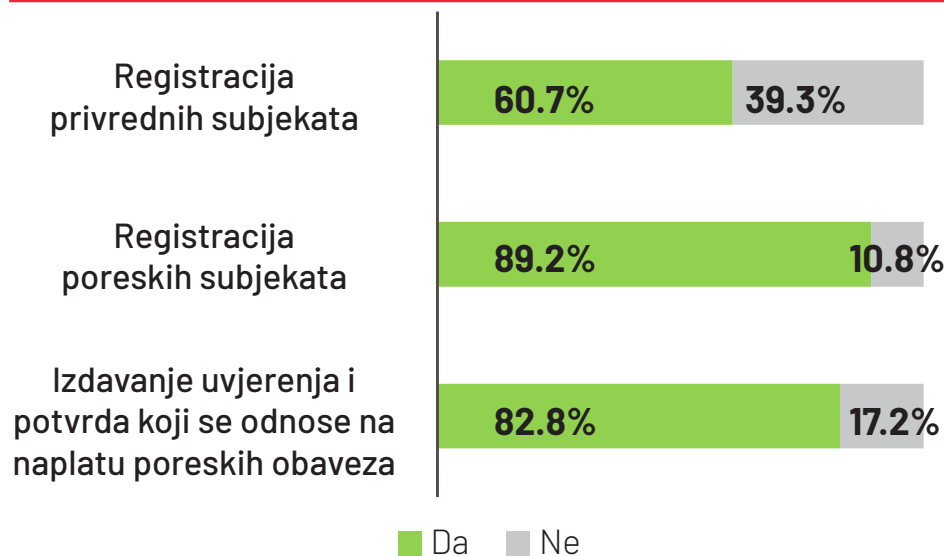
**Kada je u pitanju izvor informisanja postoje statički značajne razlike u odnosu na pol ispitanika. Naime, za uslugu Registracija privrednih subjekata žene se znatno više informišu putem zvanične web stranice Uprave za prihode. S druge strane kada govorimo o usluzi Izdavanje uvjerenja i potvrda muškarci se u znatno većem procentu informišu u samoj instituciji nego što to čine žene. (Tabela prikazana u Aneksu)**

Što se tiče vremena koje je bilo potrebno da UPC odgovori na zahtjev koji je ispitanik/ca podnio/podnijela, u prosjeku se čekalo 3,3 dana. Značajno se čeka za registraciju privrednih subjekata. Naime, analizirajući dobijene podatke po vrsti usluge, rezultati su sledeći:

- za registraciju privrednih subjekata ispitanici/e su čekale 12,2 dana
- za registraciju poreskih obveznika 2,2 dana i
- za izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza 2,6 dana.

Za većinu građana usluga je veoma brzo realizovana. Na ukupnom nivou, za sve tri usluge 83,3% građana smatra da je usluga veoma brzo realizovana, dok 16,7% smatra da nije. Sledećim grafikom prikazani su rezultati po uslugama. U skladu sa odgovorom na prethodno pitanje, bilo je za očekivati da 39,3% građana, koji su posjetili UPC u cilju registracije privrednog subjekta, iznese negativno mišljenje po pitanju brzine realizacije spomenute usluge.

**Da li je po Vašem mišljenju usluga brzo realizovana?**



Prosječni trošak, za pružene, odnosno realizovane usluge iznosio je 5,0 eura, dok je prosječna taksa iznosila 4,9 eura. Međutim, bitno je sagledati troškove po uslugama, jer postoje značajne razlike. Analizirajući troškove po uslugama, oni su u prosjeku iznosili:

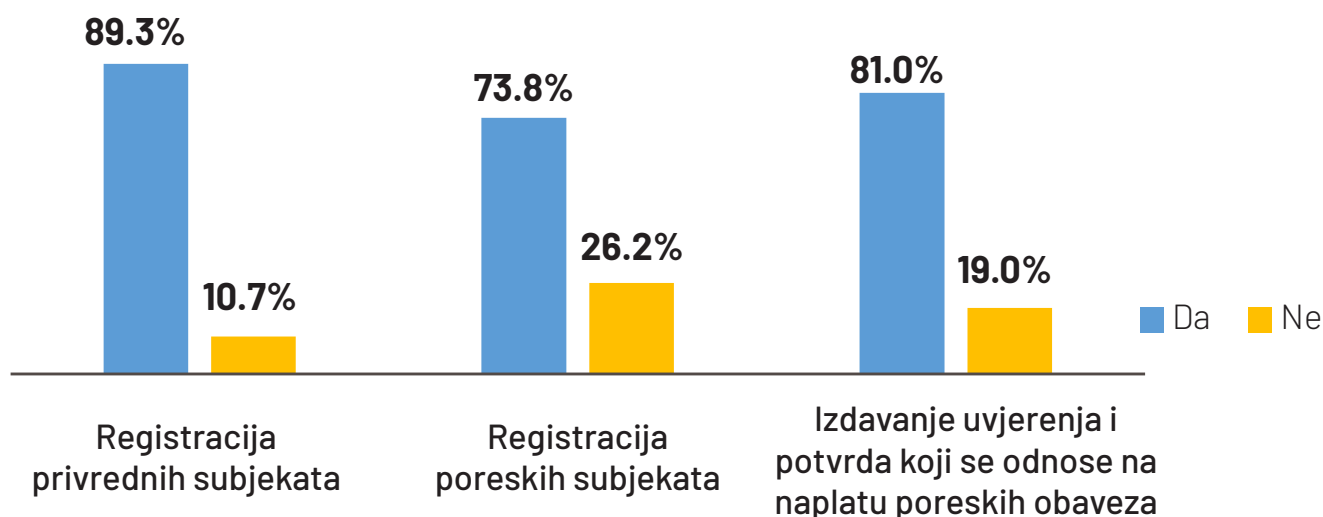
- za registraciju privrednih subjekata – 34,2 eura
- za registraciju poreskih obveznika – 0,4 eura i
- za izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza – 2,0 eura

Takse za pružene usluge iznosile su u prosjeku:

- za registraciju privrednih subjekata – 25,1 eura
- za registraciju poreskih obveznika – 0,3 eura i
- za izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza – 4,0 eura

Na opštem nivou, većina anketiranih građana bila je upoznata sa visinom takse, koju su trebali da plate, njih 78,9%, dok 21,1% nijesu bili upoznati.

**Da li ste bili upoznati sa visinom takse koju ste trebali da platite? Po uslugama, UPC**

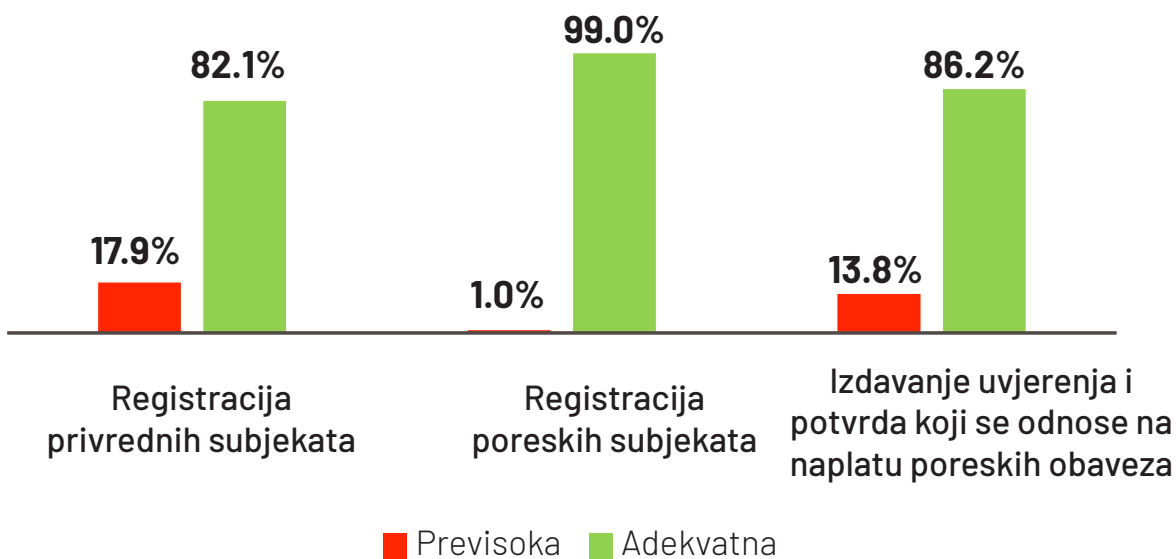


Građani koji su obuhvaćeni istraživanjem, upitani su i za mišljenje o visini takse. Prema dobijenim podacima, za 91,1% njih visina takse je adekvatna; za 8,9% je previsoka, dok nije bilo građana koji smatraju da je taksa preniska.

Ukoliko se dobijeni podaci analiziraju pojedinačno po uslugama (grafik 7) zaključuje se da što se tiče registracije poreskih obveznika, ispitanici smatraju da je visina takse u potpunosti adekvatna (99,0%). Kod registracije privrednih subjekata, nešto veći je broj građana (u odnosu na građane koji su realizovali druge dvije usluge), njih 17,9% koji smatraju da je taksa previsoka.

### **Grafik 8** Mišljenje građana o visini takse

**Po Vašem mišljenju, visina takse je: previsoka, adekvatna, preniska?**



**Građani koji smatraju da je visina takse previsoka, upitani su da iznesu svoje mišljenje o tome koliko bi taksa trebala da iznosi. U prosjeku, taksa ne bi trebala da bude veća od 1,7 eura, dok po uslugama ona bi trebalo u prosjeku da iznosi:**

- za registraciju privrednih subjekata – 4 eura
- za registraciju poreskih obveznika – 3 eura i
- za izdavanje uvjerenja i potvrda koje se odnose na naplatu poreskih obaveza – 1 euro.

Prilikom realizacije neke od usluga u UPC, većina ispitanih građana nije morala da koristi usluge druge institucije ili organa. Naime, 87,0% je navelo da nijesu koristili usluge druge institucije ili organa, dok je 13,0% navelo da su koristili. Po uslugama, rezultati istraživanja prikazani su tabelom 17.

**Tabela 17** Korišćenje usluga drugih institucija

**Prilikom realizacije usluge, da li ste, u cilju prikupljanja dokumentacije, morali koristiti usluge druge institucije/organa?**

	Ne	Da
Registracija privrednih subjekata	82,1%	17,9%
Registracija poreskih obveznika	92,2%	7,8%
Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	83,6%	16,4%

**Od ukupnog broja ispitanih građana koji su koristili usluge druge institucije (na prethodno pitanje odgovorili sa Da), prilikom registracije privrednog subjekta, najveći broj njih koristio je uslugu banke, njih 80,0%. Za registraciju poreskih obveznika, ispitanici su prvenstveno koristili usluge MUP-a, njih 50,0%. Najveći broj građana koji je UPC posjetio u cilju izdavanja uvjerenja i potvrde koji se odnose na naplatu poreskih obveznika, koristili su još uslugu Centra za socijalno, 36,8%. Upitani o trošku u navedenim institucijama, 46,9% su imali troškove, dok 53,1% nijesu. Analizirajući po uslugama:**

- za registraciju privrednih subjekata, svi su imali trošak, 100,0%
- za registraciju poreskih obveznika polovina njih je imalo trošak, 50,0%
- za izdavanje uvjerenja i potvrda koje se odnose na naplatu poreskih obaveza 31,6% je imalo neku vrstu troška.

**Prosječni trošak u drugoj instituciji iznosio je 15,4 eura. Po uslugama: za registraciju privrednih subjekata 30,8 eura; za registraciju poreskih obveznika 5,0 eura, a za izdavanje uvjerenja i potvrda koje se odnose na naplatu poreskih obaveza 9,5 eura.**

**Na odgovor druge institucije, građani su u prosjeku čekali 2,4 dana. Za dokumentaciju iz druge institucije, anketirani građani su za dodatnu dokumentaciju za registraciju privrednih subjekata čekali 3,2 dana; za dodatnu dokumentaciju za registraciju poreskih obveznika 1,4 dana i za dodatnu dokumentaciju od druge institucije za uvjerenje i potvrdu koje se odnose na naplatu poreza 2,6 dana.**

Kvalitetom usluge dobijene u UPC-u, većina ispitanika je zadovoljna. Naime, anketirani građani kvalitet usluge ocjenjivali su ocjenom od 1 do 5, gdje 1 znači da su veoma nezadovoljni/e, dok 5 da su veoma zadovoljni/e. Opšti prosjek iznosi 4,3. Prosječna ocjena po usluzi iznosi:

- 3,8 za registraciju privrednih subjekata;
- 4,4 za registraciju poreskih obveznika i
- 4,2 za izdavanje uvjerenja i potvrda koje se odnose na naplatu poreskih obaveza.

Zanimljiv je podatak da preko 2/3 ispitanika koji su UPC posjetili u cilju registracije poreskih obveznika naveli su da su veoma zadovoljni kvalitetom usluge koju su dobili. S druge strane ocjenu 5 za druge dvije usluge dalo je 28,6% ispitanika (registracija prirednog subjekta) i 34,5% (izdavanje uvjerenja i potvrde koji se odnose na naplatu poreskih obaveza).

**Tabela 18** Zadovoljstvo građana kvalitetom dobijene usluge

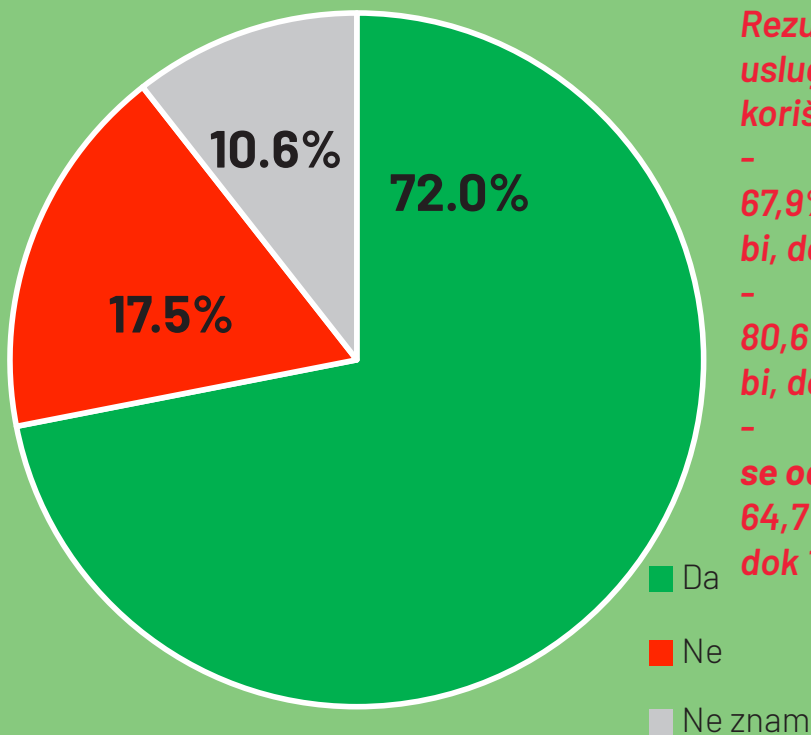
**Generalno, koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge koju ste dobili u UPC-u?  
(1 – veoma nezadovoljan/na; 5 – veoma zadovoljan/na)**

	1	2	3	4	5
Registracija privrednih subjekata	3,6%	7,1%	25,0%	35,7%	28,6%
Registracija poreskih obveznika	1,9%	1,0%	14,6%	20,4%	62,1%
Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	0,0%	0,9%	7,8%	56,9%	34,5%

Od ukupnog broja anketiranih građana 72,0% koristilo bi usluge online izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne. Njih 17,5% ne bi koristilo, dok se 10,6% izjasnilo da u ovom momentu ne zna da li bi koristili/e.

## **Grafik 9** Korišćenje online usluge izdavanja dokumenata

### Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?



**Rezultati istraživanja, pojedinačno po uslugama su sledeći, kada je u pitanju korišćenje online usluga:**

- **Registracija privrednih subjekata:** 67,9% bi koristilo online uslugu; 17,9% ne bi, dok 14,3% ne zna u ovom momentu;
- **Registracija poreskih obveznika:** 80,6% bi koristilo online uslugu; 13,6% ne bi, dok 5,8% ne zna;
- **Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza:** 64,7% bi koristilo online uslugu; 21,6% ne, dok 13,8% ne zna.

**Interesantan je podatak da bi žene, znatno više od muškaraca, koristili online usluge koje se odnose na Registraciju poreskih obveznika. Za usluge koje se odnose na Registraciju privrednih subjekata i Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza ne postoje statistički značajne razlike u odnosu na pol ispitanika. Mešutim postoje razlike u odnosu na nivo obrazovanja i starost ispitanika. Naime, kako raste nivo obrazovanja tako se i povećava procenat ispitanika koji bi koristili online usluge. S druge strane što su ispitanici mlađi oni su više zainteresovani za korišćenje online usluga. (Tabela prikazana u Aneksu)**

Na samom kraju anketiranja, građani su upitani da ocijene i određene tvrdnje, a koje su na direktan način povezane sa ostvarivanjem usluge za koju su došli u UPC. Tvrdnje su građani mogli da ocijene sa ocjenom od 1 do 5, gdje 1 podrazumijeva da se uopšte ne slaže, dok se pod 5 podrazumijeva da se slažu u potpunosti. U skladu sa odgovorima na prethodna pitanja koja su se ticala kvaliteta usluge, bilo je za očekivati da odgovori budu korelisani, što se i pokazalo.

Za registracije privrednog subjekta ocjenom 4,5 građani su ocijenili „jasnost i jednostavnost materijala (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.); dok su „tačnost i urednost vođenja evidencije od

strane UPC-a“ ocijenili sa 4,2. Istu ocjenu dali su i za tvrdnje da „stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana“ i za „dobijanje individualne pažnje (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama – OSI, starije osobe, trudnice...)“. Nešto nižu ocjenu 3,8, građani su dali za „pristupačnost institucije/lako ostvarivanje kontakta“ i za „dostupnost zaposlenih u toku termina predviđenih za rad sa građanima“.

Građani koji su UPC posjetili u cilju registracije poreskih obveznika, veoma su zadovoljni prvenstveno efikasnošću institucije (ocjena 4,5) i tačnom/urednom evidencijom koju vodi (ocjena 4,5).

Izuzetno visoke ocjene/zadovoljstvo građani koji su UPC posjetili u cilju dobivanja uvjerenja i/ili potvrde koja se odnose na naplatu poreskih obaveza, dali su za sve tvrdnje, od jasnosti materijala, preko efikasnosti institucije, ljubaznosti, spremnosti i stava zaposlenih, što se vidi detaljno u tabeli 19.

**Tabela 19** Generalno zadovoljstvo institucijom i zaposlenima u pružanju usluga

**Sledeće tvrdnje ocijenite sa ocjenom od 1 do 5  
(1- Uopšte se ne slažem; 5 – Slažem se u potpunosti)**

	Registracija privrednih subjekata	Registracija poreskih obveznika	Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,5	4,4	4,6
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,1	4,5	4,5
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,1	4,4	4,4
Zaposleni je pružio tačnu informaciju o tome kada će predmet/zahtjev biti riješen	3,9	4,4	4,6
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,2	4,5	4,8
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,2	4,3	4,5
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,1	4,4	4,5
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	3,8	4,3	4,6
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,2	4,3	4,7
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	3,8	4,4	4,6

**Kada je riječ o registraciji poreskih obveznika, rezultati istraživanja pokazuju da su muškarci zadovoljniji kvalitetom usluga u odnosu na žene, posebno u pogledu ljubaznosti i znanja službenika, kao i njihovog pristupa građanima. (Tabela prikazana u Aneksu)**



Na kraju anketiranja, građani su upitani da daju glavne preporuke za unapređenje kvaliteta usluga u UPC-u (mogućnost davanja više odgovora). Glavne preporuke na nivou svih građana za unapređenje kvaliteta usluga u UPC-u, odnose se na:

1. **Omogućavanje online usluge – 57,7%**
2. **Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu – 24,8%**
3. **Poboljšati informacije na sajtu institucije – 19,1%**
4. **Informativni tel./mail – call centar – 14,2%**
5. **Uvesti informativni pult u instituciji – 10,2%**

Ukoliko se podaci analiziraju pojedinačno po usluzi, rezultati se razlikuju. Naime, najveći broj građana, 42,9% koji su UPC posjetili u cilju registracije privrednih subjekata kao glavnu preporuku naveli su „centralizaciju – da stranka može cjelokupnu dokumentaciju da završi na jednom mjestu“. Nakon nje, 39,3% je navelo da bi veoma značajno bilo da se omogući online usluga.

Građani koji su UPC posjetili u cilju registracije poreskih obveznika, kao glavne preporuke naveli su „omogućenje online usluge“ – 74,8%, a zatim centralizaciju izdavanja dokumentacije – 23,3%. Iste ključne dvije preporuke, naveli su i građani koji su UPC posjetili kako bi dobili uvjerenje ili potvrdu koja se odnosi na naplatu poreskih obaveza.

**Tabela 20** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga

**Na koji način bi mogao da se unaprijedi kvalitet usluge?  
Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Registracija privrednih subjekata	Registracija poreskih obveznika	Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza	Total
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu	42,9%	23,3%	21,6%	24,8%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	17,9%	12,6%	25,9%	19,1%
Uvesti informativni pult u instituciji	7,1%	2,9%	17,2%	10,2%
Informativni tel/mail – call centar	7,1%	13,6%	16,4%	14,2%
Omogućiti online usluge	39,3%	74,8%	46,6%	57,7%

**Istraživanje je pokazalo da bi ispitanici u zavisnosti od starost, dali različite prioritete za unaprjeđenje usluga. Tako bi ispitanici starosti do 54 godine dali prioritet uspostavljanju online usluga, dok bi oni stariji najviše zalažu za centralizovani sistem.**

**Tabela 21** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluge Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih u odnosu na starost ispitanika

***Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih***

	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji	5.30%	11.80%	25.60%	36.40%	100.00%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	21.10%	41.20%	23.10%	13.60%	0.00%
Uvesti informativni pult u instituciji	31.60%	14.70%	15.40%	13.60%	0.00%
Informativni tel/mail – call centar	5.30%	17.60%	25.60%	9.10%	0.00%
Omogućiti online usluge	73.70%	55.90%	35.90%	31.80%	0.00%
Nešto drugo	5.30%	8.80%	5.10%	27.30%	0.00%

# 3.3

## Uprava za katastar i državnu imovinu

U okviru Uprave za katastar i državnu imovinu (u daljem tekstu: UKDI) istraživanjem su obuhvaćene sledeće usluge:

- Izdavanje listova nepokretnosti
- Kopija plana

## 3.3.1 Socio-demografske karakteristike ispitanika

Od ukupnog broja anketiranih lica koja su posjetili UKDI u cilju dobijanja lista nepokretnosti 61,2% je bilo muškog pola, a 38,8% ženskog pola. Više od polovine njih je starosti od 25 do 44 godine. Za kopiju plana, UKDI je posjetilo 64,0% muškaraca i 36,0% žena, i najveći broj njih (40,0%) je starosti od 35 do 44 godine.

**Tabela 22** Struktura ispitanika/građana po polu i godinama starosti

	Pol		Godine					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Izdavanje listova nepokretnosti	61,2%	38,8%	3,5%	26,0%	26,8%	20,1%	15,0%	8,7%
Kopija plana	64,0%	36,0%	2,0%	24,0%	40,0%	18,0%	16,0%	0,0%

Najveći broj građana koji su posjetili UKDI sa ciljem ostvarenja jedne od usluga imaju završeno srednje obrazovanje.

**Tabela 23** Nivo obrazovanja ispitanika/građana

	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Izdavanje listova nepokretnosti	1,2%	51,0%	14,5%	33,3%
Kopija plana	0,0%	38,0%	36,0%	26,0%

Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja neke od usluga u UKDI -u, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru.

**Tabela 24** Zanimanje ispitanika/građana, UKDI

	Đak - student	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca - vlasnik/ca	Penzioner/ka	Poljoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Izdavanje listova nepokretnosti	2,0%	12,5%	55,3%	4,3%	13,7%	0,8%	11,4%
Kopija plana	0,0%	2,0%	72,0%	16,0%	6,0%	2,0%	2,0%

## 3.3.2 Rezultati istraživanja

Građani su UKDI posjetili u svojstvu fizičkog lica ili u svojstvu ovlaštenog lica pravnog subjekta. Za ostvarivanje usluge koja se tiče lista nepokretnosti 90,2% građana je UKDI posjetilo u svojstvu fizičkog lica, dok je 9,8% istu instituciju posjetilo kao ovlašteno lice pravnog subjekta. Za kopiju plana UKDI je posjetilo 40,0% građana u svojstvu fizičkog lica, dok je 60,0% njih u svojstvu ovlaštenog lica pravnog subjekta.

Rezultati istraživanja su pokazali da građani Crne Gore u prosjeku više od 1 puta posjećuju UKDI, kako bi ostvarili uslugu zbog koje su došli. Tako, u prosjeku za:

- Izdavanje lista nepokretnosti građani su UKDI morali posjetiti 1,5 puta;
- Kopiju plana 2 puta,

Detaljnija analiza podataka, u smislu procenta građana u odnosu na broj puta koji su morali posjetiti UPC kako bi ostvarili uslugu, prikazana je tabelom 24.

Od ukupnog broja ispitanih građana koji su UKDI posjetili u cilju dobijanja lista nepokretnosti njih 56,7% je izjavilo da su morali doći još jedan put kako bi ostvarili uslugu. Za uslugu dobijanje kopije plana, 45,2% je izjavilo da su morali da dođu još dva puta. Svega 7,3% i 7,1% građana je uslugu realizovalo prilikom prvog dolaska. Otvara se pitanje, kao i kada su u pitanju ostale usluge po institucijama, koji su razlozi ovako malog procenta građana koji realizuju uslugu prvom posjetom. Da li nedovoljna informisanost građana, ili institucionalna efikasnost?

**Tabela 25** Broj posjeta u cilju realizacije usluge

*Koliko puta ste morali da posjetite UKDI kako bi ostvarili uslugu zbog koje ste došli?*

	Prvi put	Jedan put	Dva puta	Tri i više puta
Izdavanje listova nepokretnosti	7,3%	56,7%	21,6%	14,3%
Kopija plana	7,1%	26,2%	45,2%	21,4%

Anketirani građani, može se reći su veoma informisani o načinu pružanja usluga: o potrebnoj dokumentaciji; o troškovima; rokovima; pravima, kao i obavezama. Na ovo pitanje ispitanici su odgovarali ocjenom od 1 do 5, gdje ocjena 1 označava da uopšte nijesu bili informisani/e, a ocjena 5 da su bili veoma informisani/e. Nešto niže, građani su ocijenili nivo informisanja o troškovima koji se odnose na „kopiju plana“ (ocjena 3,9).

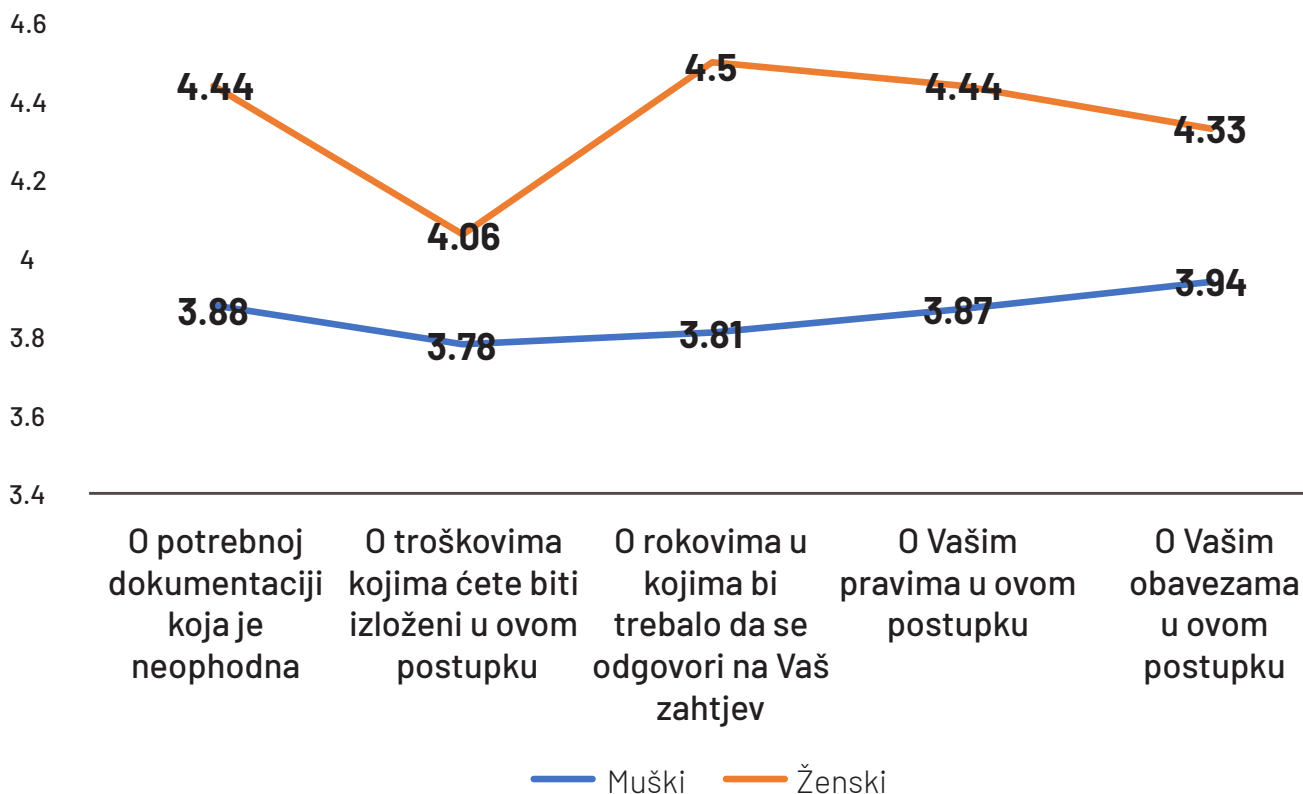
**Tabela 26** Nivo informisanosti o načinu pružanja usluge

*U kojoj mjeri ste bili informisani o načinu pružanja usluge koju ste/ćete ostvarili/ostvariti (dostupnost informacija o potrebnim dokumentima, plaćanju/troškovima, rokovima i sl.)?; Ocjena 1 označava da građani uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su veoma informisani.*

	O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna <sup>1</sup>	O troškovima	O rokovima	O pravima	O obavezama
Izdavanje listova nepokretnosti	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1
Kopija plana	4,1	3,9	4,1	4,1	4,10

*Kada je riječ o usluzi izdavanja Kopije plana, žene su bile bolje informisane od muškaraca po pitanju rokova odgovora na zahtjev*

**Grafik 10** Nivo informisanosti o načinu pružanja usluge Izdavanja kopija plana u odnosu na pol ispitanika



<sup>1</sup> Precizno definisani odgovori koji su bili u Upitniku: O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna za ostvarivanje konkretne usluge; O troškovima kojima ćete biti izloženi u ovom postupku; O rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na Vaš zahtjev; O Vašim pravima u ovom postupku; O Vašim obavezama u ovom postupku

Ispitanici/e koji/e su na ovo pitanje odgovorili ocjenama 4 ili 5 upitani su o načinu informisanja. Kao glavni izvor informisanja za obje usluge, naveli su samu instituciju. Naime, 88,3% građana koji su UKDI posjetili zbog dobijanja lista nepokretnosti i 87,8% onih zbog kopije plana, informisali su se u samoj instituciji o načinu realizacije usluge.

**Tabela 27** Načini informisanja građana o uslugama

***Ukoliko ste veoma ili djelimično informisani (ocjene 4 i 5 na prethodnom pitanju) o načinu pružanja usluge, na koji način ste informisani?;***  
***Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika***

	Izdavanje listova nepokretnosti	Kopija plana
Putem TV-a	0,5%	0,0%
Putem novina	0,5%	0,0%
Putem internet portala	10,2%	14,6%
Putem zvanične web stranice institucije	19,9%	14,6%
Putem društvenih mreža	2,4%	0,0%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka, itd.)	16,5%	31,7%
U samoj instituciju	88,3%	87,8%
Ne znam	0,5%	4,9%
Nešto drugo	1,0%	0,0%

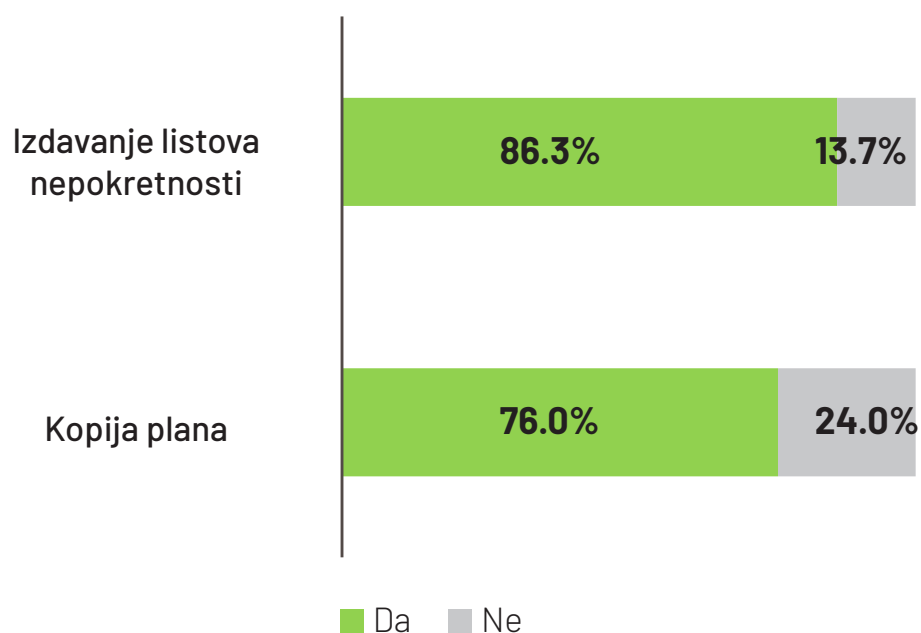
Što se tiče vremena koje je bilo potrebno da UKDI odgovori na zahtjev koji je ispitanik/ca podnio/podnijela, u prosjeku se čekalo 13,4 dana. Analizirajući dobijene podatke po vrsti usluge, rezultati su sledeći:

- za izdavanje listova nepokretnosti ispitanici/e su čekali 14 dana
- za kopija plana 9,4 dana.

Za većinu građana usluga je veoma brzo realizovana. Sledećim grafikom prikazani su rezultati po uslugama.

**Grafik 11** Brzina realizacije usluge

***Da li je po Vašem mišljenju usluga brzo realizovana?***





Prosječni trošak, za pružene, odnosno realizovane usluge iznosio je 14,2 eura, dok je prosječna taksa iznosila 10,5 eura. Međutim, bitno je sagledati troškove po uslugama, jer postoje značajnije razlike. Analizirajući prosječne troškove po uslugama, oni su u prosjeku iznosili:

- za izdavanje listova nepokretnosti – 15,0 eura
- za kopija plana – 9,6 eura.

Takse za pružene usluge iznosile su u prosjeku:

- za izdavanje listova nepokretnosti – 7,9 eura
- za kopija plana – 24,5 eura.

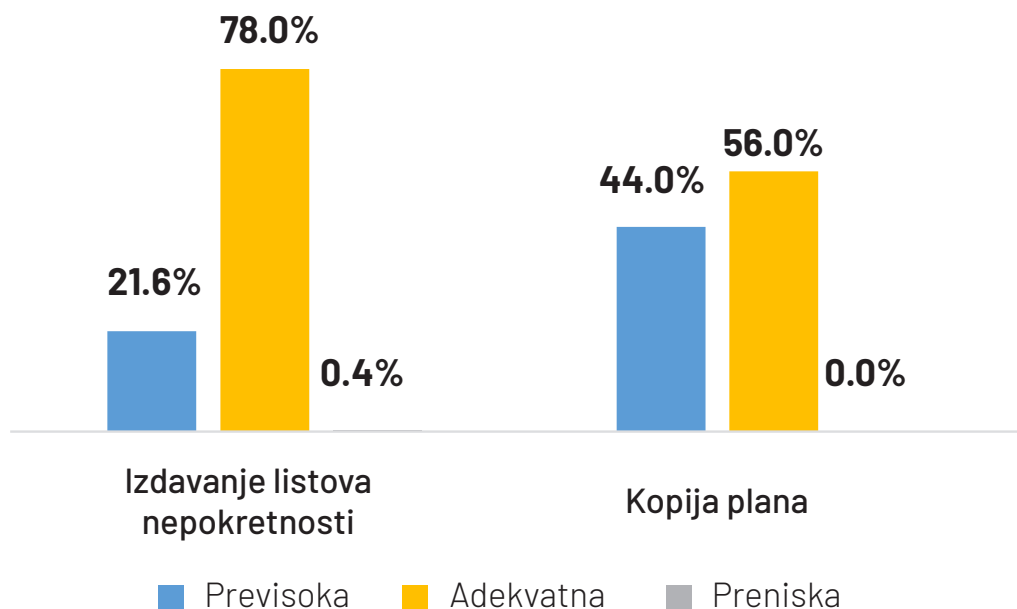
Kod obje usluge, većina anketiranih građana bila je upoznata sa visinom takse, koju su trebali da plate, njih 80,0%, dok 20,0% nijesu bili upoznati.

Sa visinom takse, najmanje su bili upoznati najmlađi (do 24 godine) i najstariji ispitanici (stariji od 65 godina).

Građani koji su ispitivani, vezano za uslugu izdavanja lista nepokretnosti, većinom smatraju da je visina takse adekvatna, 78,0%. Značajno manji procenat građana, njih 56,0% smatra da je visina takse adekvatna.

#### **Grafik 12** Mišljenje građana o visini takse

**Po Vašem mišljenju, visina takse je: previsoka, adekvatna, preniska?**



**Građani koji smatraju da je visina takse previsoka, upitani su da iznesu svoje mišljenje o tome koliko bi taksa trebala da iznosi. U prosjeku, taksa ne bi trebala da bude veća od 2,8 eura, dok po uslugama ona bi trebalo u prosjeku da iznosi:**

- za izdavanje lista nepokretnosti – 2 eura
- za kopiju plana – 4,8 eura

Prilikom realizacije neke od usluga u UKDI, više od 1/2 građana nije moralo da koristi usluge druge institucije ili organa. Po uslugama, rezultati istraživanja prikazani su tabelom 27.

### **Tabela 28** Korišćenje usluga drugih institucija

*Prilikom realizacije usluge, da li ste, u cilju prikupljanja dokumentacije, morali koristiti usluge druge institucije/organa?*

	Da	Ne
Izdavanje listova nepokretnosti	59,2%	40,8%
Kopija plana	56,0%	44,0%

*Od ukupnog broja ispitanih građana koji su koristili usluge druge institucije (na prethodno pitanje odgovorili sa Da), za potrebe dobijanja lista nepokretnosti, najveći broj njih koristio je uslugu opštinskih sekretarijata, njih 22,1%, a zatim usluge banke, 19,2%.*

*Za uslugu kopije plana, građani su prvenstveno koristili usluge opštinskih sekretarijata 36,4%, a zatim usluge Uprave prihoda i carina 27,3% i usluge geodetskih kompanija, 22,7%.*

*Upitani o trošku u navedenim institucijama preko 2/3 građana je imalo troškove. Analizirajući po uslugama:*

- *za izdavanje lista nepokretnosti 65,4% je imalo trošak*
- *za kopiju plana njih 77,3% je imalo trošak.*

*Prosječni trošak u drugoj instituciji iznosio je 37,8 eura. Po uslugama: za izdavanje lista nepokretnosti 39,0 eura; za kopiju plana 32,7 eura.*

*Na odgovor druge institucije, građani su u prosjeku čekali 3,5 dana. Za dokumentaciju iz druge institucije, građani su za dodatnu dokumentaciju za izdavanje lista nepokretnosti 3,8 dana; dok su za dodatnu dokumentaciju za kopiju plana čekali 2 dana.*

Kvalitetom usluge dobijene u UKDI-u, većina ispitanika je zadovoljna. Naime, anketirani građani kvalitet usluge ocjenjivali su ocjenom od 1 do 5, gdje 1 znači da su veoma nezadovoljni/e, dok 5 da su veoma zadovoljni/e. Opšti prosjek iznosi 4,2. Prosječna ocjena po usluzi iznosi:

- 4,2 za izdavanje lista nepokretnosti;
- 4,3 za kopiju plana.

Tabela u nastavku daje detaljni pregled kako su građani dali odgovor, tj. ocijenili zadovoljstvo kvalitetom dobijene usluge. Preko 1/2 građana kvalitet dobijenih usluga ocijenili su najvećom ocjenom, tj. izjavili su da su veoma zadovoljni.

**Tabela 29** Zadovoljstvo građana kvalitetom dobijene usluge

**Generalno, koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge koju ste dobili u UKDI -u?  
(1 – veoma nezadovoljan/na; 5 – veoma zadovoljan/na)**

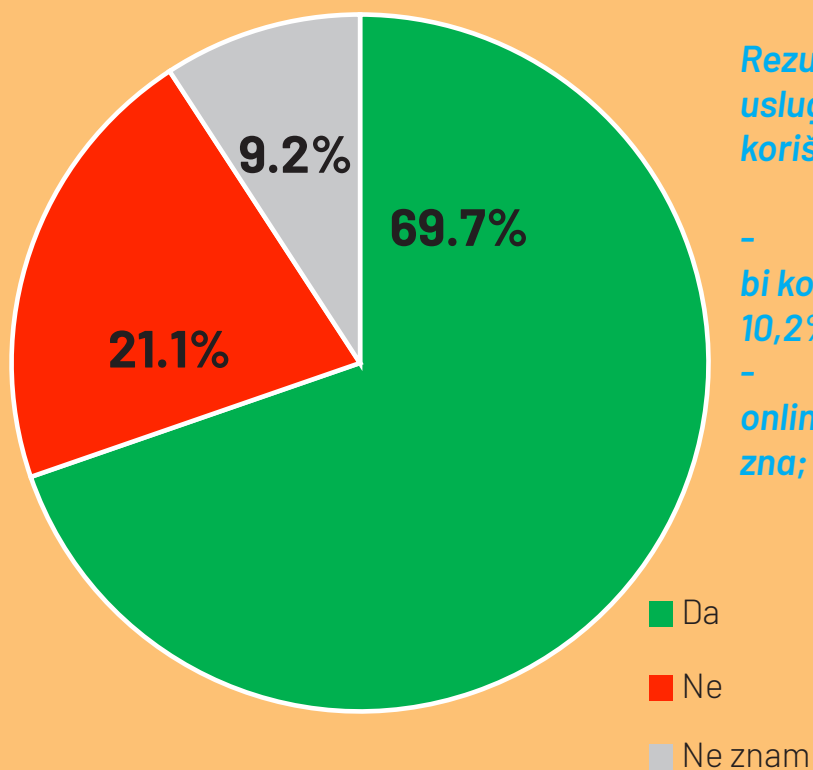
	1	2	3	4	5
Izdavanje listova nepokretnosti	3,1%	2,7%	13,3%	29,00%	51,4%
Kopija plana	2,0%	2,0%	14,0%	30,00%	52,00%

**Kada je u pitanju kvalitet za uslugu Kopija plana postoje statički značajne razlike između muškaraca i žena, odnosno rezultati istaživanja su pokazali da su žene iskazale veći stepen zadovoljstva (prosječna ocjena 4.67) pruženom uslugom u odnosu sa muškarce (prosječna ocjena 4.06).**

Od ukupnog broja anketiranih građana više od 2/3 bi koristilo online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi one bile dostupne.

### Grafik 13 Mišljenje građana o visini takse

Po Vašem mišljenju, visina takse je: previsoka, adekvatna, preniska?



Rezultati istraživanja, pojedinačno po uslugama su sledeći, kada je u pitanju korišćenje online usluga:

- Izdavanje lista nepokretnosti: 69,4% bi koristilo online uslugu; 20,4% ne bi, dok 10,2% ne zna u ovom momentu;
- Kopije plana: 70,0% bi koristilo online uslugu; 26,0% ne bi, dok 4,0% ne zna;

Online usluge izdavanja listova nepokretnosti i kopija plana u većem procentu od prosejka bi koristile žene, mlađi/e ispitanici/e i oni sa fakultetskim obrazovanjem. (Tabela prikazana u Aneksu)

Generalno zadovoljstvo uslugama u UKDI građani su iskazali kroz ocenjivanje ponuđenih tvrdnji u samom upitniku.

Tvrdnje su građani mogli da ocijene sa ocjenom od 1 do 5, gdje 1 podrazumije da se uopšte ne slaže, dok se pod 5 podrazumijeva da se slažu u potpunosti.

Ne postoje bitnije razlike u ocjenama koje su dali građani, a vezano za obje usluge. Naime, građani su u principu veoma zadovoljni jasnošću materijala koji se odnose na usluge; odnosu institucije, kao i zaposlenih.

**Sledeće tvrdnje ocijenite sa ocjenom od 1 do 5  
(1- Uopšte se ne slažem; 5 – Slažem se u potpunosti)**

	Izdavanje lista nepokretnosti	Kopija plana
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,3	4,4
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,3	4,4
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,2	4,4
Zaposleni je pružio tačnu informaciju o tome kada će predmet/zahtjev biti riješen	4,3	4,3
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,3	4,3
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,3	4,4
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,3	4,3
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,3	4,4
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,3	4,2
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,3	4,4

**Kada je riječ o zadovoljstvu određenim aspektima pružene usluge, žene su iskazale veći nivo zadovoljstva u odnosu na muškarce za sve aspekte, a razlika je najočiglednija u pogledu lakoće ostvarivanja kontakta sa institucijom. (Tabela prikazana u Aneksu)**

Glavne preporuke građana za unapređenje kvaliteta usluga u UKDI-u (mogućnost davanja više odgovora) su:

1. **Omogućavanje online usluge – 55,3%**
2. **Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu – 35,9%**
3. **Poboljšati informacije na sajtu institucije – 26,0%**
4. **Informativni tel./mail – call centar – 22,0%**
5. **Uvesti informativni pult u instituciji – 21,7%**

Istim rangom, date su preporuke i za dvije usluge koje su se ispitivale, što se vidi u tabeli 30

**Tabela 31** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga

**Na koji način bi mogao da se unaprijedi kvalitet usluge?  
Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Izdavanje lista nepokretnosti	Kopija plana	Total
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu	35,3%	40,0%	35,9%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	24,3%	34,0%	26,0%
Uvesti informativni pult u instituciji	21,2%	24,0%	21,7%
Informativni tel/mail – call centar	21,6%	26,0%	22,0%
Omogućiti online usluge	55,7%	52,0%	55,3%

**Istraživanje je pokazalo da, ukoliko bi bili u prilici, ispitanici/e starosti od 18 do 54 godina bi omogućili online pružanje usluga. S druge strane stariji ispitanici bi se prije opredijelili za centralizaciju usluga i call centar.**

**Tabela 32** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga u UKDI -u u odnosu na starost ispitanika/ca**Starost**

	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji	44.4%	34.8%	25.0%	35.3%	42.1%	54.5%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	44.4%	31.8%	27.9%	19.6%	18.4%	4.5%
Uvesti informativni pult u instituciji	11.1%	13.6%	17.6%	31.4%	28.9%	22.7%
Informativni tel/mail - call centar	0.0%	10.6%	25.0%	33.3%	23.7%	18.2%
Omogućiti online usluge	88.9%	75.8%	54.4%	51.0%	31.6%	40.9%
Nešto drugo	0.0%	4.5%	5.9%	9.8%	10.5%	22.7%

# 3.4

## Glavni grad Podgorica

U okviru organa Glavni grad Podgorica (u daljem tekstu GGP) istraživanjem su obuhvaćene sledeće usluge:

- Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa
- Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata



## 3.4.1 Socio-demografske karakteristike ispitanika

Od ukupnog broja anketiranih lica koja su posjetili GGP u cilju „ovjere potpisa, rukopisa i/ili prepisa“ 46,5% je bilo muškog pola, a 53,5% ženskog pola. Sa druge strane za realizaciju usluge „odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata“ 80,0% građana je bilo muškog pola, a 20,0% ženskog. Najveći broj građana, koji su došli u cilju realizacije jedne od navedene dvije usluge, prilikom anketiranja bio je starosti od 25 do 34 godine (više od 1/3).

Detaljnija struktura građana po polu i godinama starosti, u zavisnosti od toga koju uslugu su došli da ostvare, prikazano je tabelom u nastavku.

**Tabela 33** Struktura ispitanika/građana po polu i godinama starosti

	Pol		Godine					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	46,5%	53,5%	11,9%	36,2%	28,1%	13,5%	8,1%	2,0%
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	80,0%	20,0%	10,0%	35,0%	20,0%	30,0%	5,0%	0,0%

Na ukupnom nivou, najveći broj ispitanika bio je sa srednjim obrazovanjem. Bez obrazovanja ili sa osnovnom školom nije bilo među anketiranim građanima. Za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa, nakon građana sa srednjim obrazovanjem, najviše je bilo građana sa visokim obrazovanjem – 29,2%. Isti je slučaj i sa ispitanicima koji su GGP posjetili u cilju dobijanja odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata.

**Tabela 34** Nivo obrazovanja ispitanika/građana

	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	0,0%	64,9%	5,9%	29,2%
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	0,0%	55,0%	20,0%	25,0%

Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja usluge koja se odnosi na ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa u GGP, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru (58,4%). Za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata najveći broj građana su privatni preduzetnici/ce (60,0%).

**Tabela 35** Zanimanje ispitanika/građana

	Đak	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca – vlasnik/ca	Penzioner/ka	Poljoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	4,3%	19,5%	58,4%	0,5%	3,8%	0,0%	13,5%
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## 3.4.2 Rezultati istraživanja

Građani su organe GGP posjetili u svojstvu fizičkog lica ili u svojstvu ovlaštenog lica pravnog subjekta. Za ostvarivanje usluge ovjere potpisa, rukopisa i prepisa 96,2% građana GGP je posjetilo u svojstvu fizičkog lica, dok je svega 3,8% istu instituciju posjetilo kao ovlašteno lice pravnog subjekta. Dvije trećine građana je organe GGP posjetilo u svojstvu ovlaštenog lica pravnog subjekta, kako bi dobilo odobrenje za postavljanje montažnih objekata.

Rezultati istraživanja su pokazali da građani Crne Gore u prosjeku više od jednog puta posjećuju organ OPG, kako bi ostvarili uslugu zbog koje su došli. Tako, u prosjeku za:

- Ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa građani su GGP morali posjetiti 1,6 puta;
- Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata 1,2 puta.

Ukoliko se analizira struktura po broju posjeta u cilju realizacije usluge u organu GGP, od ukupnog broja ispitanih građana koji su GGP posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, njih 25,9% je izjavilo da su morali doći još dva puta kako bi ostvarili uslugu. Za uslugu dobijanja odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata, 35,0% je izjavilo da su morali da dođu još jedan put.

**Tabela 36** Broj posjeta u cilju realizacije usluge

*Koliko puta ste morali da posjetite OPG kako bi ostvarili uslugu zbog koje ste došli?*

	Prvi put	Jedan put	Dva puta	Tri i više puta
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	27,6%	31,9%	26,5%	6,5%
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	25,0%	30,0%	20,0%	20,0%

Takođe, isti građani su upitani o tome i koliko puta su u posljednjih godinu dana, bili u ovoj instituciji kako bi ostvarili neku uslugu. Tako su za uslugu ovjere potpisa, rukopisa i prepisa bili u prosjeku 2,1 put, dok su za uslugu odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata bili u prosjeku 1,4 put.

Nivo informisanosti građana o načinu pružanja usluga: o potrebnoj dokumentaciji; o troškovima; rokovima; pravima, kao i obavezama, razlikuje se između navedene dvije usluge. Na ovo pitanje ispitanici su odgovarali ocjenom od 1 do 5, gdje ocjena 1 označava da uopšte nijesu bili informisani/e, a ocjena 5 da su bili veoma informisani/e.

Građani koji su organ GGP posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, nivo informisanosti po kategorijama navedenih u tabeli 35 ocijenili su u rasponu od 3,7 do 3,9 (najbolje su informisani o pravima, dok su najslabije informisani o potrebnoj dokumentaciji i troškovima). U odnosu na njih, građani koji su organ GGP posjetili u cilju dobijanja odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata, značajno su više informisani. Nivo informisanosti kreće se u intervalu od 4,2 do 4,7. Najbolje su informisani po obavezama i rokovima, dok su slabije informisani kada su u pitanju troškovi.

**Tabela 37** Nivo informisanosti o načinu pružanja usluge

***U kojoj mjeri ste bili informisani o načinu pružanja usluge koju ste/ćete ostvarili/ostvariti (dostupnost informacija o potrebnim dokumentima, plaćanju/troškovima, rokovima i sl.)? ;***

***Ocjena 1 označava da građani uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su veoma informisani.***

	O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna <sup>1</sup>	O troškovima	O rokovima	O pravima	O obavezama
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	3,7	3,7	3,8	3,9	3,8
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	4,6	4,2	4,7	4,6	4,7

Ispitanici/e koji/e su na ovo pitanje odgovorili ocjenama 4 ili 5 upitani su o načinu informisanja. Kao glavni izvor informisanja za uslugu ovjere potpisa, rukopisa i prepisa građani su u najvećem broju naveli samu instituciju 45,4%, a zatim druge ljude (prijatelje, rođake, itd.) 40,5%, i na trećem mjestu informacije su dobili putem internet portala, njih 33,0%.

Za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata, dvije trećine građana je navelo kao glavni izvor samu instituciju, a zatim je 55,0% druge ljude i 30,0% zvaničnu web stranicu institucije.

<sup>1</sup> Precizno definisani odgovori koji su bili u Upitniku: O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna za ostvarivanje konkretne usluge; O troškovima kojima ćete biti izloženi u ovom postupku; O rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na Vaš zahtjev; O Vašim pravima u ovom postupku; O Vašim obavezama u ovom postupku

**Tabela 38** Načini informisanja građana o uslugama

**Ukoliko ste veoma ili djelimično informisani (ocjene 4 i 5 na prethodnom pitanju) o načinu pružanja usluge, na koji način ste informisani?**

**Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata
Putem TV-a	15,7%	10,0%
Putem radija	1,1%	0,0%
Putem novina	5,4%	0,0%
Putem internet portala	33,0%	25,0%
Putem zvanične web stranice institucije	25,4%	30,0%
Putem društvenih mreža	13,0%	10,0%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka, itd.)	40,5%	55,0%
U samoj instituciji	45,4%	60,0%
Ne znam	1,6%	0,0%
Nešto drugo	0,0%	5,0%

*Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja usluge koja se odnosi na ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa u GGP, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru (58,4%). Za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata najveći broj građana su privatni preduzetnici/ce (60,0%).*

**Tabela 39** Načini informisanja građana o uslugama, organ OPG u odnosu na pol i starost ispitanika/ca

	Pol		Starost					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Putem TV-a	24.4%	8.1%	18.2%	9.0%	21.2%	24.0%	6.7%	25.0%
Putem radija	1.2%	1.0%	4.5%	0,0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%
Putem novina	7.0%	4.0%	0.0%	3.0%	5.8%	8.0%	13.3%	25.0%
Putem internet portala	30.2%	35.4%	27.3%	34.3%	26.9%	32.0%	40.0%	100.0%
Putem zvanične web stranice institucije	18.6%	31.3%	27.3%	31.3%	17.3%	20.0%	33.3%	25.0%
Putem društvenih mreža	10.5%	15.2%	31.8%	11.9%	5.8%	12.0%	6.7%	50.0%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka, itd.)	46.5%	35.4%	36.4%	38.8%	40.4%	48.0%	46.7%	25.0%
U samoj instituciji	51.2%	40.4%	40.9%	50.7%	42.3%	48.0%	46.7%	0.0%
Ne znam	0.0%	3.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

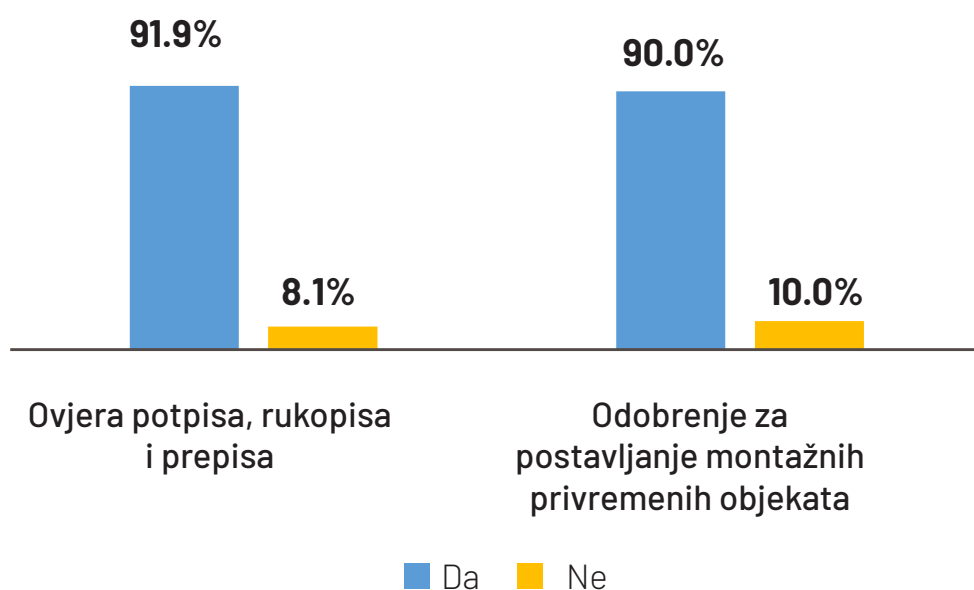
Što se tiče vremena koje je bilo potrebno da organ GGP odgovori na zahtjev koji je ispitanik/ca podnio/podnijela, u prosjeku se čekalo 2,7 dana. Analizirajući dobijene podatke po vrsti usluge, rezultati su sledeći:

- za ovjera potpisa, rukopisa i prepisa ispitanici/e su čekale 2,3 dana
- za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata 6,8 dana

Za većinu građana usluga je veoma brzo realizovana. Na ukupnom nivou, za obje usluge 91,7% građana smatra da je usluga veoma brzo realizovana, dok 8,3% smatra da nije. Sledećim grafikom prikazani su rezultati po uslugama.

#### **Grafik 14** Brzina realizacije usluge

##### ***Da li je po Vašem mišljenju usluga brzo realizovana?***



Prosječni trošak, za pružene, odnosno realizovane usluge iznosio je 10,5 eura, dok je prosječna taksa iznosila 15,9 eura. Međutim, bitno je sagledati troškove po uslugama, jer postoje značajne razlike. Analizirajući troškove po uslugama, oni su u prosjeku iznosili:

- za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa – 5,4 eura
- za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata – 57,5 eura.

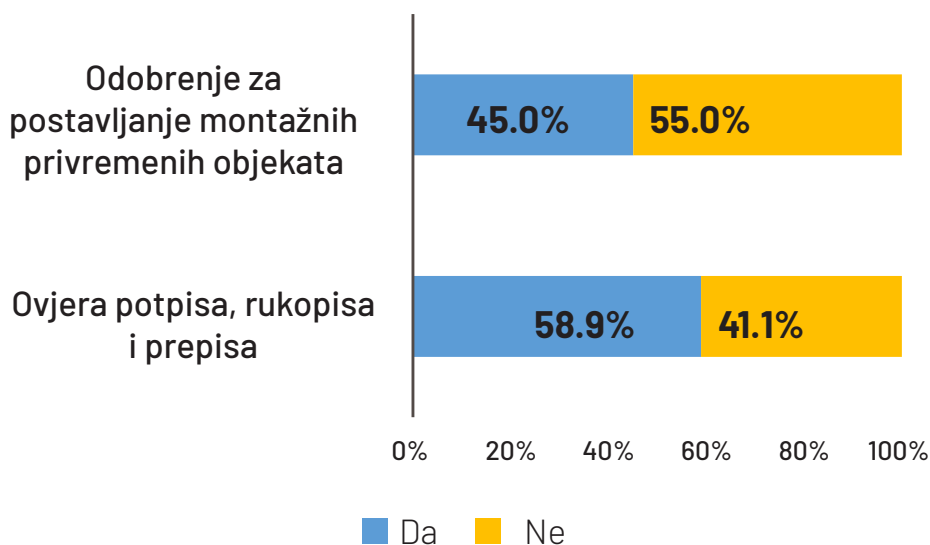
Takse za pružene usluge iznosile su u prosjeku:

- za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa – 6,1 eura
- za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata – 100 eura.

Više od polovine građana, odnosno 58,9% upoznato je sa visinom takse koju su trebali da plate, koji su organ OPG posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa. Sa druge strane, manje od polovine građana, 45,0%, koji su organ GGP posjetili u cilju dobijanja odobrenja za postavljanje privremenih montažnih objekata bilo je upoznato sa visiom takse.

## Grafik 15 Upoznatost građana sa visinom takse

Da li ste bili upoznati sa visinom takse koju ste trebali da platite? Po uslugama, organ OPG

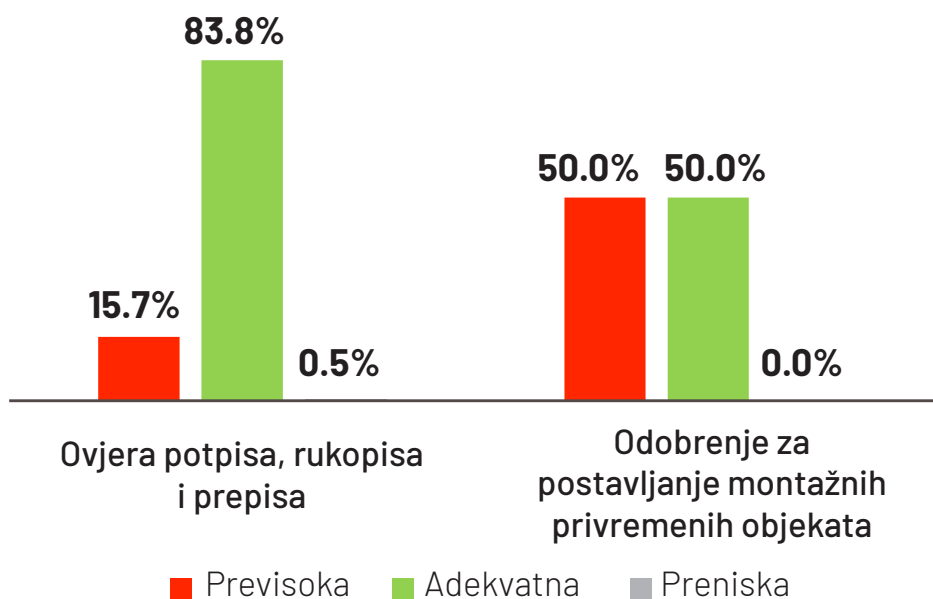


Građani koji su obuhvaćeni istraživanjem, upitani su i za mišljenje o visini takse.

Ukoliko se dobijeni podaci analiziraju pojedinačno po uslugama (grafik 14) zaključuje se da većina građana, koji su organ GGP posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, smatra da je visina takse adekvatna. Njih 83,8%. Sa druge strane, visina takse koja se odnosi na odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata za polovinu građana je previsoka, dok je za drugu polovinu adekvatna.

## Grafik 16 Mišljenje građana o visini takse

Po Vašem mišljenju, visina takse je: previsoka, adekvatna, preniska?



Građani koji smatraju da je visina takse previsoka, upitani su da iznesu svoje mišljenje o tome koliko bi taksa trebala da iznosi. U prosjeku, taksa ne bi trebala da bude veća od 8,9 eura, dok po uslugama ona bi trebalo u prosjeku da iznosi:

- za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa – 1,6 eura
- za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata – 27,4 eura.

Prilikom realizacije neke od usluga u organu GGP, većina ispitanih građana nije morala da koristi usluge druge institucije ili organa. Za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa, 28,6% građana je koristilo usluge druge institucije, dok je 45,0% koristilo za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata.

**Tabela 40** Korišćenje usluga drugih institucija

*Prilikom realizacije usluge, da li ste, u cilju prikupljanja dokumentacije, morali koristiti usluge druge institucije/organa?*

	Da	Ne
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	71,4%	28,6%
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	55,0%	45,0%

*Od ukupnog broja ispitanih građana koji su koristili usluge druge institucije (na prethodno pitanje odgovorili sa Da), prilikom ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, najveći broj njih koristio je uslugu banke, njih 45,3%, a zatim usluge Uprave za prihode i carine 13,2%. Za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata, ispitanici su u najvećoj mjeri koristili usluge drugih opštinskih organa 88,9%.*

- *za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa njih 60,4% je imalo trošak, dok 39,6% nije*
- *za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata 11,1% je imalo neku vrstu troška, dok 88,9% nije.*

*Prosječni trošak u drugoj instituciji iznosio je 9,3 eura. Za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa, prosječni trošak u drugim institucijama iznosio je 8,5 eura; dok je prosječni trošak kod drugih institucija za potrebe dobijanja za postavljanje montažnih privremenih objekata iznosio 32 eura.*

*Za dokumentaciju iz druge institucije, anketirani građani su za potrebe usluge ovjere potpisa, rukopisa i prepisa u prosjeku čekali 3,1 dan. Za dodatnu dokumentaciju za potrebe realizacije usluge koja se odnosi na odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata čekali su u prosjeku 2,9 dana.*



Kvalitetom dobijene usluge u organu GGP, većina ispitanika je zadovoljna. Građani su kvalitet usluge ocjenjivali su ocjenom od 1 do 5, gdje 1 znači da su veoma nezadovoljni/e, dok 5 da su veoma zadovoljni/e. Opšti prosjek iznosi 4,3. Prosječna ocjena po usluzi iznosi:

- 4,2 za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa,
- 4,4 za odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata.

Više od 2/3 ispitanika koji su organ OPG posjetili u cilju dobijanja odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata su veoma zadovoljni kvalitetom usluge koju su dobili (ocjena 5).

**Tabela 41** Zadovoljstvo građana kvalitetom dobijene usluge

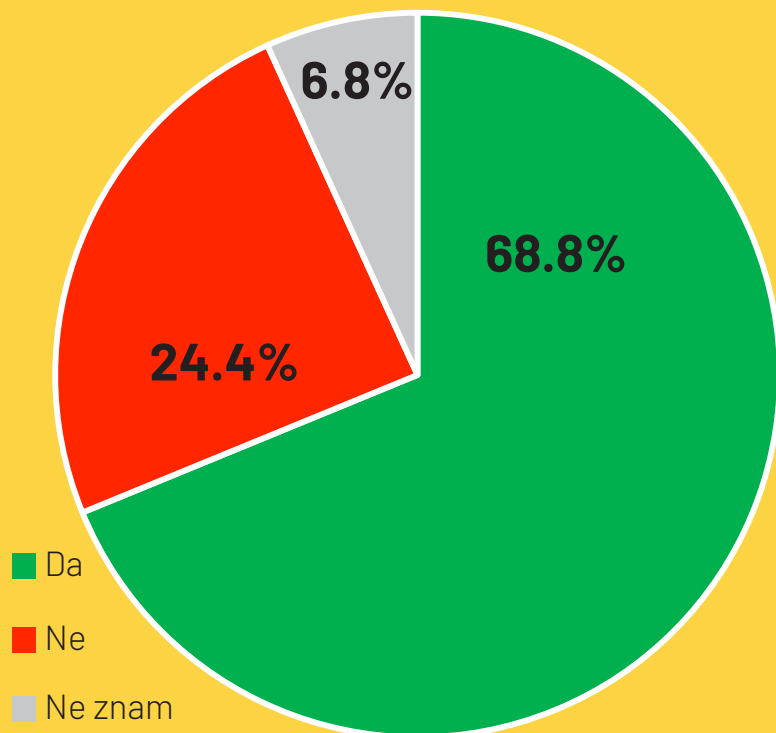
**Generalno, koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge koju ste dobili u organu OPG?  
(1 – veoma nezadovoljan/na; 5 – veoma zadovoljan/na)**

	1	2	3	4	5
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	1,1%	1,6%	10,3%	45,4%	40,5%
Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata	0,0%	5,0%	10,0%	20,0%	65,0%

Od ukupnog broja anketiranih građana 68,8% koristilo bi usluge online izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne. Njih 24,4% ne bi koristilo, dok se 6,8% izjasnilo da u ovom momentu ne zna da li bi koristili/e.

## Grafik 17 Korišćenje online usluge izdavanja dokumenata

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?



Rezultati istraživanja, pojedinačno po uslugama su sledeći, kada je u pitanju korišćenje online usluga:

- Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa: 69,2% bi koristilo online uslugu; 23,2% ne bi, dok 7,6% ne zna u ovom momentu;
- Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata: 65,0% bi koristilo online usluge i 35,0% ne bi, dok nije bilo građana koji su rekli da „ne znaju da li bi koristili“.

Online uslugu Ovjere potpisa, rukopisa i prepisa bi najviše koristili ispitanici/e koji su fakultetski obrazovani.

## Tabela 42 Korišćenje online usluge izdavanja dokumenata u odnosu na stepen obrazovanja ispitanika/ca

	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Da	56.7%	72.7%	96.3%
Ne	33.3%	18.2%	1.9%
Ne znam	10.0%	9.1%	1.9%

Na samom kraju anketiranja, kao i za prethodne institucije/usluge, građani su upitani da ocijene i određene tvrdnje, a koje su na direktan način povezane sa ostvarivanjem usluge za koju su i došli. Tvrdnje su građani mogli da ocijene sa ocjenom od 1 do 5, gdje 1 podrazumije da se uopšte ne slaže, dok se pod 5 podrazumijeva da se slažu u potpunosti. Tvrdnje koje su navedene, tiču se opšteg zadovoljstva građana instiucijom i zaposlenima koji su pružili uslugu za koju je i izvršeno anketiranje.

Građani koji su organ GGP posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, zadovoljni su načinom rada institucije, odnosno zaposlenih, kao i jasnoćom materijala. Ocjene za svaku tvrdnju su ili 4,1 ili 4,2, što se vidi u tabeli 39.

Visočije ocjene/zadovoljstvo građani koji su organ OPG posjetili u cilju dobijanja odobrenja za postavljanje montažnih privremenih objekata, dali su za sve tvrdnje, od jasnosti materijala, preko efikasnosti institucije, ljubaznosti, spremnosti i stava zaposlenih ocjene od 4,5 do 4,7.

Najveće zadovoljstvo (ocjena 4,7) građani su dali za jasnost materijala koji se odnose na spomenutu uslugu.

**Sledeće tvrdnje ocijenite sa ocjenom od 1 do 5  
(1- Uopšte se ne slažem; 5 – Slažem se u potpunosti)**

	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,2	4,6
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,2	4,6
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,1	4,6
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,1	4,5
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,1	4,5
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,2	4,4
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,2	4,6
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,1	4,6
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,1	4,5
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,2	4,7

Glavne preporuke/smjernice koje su građani dali u cilju unapređenja kvaliteta usluga organa GGP (mogućnost davanja više odgovora) su:

1. **Omogućavanje online usluge – 58,0%**
2. **Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu – 31,7%**
3. **Uvesti informativni pult u instituciji – 28,3%**
4. **Poboljšati informacije na sajtu institucije – 26,3%**
5. **Informativni tel./mail – call centar – 22,9%**

Ukoliko se podaci analiziraju pojedinačno po usluzi, rezultati su po prioritetima isti kao na opštem nivou, što se vidi i u tabeli 40.

**Tabela 44** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga

**Na koji način bi mogao da se unaprijedi kvalitet usluge?  
Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	Odobrenje za postavljanje montažnih privremenih objekata
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu	30,3%	45,0%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	26,5%	25,0%
Uvesti informativni pult u instituciji	27,6%	35,0%
Informativni tel/mail – call centar	24,9%	5,0%
Omogućiti online usluge	57,3%	65,0%

**Interesantno je da bi 71.7% žena, u cilju poboljšanja usluga, omogućilo online pružanje usluga. Isto bi učinilo i 87% ispitanika/ca sa visokim obrazovanjem.**

**Tabela 45** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga u organima Glavnog grada Podgorica u odnosu na pol i obrazovanje ispitanika/ca

	<b>Pol</b>		<b>Obrazovanje</b>		
	Muški	Ženski	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji	25.6%	34.3%	28.3%	9.1%	38.9%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	29.1%	24.2%	32.5%	9.1%	16.7%
Uvesti informativni pult u instituciji	33.7%	22.2%	31.7%	9.1%	22.2%
Informativni tel/mail - call centar	25.6%	24.2%	25.0%	27.3%	24.1%
Omogućiti online usluge	40.7%	71.7%	44.2%	54.5%	87.0%
Nešto drugo	5.8%	0.0%	1.7%	18.2%	1.9%

# 3.5

## Opština Bijelo Polje

U okviru organa Opštine Bijelo Polje (u daljem tekstu OBP) istraživanjem je obuhvaćena usluga:

- Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa

# 3.5.1 Socio-demografske karakteristike ispitanika

*Od ukupnog broja anketiranih lica koja su posjetili organ OBP u cilju ovjere potpisa, rukopisa i/ili prepisa 51,0% je bilo muškog pola, a 49,0% ženskog pola. Najveći broj građana, koji su došli u cilju realizacije ove usluge, prilikom anketiranja bio je starosti od 45 do 54 godine. Detaljnija struktura građana po polu i godinama starosti, prikazana je tabelom u nastavku.*

**Tabela 46** Struktura ispitanika/građana po polu i godinama starosti

	Pol		Godine					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	51,0%	49,0%	5,0%	14,0%	16,0%	25,0%	23,0%	17,0%

*Na ukupnom nivou, najveći broj ispitanika bio je sa srednjim obrazovanjem – 62,0%. Bez obrazovanja ili sa završenim visokim obrazovanjem nije bilo među anketiranim građanima. Za ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa, nakon građana sa srednjim obrazovanjem, najviše je bilo građana sa višim obrazovanjem – 20,0%.*

**Tabela 47** Nivo obrazovanja ispitanika/građana

	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	18,0%	62,0%	20,0%	0,0%

*Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja usluge koja se odnosi na ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa u organu OBP, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru (32,0%), a zatim penzioneri (29,0%).*

**Tabela 48** Zanimanje ispitanika/građana

	Đak	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca – vlasnik/ca	Penzioner/ka	Poljoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	7,0%	8,0%	32,0%	0,0%	29,0%	7,0%	17,0%

## 3.5.2 Rezultati istraživanja

Građani su organ OBP posjetili u svojstvu fizičkog lica ili u svojstvu ovlaštenog lica pravnog subjekta. Za ostvarivanje usluge ovjere potpisa, rukopisa i prepisa 92,0% građana je instituciju posjetilo u svojstvu fizičkog lica, dok je 8,0% posjetilo kao ovlašteno lice pravnog subjekta.

Rezultati istraživanja su pokazali da građani koji su posjetili organ OBP, su svi (100,0%) uslugu ostvarili tokom prve posjete.

**Tabela 49** Broj posjeta u cilju realizacije usluge

*Koliko puta ste morali da posjetite OBP kako bi ostvarili uslugu zbog koje ste došli?*

	Prvi put	Jedan put	Dva puta	Tri i više puta
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

*Ispitanici koji su obuhvaćeni istraživanjem, prilikom ostvarivanja usluge koja se odnosi na ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa u organu OBP, u najvećem broju su zaposleni u privatnom sektoru (32,0%), a zatim penzioneri (29,0%).*

Nivo informisanosti građana o načinu pružanja usluga: o potrebnoj dokumentaciji; o troškovima; rokovima; pravima, kao i obavezama, ocjenjivali su ocjenama od 1 do 5. Ocjena 1 označava da uopšte nijesu bili informisani/e, a ocjena 5 da su bili veoma informisani/e.

Građani koji su organ OBP posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, nivo informisanosti po kategorijama navedenih u tabeli 45 ocijenili su u rasponu od 4,3 do 4,8

Najbolje su informisani o pravima, dok su najslabije informisani o troškovima.

**Tabela 50** Nivo informisanosti o načinu pružanja usluge

*U kojoj mjeri ste bili informisani o načinu pružanja usluge koju ste/ćete ostvarili/ostvariti (dostupnost informacija o potrebnim dokumentima, plaćanju/troškovima, rokovima i sl.)? ; Ocjena 1 označava da građani uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su veoma informisani.*

	O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna <sup>1</sup>	O troškovima	O rokovima	O pravima	O obavezama
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	4,5	4,3	4,7	4,8	4,7

<sup>1</sup> Precizno definisani odgovori koji su bili u Upitniku: O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna za ostvarivanje konkretne usluge; O troškovima kojima ćete biti izloženi u ovom postupku; O rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na Vaš zahtjev; O Vašim pravima u ovom postupku; O Vašim obavezama u ovom postupku



Ispitanici/e koji/e su na ovo pitanje odgovorili ocjenama 4 ili 5 upitani su o načinu informisanja.

Kao glavni izvor informisanja za uslugu ovjere potpisa, rukopisa i prepisa građani su u najvećem broju naveli samu instituciju 90,0%, a zatim druge ljude (prijatelje, rođake, itd.) 85,0%. Iz tabele 46 može se vidjeti da su to osnovna dva izvora informacija građana Bijelog Polja.

**Tabela 51** Načini informisanja građana o uslugama

***Ukoliko ste veoma ili djelimično informisani (ocjene 4 i 5 na prethodnom pitanju) o načinu pružanja usluge, na koji način ste informisani?***

***Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika***

	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa
Putem TV-a	0,0%
Putem radija	0,0%
Putem novina	0,0%
Putem internet portala	1,0%
Putem zvanične web stranice institucije	0,0%
Putem društvenih mreža	0,0%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka, itd.)	85,0%
U samoj instituciju	90,0%
Ne znam	0,0%
Nešto drugo	0,0%

***Što se tiče vremena koje je bilo potrebno da organ OBP odgovori na zahtjev koji je ispitanik/ca podnio/podnijela, sve se završavalo isti dan.***

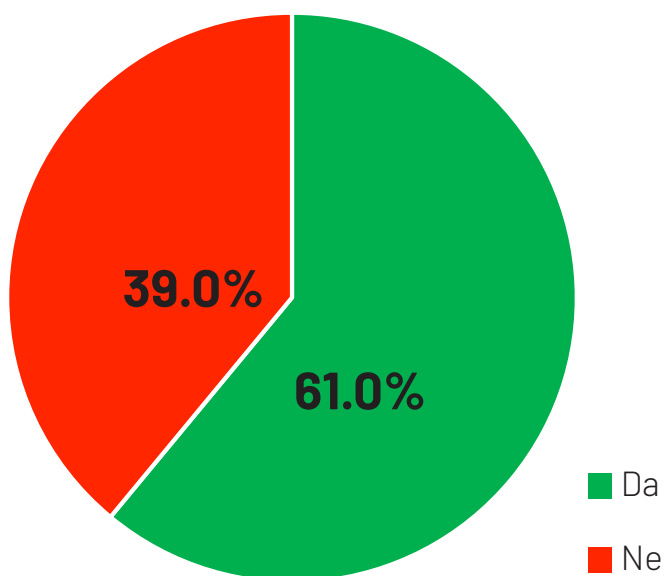
Prosječni trošak za uslugu ovjere potpisa, rukopisa i prepisa iznosio je 3,0 eura, dok je prosječni nivo takse iznosio 1,9 eura.

Dvije trećine građana, odnosno 61,0% upoznato je sa visinom takse koju su trebali da plate.

**Grafik 18** Upoznatost građana sa visinom takse

**Da li ste bili upoznati sa visinom takse koju ste trebali da platite?**

**Po uslugama, organ OBP**

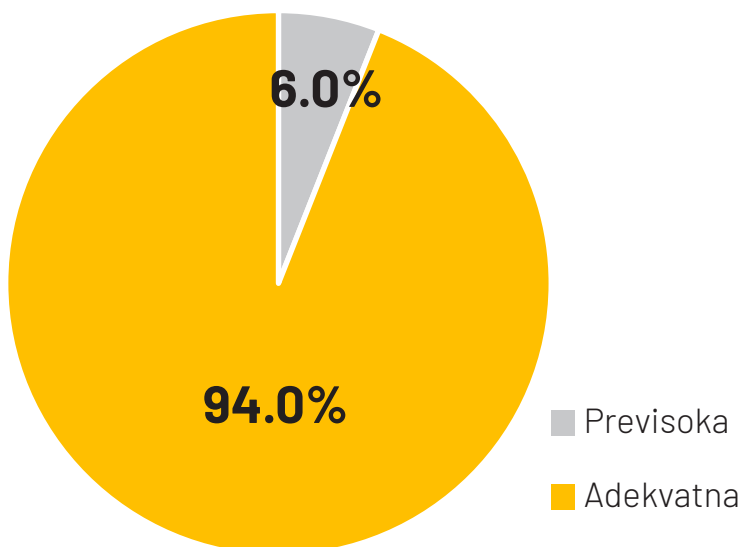


Građani koji su obuhvaćeni istraživanjem, upitani su i za mišljenje o visini takse.

Svega 6,0% građana je mišljenja da visina takse koja se odnosi na ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa je previsoka. Istraživanje je pokazalo, da ne postoje građani koji smatraju da je visina takse preniska

**Grafik 19** Mišljenje građana o visini takse

**Po Vašem mišljenju, visina takse je: previsoka, adekvatna, preniska?**



*Građani koji smatraju da je visina takse previsoka, upitani su da iznesu svoje mišljenje o tome koliko bi taksa trebala da iznosi.*

*Po njihovom mišljenju taksa ili ne bi trebala da postoji, ili bi trebala da bude do 1 eura.*

Prilikom realizacije usluge, većina ispitanih građana nije morala da koristiti usluge druge institucije ili organa, tačnije njih 95,0%, dok je 5,0% koristilo uslugu druge institucije.

### **Tabela 52** Korišćenje usluga drugih institucija

**Prilikom realizacije usluge, da li ste, u cilju prikupljanja dokumentacije, morali koristiti usluge druge institucije/organa?**

	Da	Ne
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	95,0%	5,0%

*Od ukupnog broja ispitanih građana koji su koristili usluge druge institucije (na prethodno pitanje odgovorili sa Da), prilikom ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, najveći broj njih koristio je uslugu MUP-a, njih 80,0%, a 20,0% uslugu geodetske kompanije.*

*Trošak u drugim institucijama imalo je 80,0% građana, i taj trošak je u prosjeku iznosio 29,0 eura.*

*Za dokumentaciju iz druge institucije, anketirani građani su za potrebe usluge ovjere potpisa, rukopisa i prepisa u prosjeku čekali 17 dana.*

Kvalitetom dobijene usluge u organu OBP, ispitanici su veoma zadovoljni. Građani su kvalitet usluge ocjenjivali su ocjenom od 1 do 5, gdje 1 znači da su veoma nezadovoljni/e, dok 5 da su veoma zadovoljni/e. Prosječna ocjena iznosi 4.75.

Tri četvrtine građana, odnosno 75,0% koji su organ OPG posjetili u cilju ovjere potpisa, rukopisa i prepisa, zadovoljstvo uslugom ocijenilo je ocjenom 5, dok je 25,0% ocijenilo sa 4. Nije bilo građana koji su dali ocjene 1, 2 ili 3 što se vidi iz tabele u nastavku.

### **Tabela 53** Zadovoljstvo građana kvalitetom dobijene usluge

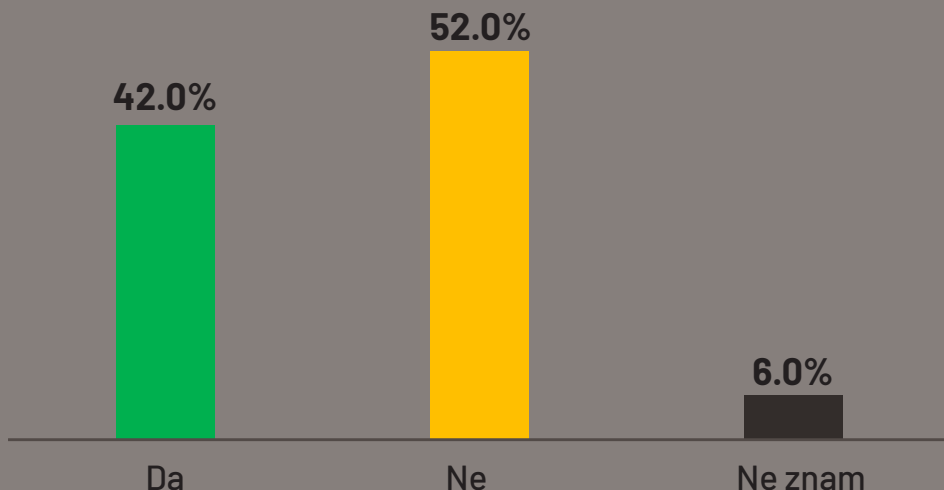
**Generalno, koliko ste zadovoljni kvalitetom usluge koju ste dobili u organu OBP? (1 – veoma nezadovoljan/na; 5 – veoma zadovoljan/na)**

	1	2	3	4	5
Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%

Od ukupnog broja anketiranih građana 42,0% koristilo bi usluge online izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne. Više od polovine, tačnije 52,0% ne bi koristilo, dok se 6,0% izjasnilo da u ovom momentu ne zna da li bi koristili/e.

**Grafik 20** Korišćenje online usluge izdavanja dokumenata

**Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?**



*Ispitanici starosti do 44 godine bi, značajno više od ostalih (prosjeka) koristili online uslugu ovjere potpisa, rukopisa i prepisa ukoliko bi ona bila dostupna u takvoj formi.*

**Tabela 54** Korišćenje online usluge izdavanja dokumenata, organ OBP u odnosu na starost ispitanika

	Starost					
	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Da	100.0%	92.9%	75.0%	32.0%	13.0%	5.9%
Ne	0.0%	7.1%	18.8%	60.0%	73.9%	94.1%
Ne znam	0.0%	0.0%	6.3%	8.0%	13.0%	0.0%

Od ukupnog broja anketiranih građana 42,0% koristilo bi usluge online izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne. Više od polovine, tačnije 52,0% ne bi koristilo, dok se 6,0% izjasnilo da u ovom momentu ne zna da li bi koristili/e.

**Tabela 55** Generalno zadovoljstvo institucijom i zaposlenima u pružanju usluga

**Sledeće tvrdnje ocijenite sa ocjenom od 1 do 5**  
**(1- Uopšte se ne slažem; 5 - Slažem se u potpunosti)**

	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,9
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,6
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,5
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,7
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,5
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,8
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,8
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,5
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,7
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,3

Glavne preporuke/smjernice koje su građani dali u cilju unapređenja kvaliteta usluge koja se odnosi na ovjeru potpisa, rukopisa i prepisa (mogućnost davanja više odgovora) su sledeće:

1. **Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu – 79,0%**
2. **Omogućavanje online usluge – 40,0%**
3. **Uvesti informativni tel./mail – call centar – 20,0%**
4. **Poboljšati informacije na sajtu institucije – 9,0%**
5. **Uvesti informativni pult u instituciji – 5,0%**

**Tabela 56** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga

**Na koji način bi mogao da se unaprijedi kvalitet usluge?  
Mogućnost davanja više odgovora od strane ispitanika**

	Ovjera potpisa, rukopisa i prepisa
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji – da stranka može da završi sve na jednom mjestu	79,0%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	9,0%
Uvesti informativni pult u instituciji	5,0%
Informativni tel/mail – call centar	20,0%
Omogućiti online usluge	40,0%

**Ispitanci/e starosti do 44 godine bi, kao način unapređenja usluga, omogućili online usluge, dok bi stariji ispitanici centralizovali proces koji se odnosi na ostvarivanje usluga.**

**Tabela 57** Preporuke za unapređenje kvaliteta usluga u organu OBP u odnosu na starost ispitanika

**Starost**

	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Centralizovati/objediniti potrebnu dokumentaciju u instituciji	40.0%	64.3%	68.8%	76.0%	91.3%	100.0%
Poboljšati informacije na sajtu institucije	40.0%	28.6%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Uvesti informativni pult u instituciji	0.0%	14.3%	12.5%	4.0%	0.0%	0.0%
Informativni tel/mail – call centar	40.0%	42.9%	37.5%	16.0%	8.7%	0.0%
Omogućiti online usluge	100.0%	85.7%	75.0%	28.0%	13.0%	5.9%

# Aneksi

## Izdavanje vozačke dozvole

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?	Pol		Starost					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Da	60.70%	78.90%	78.60%	83.30%	58.10%	68.40%	0.00%	0.00%
Ne	27.90%	7.90%	14.30%	3.30%	25.80%	26.30%	66.70%	100.00%
Ne znam	11.50%	13.20%	7.10%	13.30%	16.10%	5.30%	33.30%	0.00%

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?	Zanimanje						
	Đak - student	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca - vlasnik/ca	Penzioner/ka	Pojjoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Da	75.00%	25.00%	73.20%	66.70%	0.00%	0.00%	69.20%
Ne	0.00%	50.00%	16.90%	33.30%	100.00%	0.00%	15.40%
Ne znam	25.00%	25.00%	9.90%	0.00%	0.00%	100.00%	15.40%



### Izdavanje lične karte

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?	Starost					
	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Da	53.80%	79.60%	70.00%	52.00%	25.00%	0.00%
Ne	38.50%	9.30%	20.00%	32.00%	75.00%	100.00%
Ne znam	7.70%	11.10%	10.00%	16.00%	0.00%	0.00%

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?	Zanimanje						
	Đak - student	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca - vlasnik/ca	Penzioner/ka	Poljoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Da	62.50%	70.00%	72.30%	66.70%	12.50%	0.00%	50.00%
Ne	25.00%	20.00%	20.50%	33.30%	87.50%	0.00%	33.30%
Ne znam	12.50%	10.00%	7.20%	0.00%	0.00%	100.00%	16.70%

### Izdavanje pasoša

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?	Starost					
	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Da	100.00%	78.10%	63.60%	60.00%	11.10%	0.00%
Ne	0.00%	15.60%	27.30%	33.30%	77.80%	50.00%
Ne znam	0.00%	6.30%	9.10%	6.70%	11.10%	50.00%

Da li biste koristili online usluge izdavanja dokumenata ukoliko bi bile dostupne?	Zanimanje						
	Đak - student	Zaposlen/a u državnim institucijama	Zaposlen/a u privatnom sektoru	Privatni preduzetnik/ca - vlasnik/ca	Penzioner/ka	Poljoprivrednik/ca	Nezaposlen/a
Da	100.00%	62.50%	71.00%	0.00%	10.00%	0.00%	78.60%
Ne	0.00%	12.50%	25.80%	0.00%	70.00%	100.00%	14.30%
Ne znam	0.00%	25.00%	3.20%	100.00%	20.00%	0.00%	7.10%

## Zadovoljstvo pojedinačnim aspektima usluge

	Izdavanje vozačke dozvole			Izdavanje lične karte			Izdavanje pasoša		
	Pol			Pol			Pol		
	Muški	Ženski	Total	Muški	Ženski	Total	Muški	Ženski	Total
	Prosječna ocjena								
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,5	4,7	4,6	4,4	4,3	4,4	4,5	4,3	4,4
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,1	4,4	4,3	4,3	4,1	4,2	4,3	3,9	4,1
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,1	4,2	4,2	4,2	3,9	4,1	4,1	3,9	4,0
Zaposleni je pružio tačnu informaciju o tome kada će predmet/zahtjev biti riješen	4,3	4,5	4,4	4,2	4,0	4,1	4,3	4,1	4,2
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,5	4,6	4,5	4,1	4,0	4,1	4,2	4,1	4,2
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,1	4,4	4,2	4,2	4,0	4,1	4,3	3,8	4,1
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,2	4,5	4,3	4,1	4,1	4,1	4,3	3,9	4,1
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,1	4,3	4,2	4,0	4,0	4,0	4,1	3,8	4,0
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,2	4,4	4,3	4,0	3,9	3,9	4,1	4,0	4,1
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,3	4,5	4,4	4,2	4,1	4,1	4,3	4,1	4,2

**U kojoj mjeri ste bili informisani o načinu pružanja usluge**

**koju ste/ćete ostvarili/ostvarit)?**

**UPC; Ocjena 1 označava da građani uopšte nijesu bili informisani, a ocjena 5 da su veoma informisani**

**Registracija poreskih obveznika**

**Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza**

	Pol		Pol	
	Muški	Ženski	Muški	Ženski
	Prosječna ocjena			
O potrebnoj dokumentaciji koja je neophodna za ostvarivanje konkretne usluge	4,8	4,9	4,3	4,1
O troškovima kojima ćete biti izloženi u ovom postupku	4,8	5,0	4,3	4,1
O rokovima u kojima bi trebalo da se odgovori na Vaš zahtjev	4,8	5,0	4,5	4,0
O Vašim pravima u ovom postupku	4,8	5,0	4,4	4,0
O Vašim obavezama u ovom postupku	4,8	5,0	4,4	4,1

**Ukoliko ste veoma ili djelimično informisani o načinu pružanja usluge, na koji način ste informisani? UPC;**

**Registracija poreskih obveznika**

**Izdavanje uvjerenja i potvrda koji se odnose na naplatu poreskih obaveza**

	Pol		Pol	
	Muški	Ženski	Muški	Ženski
Putem TV-a	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Putem radija	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Putem novina	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Putem internet portala	7.10%	0.00%	10.20%	18.00%
Putem zvanične web stranice institucije	50.00%	90.90%	10.20%	14.00%
Putem društvenih mreža	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Od drugih ljudi (prijatelja, rođaka, itd.)	21.40%	9.10%	38.80%	40.00%
U samoj instituciju	64.30%	27.30%	91.80%	70.00%
Ne znam	0.00%	0.00%	2.00%	2.00%
Nešto drugo	0,0%	0,0%	2.00%	2.00%

**Registracija poreskih  
obveznika**

**Registracija privrednih  
subjekata**

Da li biste koristili online uslugu/e zbog kojih ste posjetili Poresku Upravu, ukoliko bi bile dostupne?	Pol		Obrazovanje				
	Muški	Ženski	Bez obrazovanja	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Da	68.40%	87.70%	0.00%	0.00%	41.70%	50.00%	92.90%
Ne	21.10%	9.20%	0.00%	0.00%	33.30%	50.00%	0.00%
Ne znam	10.50%	3.10%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	7.10%

**Izdavanje uvjerenja i potvrda  
koji se odnose na naplatu  
poreskih obaveza**

Da li biste koristili online uslugu/e zbog kojih ste posjetili Poresku Upravu, ukoliko bi bile dostupne?	Starost					
	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Da	0.00%	94.70%	79.40%	51.30%	45.50%	0.00%
Ne	0.00%	0.00%	11.80%	25.60%	40.90%	100.00%
Ne znam	0.00%	5.30%	8.80%	23.10%	13.60%	0.00%

**Generalno zadovoljstvo institucijom i zaposlenima u pružanju  
usluga, UPC**

**Registracija poreskih  
obveznika**

	Pol	
	Muški	Ženski
	Prosječna ocjena	
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,68	4,25
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,66	4,35
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,63	4,22
Zaposleni je pružio tačnu informaciju o tome kada će predmet/ zahtjev biti riješen	4,63	4,28
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,68	4,42
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,61	4,18
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,68	4,23
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,45	4,23
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,42	4,22
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,50	4,32

### Izdavanje listova nepokretnosti

Da li biste koristili online uslugu izdavanja listova nepokretnosti, ukoliko bi bile dostupne?	Pol		Starost					
	Muški	Ženski	Od 18 do 24	Od 25 do 34	Od 35 do 44	Od 45 do 54	Od 55 do 64	65+
Da	70.5%	67.7%	100.0%	83.3%	76.5%	66.7%	47.4%	40.9%
Ne	16.0%	27.3%	0.0%	9.1%	17.6%	21.6%	31.6%	50.0%
Ne znam	13.5%	5.1%	0.0%	7.6%	5.9%	11.8%	21.1%	9.1%

Da li biste koristili online uslugu izdavanja listova nepokretnosti, ukoliko bi bile dostupne?	Obrazovanje				
	Bez obrazovanja	Osnovno obrazovanje	Srednje obrazovanje	Više obrazovanje	Visoko obrazovanje
Da	0.00%	33.3%	58.5%	81.1%	82.4%
Ne	0.00%	33.3%	26.2%	16.2%	12.9%
Ne znam	0.00%	33.3%	15.4%	2.7%	4.7%

### Kopija plana

	Pol	
	Muški	Ženski
Da	78.1%	55.6%
Ne	15.6%	44.4%
Ne znam	6.3%	0.0%

## Zadovoljstvo pojedinačnim aspektima usluge

### Kopija plana

	Pol	
	Muški	Ženski
	Prosječna ocjena	
Materijali koji se odnose na usluge (formulari, obrasci, flajeri, brošure, itd.) su jasno formulisani i jednostavni za popunjavanje	4,16	4,71
Institucija rješava/odgovara na zahtjeve u predviđenom roku	4,13	4,33
Kada građani imaju problema, zaposleni iskazuju spremnost da im pomognu da riješe problem, ljubazni su i vode se najboljim interesima građana	4,31	4,61
Zaposleni je pružio tačnu informaciju o tome kada će predmet/ zahtjev biti riješen	4,16	4,67
Institucija vodi tačnu/urednu evidenciju.	4,30	4,56
Stav/pristup zaposlenih budi povjerenje kod građana	4,13	4,67
Zaposleni imaju dovoljno znanja da odgovore na zahtjeve građana	4,16	4,67
Sa institucijom je lako ostvariti kontakt (pristupačni članovi uprave, zaposleni, brzi odgovori putem telefona i maila)	4,19	4,83
Građani dobijaju individualnu pažnju (prilagođavanje njihovim specifičnim potrebama-OSI, starije osobe, trudnice...)	4,17	4,72
Zaposleni su dostupni u toku termina predviđenih za rad sa građanima	4,23	4,72







„Damar Plus“ – Podgorica