CRCD-BIH
CENTAR ZA RAZVOJ CIVILNOG DRUŠTVA U BIH

74000 Doboj,Nemanjina 60/1 053 227 238 mob.061 644 622 E-mail. crcdbih@hotmail.com www.crcd-bih.com

WeBER
Western Balkans Enabling Project for Civil Society Monitoring of Public Administration Reform

ANALIZA

STANJA U PRIMJENI PRINCIPA JAVNE UPRAVE

u okviru projekta

MONITORING ODGOVORNOSTI I PRUŽANJA USLUGA OD STRANE JAVNE LOKALNE SAMOUPRAVE U OPĆINAMA/OPŠTINAMA; DOBOJ ISTOK, GRAČANICA, PETROVO, LUKAVAC, DOBOJ JUG I TEŠANJ

Doboj, decembar 2017. godine

SADRŽAJ

Uvod 4-6
Monitoring principa odgovornosti i pružanja usluga od strane javne lokalne samouprave 6
1.Pristup informacijama – Pregled podatak dobijenih od jedinica lokalne samouprave 6
1.1. Općina/opština Doboj Istok 6
1.2. Općina/opština Gračanica 7
1.3. Općina/opština Petrovo 7
1.4. Općina/opština Lukavac 8
1.5. Općina/opština Doboj Jug 8-9
1.6. Općina/opština Tešanj 9
1.7. Zaključci i preporuke 10
2. Analiza podataka i informacija od javnog značaja na službenim web stranicama 6 posmatranih
općina/opština 10-11
2.1. Zaključci i preporuke 11
3. Intervjui sa građanima/korisnicima usluga 12
3.1. Općina/opština Doboj Istok 12
3.2. Općina/opština Gračanica 12-13
3.3. Općina/opština Petrovo 13
3.4. Općina/opština Lukavac 13
3.5. Općina/opština Doboj Jug 13-14
3.6. Općina/opština Tešanj 14
4.1. Anketirani državni službenici 14
4.1.1. Općina/opština Doboj Istok 14-15
4.1.2. Općina/opština Gračanica 15
4.1.3. Općina/opština Petrovo 15
4.1.4. Općina/opština Lukavac 16
4.1.5. Općina/opština Doboj Jug 16
4.1.6. Općina/opština Tešanj 17
4.1.7. Pregled mišljenja državnih službenika 17-18
4.2. Anketiranje javnog mijenja 18
4.2.1. Općina/opština Petrovo 18-23
4.2.2. Općina/opština Doboj Istok 23-27
4.2.3. Općina/opština Doboj Jug 27-31
4.2.4. Općina/opština Gračanica 32-36
4.2.5. Općina/opština Lukavac 36-41
4.2.6. Općina/opština Tešanj 41-45
4.2.7. Zaključci i preporuke 46-47

UVOD

Reforma javne uprave u Bosni i Hercegovini je dio sveobuhvatnih reformi koje naša država mora implementirati u predstojećem periodu. Na osnovu istraživanja koja se sprovode u praksi evidentno je da dvije trećine građana nije zadovoljno radom jedinica lokalne uprave, dok njih 70 % smatra da navedene institucije ne ulažu dovoljno napora da se stanje popravi.

Centar za razvoj civilnog društva iz Doboja je u realizaciji dosadašnjih projektnih aktivnosti i saradnje sa jedinicama lokalne samouprave uočio niz slabosti u transparentnosti i odgovornosti u radu (npr. informacije od javnog značaja ne objavljuju se na WEB stranici, pojedine opštine nemaju određeno lice za odnose sa javnošću, postoji nedostatak e-servisa, pristupačnosti za osobe sa invaliditetom i sl). Shodno navedenom, a budući da je interes građana da javna lokalna samouprava bude zasnovana na redu, vladavini zakona, jasnim standardima, transparentnim procedurama i slobodnom tržištu, servis za potrebe građana, kao takva mora zadovolji određene standarde garantovane najvišim međunarodnim pravnim aktima ali i propisima unutrašnjeg prava.

Na tim osnovama, a u okviru projekta finansiranog od strane Evropske unije i Kraljevine Nizozemske od strane Centra za razvoj civilnog društva u BiH izvršen je **"Monitoring principa odgovornosti i pružanja usluga od strane javne lokalne samouprave u općinama/opštinama Doboj Istok, Gračanica, Petrovo, Lukavac, Doboj Jug i Tešanj"** za period 2016.-2017. godina (zaključno sa 1.6.2017. godine) integrisanog u WeBER Platformu, a koji je prepoznao mogućnosti da se na osnovu sačinjene Analize stanja rada u jedinicama lokalne samouprave identifikuju slabe tačke koje dovode do problema u radu i u tom smjeru predloži način za unapređenje rada.

Cilj monitoringa je utvrditi u kojoj mjeri jedinice lokalne samouprave primjenjuju principe transparentnosti, odgovornosti i integriteta propisane zakononima i podzakonskim aktima**.**

Ciljane grupe su: jedinice lokalne samouprave, građani i pravna lica, ali i mediji. **Opseg posmatranja je obuhvatio** 6 općina/opština; Doboj Istok, Gračanica, Petrovo, Lukavac, Doboj Jug i Tešanj.

U realizaciji monitoringa **primjene principa odgovornost**i javne uprave upotrebljene su sljedeće metode:

1. Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva, u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama,[1] a sa ciljem prikupljanja relevantnih podataka.

U dva zahtjeva za pristup informacijama zajedno sa urgencijama se od 6 posmatranih općina/opština tražilo da dostave podatke o licu određenom za odnose sa javnošću sa kontakt podacima, o broju zahtjeva građana i pravnih lica za pristup informacijama u 2016. i 2017. godini, broju uvaženih i odbijenih zahtjeva i razlozima odbijanja, broju zahtjeva građana i pravnih lica o upravnom postupku u 2016. i 2017. godini, broju uvaženih i odbijenih zahtjeva i razlozima odbijanja, broju zaostalih predmeta iz upravnog postupka i najčešćim razlozima za to, broju slučajeva kršenja propisa i traženja obeštećenja ili adekvatne kompenzacije, te o broju predmeta u kojima je pokrenut upravni spor (tužba) u 2016. i 2017. godini

2. Analiza podataka i informacija od javnog značaja na službenim WEB stranicama 6 posmatranih općina/opština u cilju utvrđivanja njihovog sadržaja i redovne objave i ažuriranja.

Kategorije čiji sadržaj se analizirao na službenim web stranicama: Budžet; Javni pozivi/oglasi/konkursi; E-obrasci/formulari; E-upitnik; Službene novine/Službeni glasnik; Sastav lokalnog vijeća/odbora sa kontakt podacima, Mjesne zajednice sa kontakt podacima; Općinske/opštinske službe sa kontakt podacima; Lice za odnose sa javnošću; Uputstvo i obrazac za pristup informacijama; Javne nabavke i plan JN; Podaci o općini/opštini; Vijesti/događaji/aktuelnosti; Biznis servis (informacije, vodič za investitore).

[1] Zakon o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini, Službeni glasnik BiH, br. 28/00, 45/06, 102/09 i 62/11.

Indikatori koji su upotrebljeni u ovom dijelu monitoringa kako bi se utvrdilo zatečeno stanje odabranih jedinica lokalne uprave u oblasti odgovornosti, predstavljeni su deskriptivnom i kvantitativnom metodom (u brojevima).

U realizaciji monitoringa **primjene principa pružanja usluga od strane jedinica lokalne samouprave** upotrijebljene su sljedeće metode:

1.Intervijui sa korisnicima usluga o zadovoljstvu uslugama na lokalnom nivou, **indikator** koji je upotrijebljen odnosi se na procenat korisnika koji su zadovoljni javnim uslugama.

Obavljeno je ukupno 58 intervjua sa slučajno odabranim korisnicima usluga u 6 posmatranih općina/opština (po 10 intervjua u svakoj općini/opštini, izuzev Lukavca gdje imamo 8). Korisnici usluga su kroz intervju uz tonski snimak koji je trajao od pola minute pa do nekoliko minuta davali svoj osvrt na rad lokalne uprave kroz lični primjer ili uopšteno u smislu njihovog zadovoljstva ili nezadovoljstva pružanjem usluga, kvalitetom i brzinom usluga, ljubaznošću službenika i davanjem povratnih informacija i pomoći građanima, te preporukama za unapređenje rada.

2. **Upitnik** (anketni listić) sa ovlaštenim predstavnicima jedinica lokalne samouprave i **Upitnik** sa korisnicima usluga. U tom smjeru smo anketirali ukupno 180 građana i dostavili 12 upitnika zaposlenicima u 6 općina/opština.

Po 2 anketna listića sa 18 pitanja iz svake općine/opštine ispunili su ovlašteni predstavnici, izuzev općine Tešanj čiji predstavnici nisu dostavili podatke. Prvi dio anketnih listića se odnosio na pitanja vezana za osnovne biografske podatke, pol, starosnu dob, poslove i zadatke koje obavljaju, stručnu spremu, radno iskustvo i poznavanje stranih jezika. Drugi dio se odnosio na pitanja vezana za organizacionu kulturu, tako smo ih pitali: da li u svakodnevnom radu koriste informacione tehnologije, da li je jasan obim nadležnosti u obavljanju poslova i zadataka na njihovom radnom mjestu, koji su razlozi veće efikasnosti lokalne samouprave, da li se u njihovoj sredini pruža dovoljno pažnje komunikaciji sa korisnicima, postoji li u njihovoj radnoj sredini potreba za stručnim usavršavanjem, u kojim područjima je u njihovoj radnoj sredini razvijen neki od oblika interne kontrole, da li su u posljednjih pet godina ostvarili očekivano napredovanje, koji su po njihovom mišljenju uzroci korupcije uopšteno, koja prava građani imaju u slučaju nezadovoljstva ili zadovoljstva uslugom ili radom službenika, da li su sigurni na radnom mjestu, koje su po njihovom mišljenju mogućnosti poboljšanja rada u njihovoj sredini.

Anketirali smo i po 30 građana iz svake od 6 posmatranih općina/opština sa 25 pitanja. Upitnik se odnosio na biografske podatke o građanima, pol, starosnu dob, stepen obrazovanja, nivo informatičkog obrazovanja, zanimanje, mišljenje o jasnosti i javnosti rada javne uprave, primjerenosti ponašanja državnih službenika, informisanosti/obaviještenosti o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi, njihovoj mogućnosti pristupa internetu, mišljenju da li je javna uprava nedovoljno organizovana i slabo opremljena novim tehnologijama, koliko je za njih važan pristup e-uslugama i šta ih ograničava prilikom pristupa, mišljenje o stručnosti, efikasnosti i nepristrasnosti državnih službenika u javnoj upravi, koje vrste su zahtjeva, zanimalo nas je i koju su vrstu usluga zahtjevali u poslednjih 12 mjeseci, njihova ocjena efikasnosti rješavanja zahtjeva ostrane državnih službenika prema vrsti službe, njihova ocjena nivoa komunikacije u vezi sa rješavanjem postavljenih zahtjeva prema vrsti službe, ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija prema vrsti službe, da li su se pronašli u prilici da se od njih traži mito, da li su ikada podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi i koji je razlog, gdje su podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog i da li su dobili povratnu informaciju, koji su uzroci korupcije prema njihovom mišljenju i da svojom izjavom opišu iskustvo u interakciji sa javnom upravom u posljednjih 12 mjeseci.

Upitnik je ispunjen anonimno kako bi se podstakla veća iskrenost ispitanika. Pitanja su formulisana pretežno zatvoreno u kombinaciji sa otvorenim dijelom u cilju omogućavanja da ispitanici iznesu svoje prijedloge za unapređenje postojećeg normativnog okvira i prakse rada. Korištene su skale procjene stavova na mjestima gdje nam je bilo važno da ispitanici iznesu svoje mišljenje odnosno ocijene efikasnost rješavanja zahtjeva od strane državnih službenika prema vrsti službe, njihova ocjena nivoa komunikacije u vezi sa rješavanjem postavljenih zahtjeva prema vrsti službe, ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija prema vrsti službe.

Prilikom obrade pitanja upotrijebljena je deskriptivna metoda kojom smo opisali mišljenja koja su dali ispitanici, predstavljajući kvantitativni broj zauzetih stavova o pojedinim pitanjima korisnika. Upotrebom tabela, grafikona i dijagrama predstavljeni su odgovori na cilj projekta.

Na osnovu prikupljenih podataka tokom monitoringa sačinjena je **Analiza stanja u primjeni principa odgovornosti i pružanja usluga** u jedinicama lokalne samouprave koja će biti predstavljena na tri okrugla stola.

MONITORING PRINCIPA ODGOVORNOSTI I PRUŽANJA USLUGA OD STRANE JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE

Da bismo realizovali cilj monitoringa i utvrdili u kojoj mjeri su jedinice lokalne samouprave implementirale najvišim međunarodnim aktima kao i zakonima i podzakonskim propisima garantovane osnovne principe rada kakvi su transparentnost, odgovornost i integritet, posmatrali smo i istražili stanje u Doboj Istoku, Gračanici, Petrovu, Lukavcu, Doboj Jugu i Tešnju sa stanovišta predstavnika vlasti odnosno državnih službenika ali i sa stanovišta javnog mijenja koje i predstavljamo u narednom tekstu.

1. PRISTUP INFORMACIJAMA - PREGLED PODATAKA DOBIJENIH OD STRANE JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE

1.1. Općina/opština Doboj Istok

Na osnovu našeg prvog zahtjeva za pristup informacijama i urgencije po osnovu ovog zahtjeva, općina Doboj Istok je dostavila tražene podatke koji su opisani u uvodnom dijelu. U općini postoji lice određeno za odnose sa javnošću čiji su kontakt podaci navedeni i dostavljeni.

Kada je riječ o primjeni prava na pristup informacijama u ovoj općini, u 2016. godini je bilo ukupno 8 zahtjeva za pristup informacijama, a u 2017. godini zaključno sa 1. junom ukupno dva zahtjeva, pri čemu je samo 1 zahtjev odbijen. Razlozi za odbijanje zahtjeva za pristup informacijama nisu navedeni.

Ova općina u 2016. i 2017. godini nije imala zahtjeve građana i pravnih lica o upravnom postupku, pa samim tim nije bilo ni predmeta u kojima je pokrenut upravni spor (tužba). Takođe nije bilo ni slučajeva kršenja propisa i traženja obeštećenja ili adekvatne kompenzacije.

Svoju efikasnost i odgovornost u radu općina pokazuje i u rješavanju navedenih zahtjeva. Napominjemo da smo na odgovor na naš prvi zahtjev za pristup informacijama i urgenciju po istom, čekali više od mjesec dana, te bi trebalo više truda i napora uložiti u unapređenje brzine i efikasnosti u radu i ozbiljniji pristup aktivnostima civilnog društva.

1.2. Općina/opština Gračanica

U općini Gračanica postoji lice određeno za odnose sa javnošću čiji su kontakt podaci navedeni i dostavljeni po osnovu našeg prvog zahtjeva za pristup informacijama.

Kada je riječ o primjeni prava na pristup informacijama u ovoj općini, u 2016. godini je bilo ukupno 90 zahtjeva za pristup informacijama. 68 zahtjeva je riješeno u zakonskom roku, a 22 van tog roka. Od toga je odbijeno 11 zahtjeva i to 7 zahtjeva zbog nepostojanja dovoljno podataka o sadržaju traženih informacija, 3 zahtjeva zbog postojanja posebnih službenih evidencija na osnovu kojih se dobija tražena informacija i 1 zahtjev zbog zaštite ličnih podataka.

U 2017. godini zaključno sa 1. junom je bilo ukupno 48 zahtjeva za pristup informacijama. 38 zahtjeva je riješeno u zakonskom roku, a 10 van tog roka. Od toga je odbijeno 12 zahtjeva i to 11 zahtjeva zbog nepostojanja dovoljno podataka o sadržaju traženih informacija, a 1 zahtjev zbog postojanja posebnih službenih evidencija na osnovu kojih se dobija tražena informacija.

Informacije koje su se najčešće tražile su vezane za dokumentaciju imovinsko-pravne službe i evidenciju katastra nekretnina u općini Gračanica.

Kada su u pitanju upravni predmeti, u 2016. godini je zabilježeno 7126 takvih predmeta od kojih je postupak pokrenut u 5456 predmeta po zahjevu stranke, a 1760 po službenoj dužnosti koji su i riješeni u zakonskom roku.

Do kraja 2016. godine je ostalo neriješeno 327 predmeta, od kojih za 277 nije protekao zakonski rok za rješavanje, a za njih 50 je protekao rok.

Zahtjevi stranaka se najčešće odbijaju zbog nedostatka određene dokumentacije koja se ne može pribaviti po službenoj dužnosti, a stranke to ne učine u primjerenom roku koji im je ostavljen za dostavljanje iste.

U 2016. godini je u 4 slučaja pokrenut upravni spor, od čega su 2 tužbe odbijene, a 2 sudska postupka su ostala neriješena do kraja izvještajnog perioda.

Najčešći razlog zaostalih upravnih postupaka leži u složenoj prirodi istih, posebno u okviru Službe za upravu i Službe za prostorno uređenje, geodetske i imovinsko pravne poslove, gdje se često potrebna dokumentacija mora pribaviti od viših nivoa vlasti službenim putem ili po zahtjevu stranaka, zbog čega dolazi do prekoračenja rokova u rješavanju predmeta.

Podaci o broju upravnih predmeta i upravnih sporova u 2017. godini zaključno sa 1. junom nadležna općinska služba nije bila u mogućnosti da dostavi, jer se izvještaj o tome podnosi u januaru naredne godine.

Nije bilo slučajeva kršenja propisa na osnovu kojih bi stranke tražile obeštećenje ili adekvatnu kompenzaciju.

Iako su odgovori na zahtjeve za pristup informacijama dostavljeni nakon proteka zakonskog roka, odnosno nakon upućivanja urgencija za postupanje po istim, Služba za opću upravu općine Gračanica je pružila sve tražene informacije kojima je raspolagala u okviru svojih ovlaštenja i nadležnosti na detaljan način.

1.3. Općina/opština Petrovo

Opština Petrovo je svoj odgovor sa parcijalnim podacima dostavila takođe nakon upućivanja urgencije za postupanje po našem zahtjevu za pristup informacijama.

U ovoj opštini za potrebe obavljanja poslova odnosa sa javnošću, u opisu posla jednog referata nalaze se poslovi ostvarivanja komunikacije sa građanima i predstavnicima korisnika usluga opštinske administracije, a čiji su kontakt podaci navedeni i dostavljeni.

U 2016. godini ova opština je imala ukupno 3 zahtjeva za pristup informacijama i sva 3 su uvažena, dok u 2017. godini, odnosno zaključno sa 1. junom nije bilo podnošenja ovih zahtjeva.

Podaci o broju upravnih postupaka i upravnih sporova u 2016. i 2017. godini nisu navedeni, pa se pretpostavlja da ih nije ni bilo.

1.4. Općina/opština Lukavac

Općina Lukavac je takođe tražene podatke dostavila na osnovu zahtjeva za pristup informacijama.

Općina ima stručnog saradnika za informativne poslove čiji su kontakt podaci navedeni i dostavljeni.

Kada je riječ o primjeni prava na pristup informacijama, u 2016. godini je zaprimljeno ukupno 38 takvih zahtjeva, od toga 22 zahtjeva su podnijela fizička, a 16 zahtjeva pravna lica. Na 29 zahtjeva je odobren pristup informacijama i izdato rješenje Stručne službe općinskog načelnika. Na 4 zahtjeva je služba kojoj su upućeni zahtjevi putem redovne procedure odgovorila direktno podnosiocu zahtjeva. U vezi 1 zahtjeva je podnosiocu upućen poziv na dopunu, što nije učinjeno, pa je donesen zaključak o odbacivanju istog. Jedan zahtjev iz 2016. godine se nalazi u obradi.

Vezano za I kvartal 2017. godine, zaprimljeno je ukupno 14 zahtjeva za pristup informacijama, od toga 8 zahtjeva su podnijela fizička, a 6 zahtjeva pravna lica. Na 9 zahtjeva je odobren pristup informacijama i izdato rješenje Stručne službe općinskog načelnika. Na 4 zahtjeva je služba kojoj su upućeni zahtjevi putem redovne procedure odgovorila direktno podnosiocu zahtjeva. U vezi 1 zahtjeva je podnosiocu upućen poziv na dopunu.

Podaci o broju upravnih postupaka i upravnih sporova u 2016. i 2017. godini nisu dostavljeni.

1.5. Općina/opština Doboj Jug

Općina Doboj Jug je jedina koja je na zahtjeve za pristup informacijama odgovorila u predviđenom zakonskom roku.

Kada je riječ o podacima vezanim za lice određeno za odnose sa javnošću i broju zahtjeva za pristup informacijama u 2016. i 2017. godini, općina nije bila u mogućnosti dostaviti tražene podatke. Naime, lice koje je bilo po sistematizaciji određeno za obavljanje tih poslova je ostvarilo pravo na penzionisanje, a općina još uvijek nije raspisala konkurs za upražnjeno radno mjesto niti je odredila osobu koja će obavljati ovu vrstu poslova.

Kada su u pitanju upravni postupci, u 2016. godini je zabilježeno 909 takvih predmeta od kojih je postupak pokrenut u 814 predmeta po zahjevu stranke, a 95 zahjeva po službenoj dužnosti .

Svi postupci pokrenuti po službenoj dužnosti su riješeni u zakonskom roku.

Od predmeta po zahtjevu stranke koji su riješeni u zakonskom roku, 2 zahtjeva su odbačena, 46 odbijeno, 617 uvaženo i 6 obustavljeno. Od predmeta po zahtjevu stranke koji nisu riješeni u zakonskom roku, 2 zahtjeva su odbačena, 54 odbijeno, 63 uvaženo i 3 obustavljeno.

Do kraja 2016. godine je ostalo neriješeno 17 predmeta, od kojih za 10 nije protekao zakonski rok za rješavanje, a za njih 7 je protekao rok.

U 2016. godini je u jednom slučaju pokrenut upravni spor, u kojem je tužba odbijena.

Razlozi odbijanja zahtjeva stranaka po upravnom postupku i razlozi zaostalih upravnih postupaka nisu navedeni.

1.6. Općina/opština Tešanj

Općina Tešanj ima određenog službenika za pristup informacijama. Njegovi kontakt podaci su navedeni na web stranici općine, ali su dostavljeni i u odgovoru na naš zahtjev za pristup informacijama.

Općina Tešanj je kao i sve druge, izuzev općine Doboj Jug svoj odgovor dostavila nakon proteka zakonski predviđenog roka, odnosno nakon upućivanja urgencije za postupanje po našem zahtjevu.

Podaci o primjeni prava na pristup informacijama, odnosno broju zahtjeva za pristup informacijama u ovoj općini su izostavljeni , uz obrazloženje da općina ne vodi posebne evidencije na način koji smo to mi tražili, već da se podaci transparentno objavljuju na službenoj web stranici. Takođe je navedeno da općina nema izrađene podatke za 2017. godinu, niti vodi posebne evidencije o broju slučajeva kršenja propisa i traženja obeštećenja ili adekvatne kompenzacije.

Parcijalni odgovor ove općine sadrži podatke o broju zahtjeva građana i pravnih lica o upravnom postupku u 2016. godini, broju uvaženih i odbijenih zahtjeva i broju upravnih sporova (tužbi).

Kada su u pitanju upravni postupci, u 2016. godini je zabilježeno 9014 takvih predmeta od kojih je postupak pokrenut u 7414 predmeta po zahjevu stranke, a 1600 po službenoj dužnosti.

Od predmeta po zahtjevu stranke koji su riješeni u zakonskom roku, 52 zahtjeva su odbačena, 322 odbijeno, 4543 uvaženo i 111 obustavljeno. Od predmeta po zahtjevu stranke koji nisu riješeni u zakonskom roku, 6 zahtjeva je odbačeno, 45 odbijeno, 1269 uvaženo i 19 obustavljeno.

Do kraja 2016. godine je ostalo neriješeno 1047 predmeta po zahtjevu stranke, od kojih za 764 nije protekao zakonski rok za rješavanje, a za njih 283 je protekao rok.

Od predmeta po službenoj dužnosti koji su riješeni u zakonskom roku, 4 zahtjeva su odbačena, 7 odbijeno, 1496 uvaženo i 14 obustavljeno. Od predmeta po službenoj dužnosti koji su riješeni nakon proteka zakonskog roka, 24 zahtjeva su uvažena.

Do kraja 2016. godine je ostalo neriješeno 55 predmeta po službenoj dužnosti, od kojih za 47 nije protekao zakonski rok za rješavanje, a za njih 8 je protekao rok.

U 2016. godini je pokrenuto 9 upravnih sporova, od toga 6 po zahtjevu stranke, a 3 po službenoj dužnosti. 2 tužbe po zahtjevu stranke su uvažene, a 4 odbijene. 3 tužbe po službenoj duđnosti su odbijene.

Razlozi odbijanja zahtjeva stranaka u upravnom postupku i razlozi zaostalih upravnih postupaka nisu navedeni.

1.7. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Komunikacija sa 6 posmatranih općina/opština putem zahtjeva za pristup informacijama je bila način da se uvidi njihova efikasnost, odgovornost i brzinu rada. Sve općine/opštine izuzev Doboj Juga su svoje odgovore dostavile nakon proteka zakonski predviđenog roka, odnosno nakon pismenih i usmenih urgencija sa naše strane. Bez obzira na stvarne razloge za to (odsustvo ovlaštenih službenika, korištenje godišnjih odmora, okupacija svakodnevnim radnim zadacima) općine/opštine bi morale imati ozbiljniji pristup u radu, naročito kada je u pitanju odnos sa civilnim sektorom. To se posebno odnosi na službenike imenovane ili zadužene za komunikaciju s ajavnošću. U općini Doboj Jug je potrebno zadužiti nekog sluđžbenika za ovakvu vrstu poslova do zapošljavanja nove, jer se ne smije desiti da u privremenom periodu javnost ostaje uskraćena za određene informacije. Jedna od preporuka je i prevazilaženje tzv. „sporosti“ u radu, jer se u suprotnom i samim strankama – pojedincima ili pravnim licima onemogućava ili otežava ostvarivanje pripadajućih prava i interesa. Većina općina/opština je dostavila parcijalne podatke na naše upite, da li zbog nepostojanja takvih evidencija ili zbog „nedostatka volje“ za saradnjom. U budućnosti raditi na tome da u okviru svojih mogućnosti i nadležnosti budu servis kako građanima, tako i privrednicima i civilnom sektoru.

2. ANALIZA PODATAKA I INFORMACIJA OD JAVNOG ZNAČAJA NA SLUŽBENIM WEB STRANICAMA 6 POSMATRANIH OPĆINA/OPŠTINA

Službene web stranice svih 6 općina/opština koje su predmet Analize sadrže kategorije: ***Podaci o općini/opštini; Vijesti/događaji*** *i* ***Javni pozivi/oglasi/konkursi*** koje se redovno ažuriraju, kao i ***Podaci o općinskim/opštinskim službama sa kontaktima***. Kada je u pitanju ***sastav Općinskog vijeća/Opštinskog odbora***, on je objavljen na web stranicama svih 6 općina/opština, s tim da web sadržaj 3 općine/opštine (Doboj Istok, Gračanica i Petrovo) ne sadrži ***kontakt podatke o vijećnicima/odbornicima***. Kategoriju ***Podaci o Mjesnim zajednicama sa kontaktima*** sadrže sve općine/opštine, izuzev Petrova gdje nisu navedeni kontakt podaci za MZ. Samo općina Doboj Jug nema objavljene ***Službene novine/Službeni glasnik***.

Transparentnost u radu se takođe ogleda kroz objavljivanje dokumenata i informacija koje se odnose na budžet i javne nabavke, odnosno plan javnih nabavki. Na web stranicama svih 6 općina/opština je objavljen ***Budžet***, s tim da je u općini Doboj Jug posljednje ažuriranje bilo za budžet u 2016. godini, a u opštini Petrovo za budžet u 2014. godini. Kada je u pitanju ***Plan javnih nabavki***, osim općine Doboj Istok, u preostalih 5 općina on je dostupan na njihovim web stranicama, s tim što je u opštini Petrovo posljednje ažuriranje koje se odnosi na ovaj plan bilo za 2013. godinu. Imajući u vidu trend uvođenja e-uprave u cilju olakšanja i rasterećenosti u radu općinskih/opštinskih službi, ***E-obrasci/formulari*** su dostupni na web stranicama 5 općina/opština, izuzev općine Doboj Jug i mogu se skinuti, dok ***E-upitnik*** za građane ne sadrže web stranice općine Gračanica i opštine Petrovo. Zvanično ***lice za odnose sa javnošću zajedno sa kontakt podacima*** se navodi samo na web stranici općine Tešanj, dok ***Uputstvo/vodič za slobodan pristup informacijama zajedno sa obrascem*** nemaju općine Doboj Istok i Doboj Jug.

TABELARNI PREGLED 1

Naziv općine/ opštine	DOSTUPNOST SADRŽAJA NA WEB STRANICAMA PO OPĆINAMA/OPŠTINAMA							
	Budžet	**Javni pozivi, oglasi, konkursi**	**E-obrasci / formulari**	**E-upitnik**	**Službene novine/Službeni glasnik**	**Vijećnici/ odbornici Kontakt podaci**	**MZ Kontakt podaci**	**Službe Kontakt podaci**
Doboj Istok	x	x	x	x	x	x (bez kontakt podataka)	x	x
Gračanica	x	x	x	-	x	x (bez kontakt podataka)	x	x
Petrovo	x (2014.)	x	x	-	x	x (bez kontakt podataka)	x (bez kontakt podataka)	x
Lukavac	x	x	x	x	x	x	x	x
Doboj Jug	x (2016.)	x	-	x	-	x	x	x
Tešanj	x	x	x	x	x	x	x	x

TABELARNI PREGLED 2

Naziv općine/ opštine	DOSTUPNOST SADRŽAJA NA WEB STRANICAMA PO OPĆINAMA/OPŠTINAMA					
	Lice za odnose sa javnošću	**Uputstvo i obrazac za pristup informacijama**	**Javne nabavke, plan JN**	**Podaci o općini/ opštini**	**Vijesti/događaji**	**Biznis servis (informacije, vodič za investitore)**
Doboj Istok	-	-	-	x	x	-
Gračanica	-	x	x	x	x	x
Petrovo	-	x	x (2013.)	x	x	x
Lukavac	-	x	x	x	x	-
Doboj Jug	-	-	x	x	x	x
Tešanj	x	x	x	x	x	x

2.1. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Analiza sadržaja na zvaničnim web stranicama 6 posmatranih općina/opština je pokazala da je načinjen iskorak u pogledu osavremenjavanja i opremljenosti modernim tehnologijama u radu lokalne uprave, a sve u cilju njenog efikasnijeg, transparentnijeg i odgovornijeg djelovanja i proaktivinijeg pristupa. To se posebno odnosi na uvođenje e-obrazaca i formulara za građane, kao i na dostupnost vodiča i obrasca za pristup informacijama. Međutim, to nije dovoljno. Potrebno je staviti akcenat na promociju i edukaciju građana o mogućnostima podnošenja zahtjeva i ostvarivanja određenih prava i kroz ove olakšane načine ili mehanizme komunikacije i odnosa sa lokalnom upravom. Svi podaci koji su od javnog značaja se trebaju redovno ažurirati na web stranicama. To se posebno odnosi na budžet i javne nabavke.

Veoma je važno da ovakvi podaci budu otvoreni i dostupni javnosti. Općine/opštine koje to nisu učinile su dužne da više truda i napora ulože u jačanje povjerenja javnosti u njihov rad kroz informisanje i objavljivanje ovakvih i drugih podjednako važnih podataka.

3. INTERVJUI SA GRAĐANIMA/KORISNICIMA USLUGA

BROJ I POLNA STRUKTURA INTERVJUISANIH PO OPĆINAMA/OPŠTINAMA

Općina/opština	Broj intervjua	Polna struktura	
		Muškarci	Žene
Doboj Istok	10	7	3
Gračanica	10	5	5
Petrovo	11	4	7
Lukavac	8	3	5
Doboj Jug	10	6	4
Tešanj	9	6	3
UKUPNO	58	31	27

3.1. Općina/opština Doboj Istok

Pozitivna mišljenja o radu lokalne uprave: Više od 1/3 anketiranih je poprilično zadovoljno radom lokalne uprave i pružanjem usluga na šalterima postojećih službi, mada smatraju da može puno bolje. Posebno zadovoljstvo je istaknuto radom Sluđbe za opću upravu i društvene djelatnosti, kao i matičnim uredom.

Primjedbe na rad: Rad općinskih službi je po mišljenju 1/3 anketiranih na niskom nivou, neljubazni su i neškolovani (nestručni), ne snose odgovornost za svoj (ne)rad, spori su, šetaju građane od šaltera do šaltera, ne znaju da rade svoj posao, jer na konkretno pitanje ne znaju dati konkretan odgovor. Dvoje anketiranih je nezadovoljno podrškom udruženjima građana,dok jedan sagovornik nije zadovoljan dodjelom bespovratnih sredstava i kredita, jer smatra da se dijeli po stranačkoj i rodbinskoj vezi,kao i zapošljavanje koje se odvija po istom principu (naveden primjer nepotizma). Ističe se i nedovoljna informisanost građana radom lokalne uprave, jer nemaju svi pristup internetu. Po mišljenju nekolicine anketiranih osoblje ne pruža dovoljno informacija i savjeta građanima koje se od njih traže,dok se drugi ne slažu sa prethodnom konstatacijom**.**

Preporuke za poboljšanje rada lokalne uprave: Jedna od preporuka je da se stvori tim advokata u cilju zaštite građana,prije svega potrošača i svih građana koji koriste usluge općinske administracije, edukovati građane da podnose žalbe za nerad općinske administracije kada se uoče problemi i greške u radu.Više od polovine sagovornika smatra da se ljubaznost osoblja treba poboljšati, te ih edukovati da rade posao kvalitetno i pružaju potrebne inofrmacije i pomoć građanima. Za unapređenje rada uprave se predlaže zapošljavanje obrazovanog i stručnog kadra u cilju jačanja kvaliteta samih službi općine (školovane ljude sa poznavanjem stranih jezika, iskustvom u pisnaju projekata, IT-stručnjake kako bi bili servis privredi i građanima).

3.2. Općina/opština Gračanica

Pozitivna mišljenja o radu lokalne uprave: Polovina anketiranih smatra rad službi općine efikasnim i zadovoljna je njihovim radom, posebno matičnog ureda. Službenici su ljubazni, izlaze u susret građanima i pružaju pomoć, a povratne informacije su precizne i tačne.

Primjedbe na rad: Oko polovina anketiranih je naglasila da su nezadovoljni odnosom službi ove općine prema građanima i nekvalitetnim informisanjem. Građanima se ne daju stručni,već paušalni i polovični savjeti. Posebno je istaknut odnos lokalne uprave prema mladima. Osobe koje rade sa mladima nisu mladi ljudi i nisu kompetentni, a ne postoji ni registar udruženja mladih, te mnoge inicijative ostaju mrtvo slovo na papiru. Kroz jedan primjer je izraženo nezadovoljstvo radom Službe za katastar u smislu nepružanja potrebnih informacija.

Preporuke za poboljšanje rada lokalne uprave: Poboljšati rad i tretirati sve građane jednako. Ubrzati vrijeme obrade zahtjeva zbog dužeg čekanja na obradu i izdavanje potrebne dokumentacije. Potrebno je zaposliti stručne i mlade ljude, a službenicima davati veća ovlašćenja. Redovno ažurirati i obogatiti sadržaj službene web stranice. Raditi na većoj informisanosti građana i bržem protoku informacija, posebno kada su u pitanju novi propisi.

3.3. Općina/opština Petrovo

Pozitivna mišljenja o radu lokalne uprave:Svi anketirani su prilično zadovoljni uslugama lokalne uprave, smatraju osoblje spretnim i ljubaznim, te naglašavaju da dobro rade svoj posao i pružaju potrebne savjete i pomoć građanima.

Primjedbe na rad: Ubrzati postupke pri vađenju dokumenata, jer se stvaraju gužve na šalterima. Procedura i obrada se smatraju sporim.

Preporuke za poboljšanje rada lokalne uprave:Umrežiti međuopštinske službe radi brže efikasnosti, naročito pri vađenju dokumenata, pogotovo između susjednih entitetskih opština, te uvesti nove IT programe za ovo uvezivanje. Polovina njih je istakla da je potrebno uvesti elektronske kartice sa brojevima, radi smanjenja čekanja u redovima, te povesti računa o ranjivim kategorijama ljudi - stari, bolesni, osobe sa invaliditetom.

3.4. Opština/općina Lukavac

Pozitivna mišljenja o radu lokalne uprave: Više od polovine anketiranih je uglavnom zadovoljno radom lokalne uprave i nemaju primjedbe na ljubaznost osoblja. Zadovoljni su i brzinom rada. 1/3 anketiranih je pohvalila rad sadašnjeg načelnika, jer se osjećaju promjene na bolje, a posebno u oblasti komunalija i bezbjednosne situacije. Popravilo se stanje kada je u pitanju rad šalter sala u posljednjih godinu dana, nema problema sa kašnjenjem pri izdavanju dokumenata.

Primjedbe na rad: Blaga nezainteresovanost zaposlenika za pružanjem dodatnih informacija građanima. Složeniji procesi oko izdavanja pojedinih dokumenata. Naglašen problem obrade zahtjeva za stipendije.

Preporuke za unapređenje rada lokalne uprave: Uvesti nove IT tehnologije za obradu dokumenata.

3.5. Općina/opština Doboj Jug

Pozitivna mišljenja o radu lokalne uprave: 1/3 anketiranih je relativno zadovoljna radom općinske administracije, iako nisu posebno oduševljeni ljubaznošću i razumijevanjem. Prilično su zadovoljni sadržajem web stranice, ali ne i učestalošću izlaska biltena. Neki od njih su zadovoljni načinom pružanja usluga građanima, bez obzira na kvalitet istih.

Primjedbe na rad: Nekolicina anketiranih smatra osoblje općine neljubaznim, posebno zamjeraju na nestručnim kadrovima. Izraženo je i nezadovoljstvo sa rješavanjem komunalnih pitanja nadležne službe. Administracija je ogromna za tako malu općinu,a to umanjuje efekte usluga. Sa 50 % manje zaposlenih se mogu pružiti bolje usluge.

Izostaje podrška civilnom sektoru koji može doprinijeti ukupnom razvoju i imidžu lokalne zajednice. Nedovoljno pažnje posvećeno problemima mladih ljudi. Nedovoljna informisanost o razvojnim i akcionim planovima općine, ne radi se na animiranju građana za učešćem u fazi donošenja odluka od značaja za zajednicu. Primjedba je bila i na iznos općinskih taksi, koje pojedini smatraju visokim u odnosu na okolne općine.

Preporuke za unapređenje rada lokalne uprave: Uvesti veću modernizaciju u upravu. Biltene češće izdavati, jer nemaju svi pristup internetu. Smanjiti broj zaposlenih u općinskoj administraciji. Davati veću podršku udruženjima građana od posebnog interesa,više ulagati u sport i kulturu. Neophodno je strateški planirati potrebne stvari, a ne kratkoročno i sve učiniti da se to realizuje na bazi procjena i mogućnosti. Građane treba animirati da izlaze u većem broju na izbore.

3.6. Općina/opština Tešanj

Pozitivna mišljenja o radu lokalne uprave: Velika većina anketiranih naglašava zadovoljstvo radom općine, brigom o građanima i razvojem privrede. Pohvala za izmještene urede općine, poput Jelaha. Navode i dobro pružanje informacija od strane općinske administracije.

Primjedbe: Pojedinci nisu zadovoljni radom općinske administracije, skeptični su po tom pitanju. Smatraju da postoji višak zaposlenih u administraciji i da to koči dalji napredak ove lokalne zajednice, posebno zbog postojanja nepotizma koji narušava princip transparentnosti. Prisutan je politički uticaj na kreiranje strateških odluka, a primjetni su i problemi u rješavanju imovinsko-pravnih poslova. Za male privrednike nisu olakšane procedure oko pribavljanja dokumentacije, nego se ponekad mora ići i izvan općine do kantona. Građani nisu u stanju da utiču na donošenje općinskih odluka, a budžeta posebno.Informisanje je problem, ali je to jednim dijelom i do građana.

Preporuke za unapređenje rada lokalne uprave: Raditi na strategiji za mlade u u cilju njihovog većeg zapošljavanja. Izdvajati veća sredstva za udruženja građana i njihove itekako značajne projekte. Treba veća zastupljenost žena i u OV i u organima uprave, kao i kompletno podmlađivanje općinskog kadra. U tehnološkom smislu uvesti više raznih internet servisa, kako bi se građanima pružile što kvalitetnije usluge.

4.1. ANKETIRANI DRŽAVNI SLUŽBENICI

4.1.1. Općina/opština Doboj Istok

U Doboj Istoku smo ispitali jednog ispitanika muškog pola i jednu ispitanicu ženskog pola. Ispitanica je starosne dobi između 51-60 godina, sa srednjom stručnom spremom i obavlja poslove namještenika sa radnim iskustvom između 21-30 godina i ne poznaje strane jezike. Muškarac starosne dobi između 51-60 godina na poslovima je nadređenog sa visokom stručnom spremom i 21-30 godina radnog iskustva govori ruski jezik. U svakodnevnom radu koriste informacione tehnologije i u potpunosti i samostalno obavljaju poslovne zadatke.

Veću efikasnost lokalne samouprave vide u boljoj organizovanosti i poštovanju zakonskih obaveza (ispitanica). Nastoje biti na usluzi pružajući informacije korisniku u zakonskom roku. Dijele mišljenje o postojanju potrebe za stručnim usavršavanjem.

U njihovoj organizaciji interna kontrola postoji u slučaju pridržavanja rokova. Ispitanica ništa ne očekuje po pitanju napredovanja za razliku ispitanika koji je u skladu sa mogućnosti napredovanja u skladu sa zakonima i pravilima ostvario u posljednjih pet godina napredovanje. Uzrok korupcije vide u niskim primanjima i netransparentnosti u radu.

Građani u slučaju nezadovoljstva ili zadovoljstva uslugom ili radom mogu prijaviti službenika za nedolično ponašanje ili zatražiti pristup informacijama. Sigurnost na radu zasnivaju na svojim sposobnostima odnosno volji nadređenih (ispitanica). **Mogućnosti poboljšanja efikasnosti rada** vide u podsticanju od strane nadređenih nagradom prema rezultatu kao i boljim definisanjem poslova zadataka i odgovornosti.

4.1.2. Općina/opština Gračanica

Na području Gračanice smo ispitali jednog ispitanika i jednu ispitanicu. Ispitanik je starosne dobi između 18-30 godina, stručni saradnik sa visokom stručnom spremom i sa do 5 godina radnog iskustva i govori engleski jezik. Ispitanica je starosne dobi između 51-60 godina na poslovima nadređenog sa visokom stručnom spremom i djelimično se služi stranim jezicima. U svakodnevnom radu koriste informacione tehnologije, u potpunosti i samostalno obavljaju sve poslove i zadatke.

Kao razloge za **veću efikasnost lokalne uprave** vide u poštovanju zakonskih obaveza i boljoj organizovanosti. Nastoje da budu na usluzi građanima pružajući informacije korisniku u zakonskom roku. Smatraju da postoji potreba za stručnim usavršavanjem. Neki od oblika interne kontrole u odnosu prema korisnicima i pridržavanju rokovima.

U posljednjih pet godina su ostvarili očekivano napredovanje u skladu sa podsticanom mogućnošću napredovanja zagarantovanom zakonom i pravilima. Uzroke korupcije vide u niskim primanjima.

Građanima kao pravo za nedolično ponašanje službenika stoji na raspolaganju mogućnost prijave za nedolično ponašanje. Osjećaju se sigurno na radnom mjestu jer služba ulijeva sigurnost odnosno sigurnost vežu za sopstvene sposobnosti (ispitanik).

Poboljšanje efikasnosti rada u radnoj sredini nalaze u boljem definisanju poslova, zadataka i odgovornosti i podsticanjem nadređenih nagradom prema rezultatima.

4.1.3. Općina/opština Petrovo

U Petrovu smo ispitali jednog ispitanika i jednu ispitanicu. Ispitanik je starosne dobi 51-60 godina, na poslovima stručnog saradnika sa srednjom stručnom spremom i radnim iskustvom 11-20 godina koji se djelimično služi sa stranim jezicima. Ispitanica je starosne dobi između 31-40 godina starosti na poslovima službenika sa visokom srednjom stručnom spremom i radnim iskustvom 11-20 godina starosti i djelimično se služi stranim jezicima. U svakodnevnom radu koriste informacione tehnologije. Poslove i zadatke svog radnog mjesta obavljaju u potpunosti i samostalno. Izuzev ispitanika kojem nije jasan obim nadležnosti svog radnog mjesta.

Veću efikasnost lokalne samouprave vide u njenoj boljoj organizovanosti. Ispitanik smatra da nije dovoljno organizovano i raspoređeno vrijeme za rad sa strankama zbog čega stranke ne mogu dobiti potrebne informacije. S druge stane ispitanica smatra da nastoji biti na usluzi građanima i informacije korisniku pruža u zakonskom roku. Ispitanik smatra da postoji potreba za stručnim usavršavanjem za razliku od ispitanice koja smatra da nema potrebe jer je sve jasno. Interna kontrola postoji prilikom pridržavanja rokovima dok interne kontrole prema mišljenju ispitanika nema. Ispitanik ističe da nema mogućnosti za napredovanje dok ispitanica smatra da postoji i da samo nadređeni pruža podršku stručnosti i podržava napredovanje. U niskim primanjima vide uzrok korupcije.

Građanima kao pravo na raspolaganju u slučaju nezadovoljstva ili zadovoljstva uslugom ili radom stoji na raspolaganju pritužba. Ispitanik se opredijelio za odgovor da ne zna. Ne osjećaju se sigurnim zbog političkih promjena oba ispitanika. **Mogućnosti poboljšanja efikasnosti rada** u svojoj sredini vide u dodatnom obrazovanju službenika.

4.1.4. Općina/opština Lukavac

U općini Lukavac smo ispitali dvije državne službenice ženskog pola. Jedna ispitanica je starosne dobi između 51-60 godina i obavlja poslove stručnog saradnika. Druga ispitanica je starosne dobi između 41-50 godina i obavlja poslove namještenika. Obje imaju visoku stručnu spremu i 11-20 godina radnog iskustva.

Ispitanica koja obavlja poslove stručnog saradnika poznaje engleski jezik, u svakodnevnom radu koristi informacione tehnologije, a u obavljanju poslovnih zadataka se djelimično oslanja na druge službenike za razliku od druge ispitanice koja poslovne zadatke obavlja u potpunosti i samostalno, djelimično se služi stranim jezicima, a informacione tehnologije joj nisu dostupne na radnom mjestu.

Razloge za veću efikasnost lokalne samouprave vide u boljoj organizovanosti i realizaciji zatečene potrebe za stručnim usavršavanjem (stručni saradnik). U svojoj radnoj sredini dovoljno pažnje pridaju komunikaciji sa korisnicima i nastoje biti na usluzi korisnicima u zakonskom roku. Obje ispitanice smatraju da nema mogućnosti za napredovanje.

Područje u kojem je u njihovoj radnoj sredini razvijen neki oblik interne kontrole je upravljanje dokumentacijom i postupak javnih nabavki za prvu ispitanicu, dok je to pridržavanje rokova prema mišljenju druge ispitanice (namještenik). Građani u slučaju nezadovoljstva ili zadovoljstva uslugom zaštićeni su podnošenjem pritužbe, odnosno mogu prijaviti službenika za nedolično ponašanje i zatražiti pristup informacijama (stručni saradnik). Nepostojanje interne kontrole vide kao glavni uzrok korupcije uopšte, pored loše primjene zakona (stručni saradnik). Prva ispitanica nije odgovorila na pitanje da li se osjeća sigurnom na svom radnom mjestu, a druga da nije sigurna zbog političkih promjena.

S druge strane obje su saglasne da **mogućnosti poboljšanja efikasnosti** u radu u svojoj radnoj sredini vide u poticanju od strane nadređenih nagradom prema rezultatima, dok prva ispitanica (stručni saradnik) smatra da se pored toga efikasnost može postići i boljim definisanjem poslova, zadataka i odgovornosti, boljim uslovima rada, dodatnim obrazovanjem službenika i razvojem timske saradnje.

4.1.5. Općina/opština Doboj Jug

U Doboj Jugu ispitanice su bile dvije žene, savjetnik sa magistraturom i radnim iskustvom između 6-10 godina koja poznaje engleski i njemački jezik. Na poziciji nadređene sa visokom stručnom spremom i radnim iskustvom između 11-20 godina koja se djelimično služi stranim jezicima dale su nam svoje viđenje kvalifikacije organizacione kulture.

Obje koriste svakodnevno u radu informacione tehnologije. U potpunosti i samostalno obavljaju poslove zadatke na svom radnom mjestu, izuzev savjetnice koja se djelimično oslanja na druge službenike.

Ipak **razloge za veću efikasnost lokalne samouprave** vide u boljoj organizovanosti i realizaciji zatečene potrebe za stručnim usavršavanjem. U svojoj radnoj sredini dovoljno pažnje pridaju komunikaciji sa korisnicima i nastoje biti na usluzi korisnicima u zakonskom roku. Ne postoji u njihovoj sredini razvijen oblik interne kontrole. Nadređena ispitanica smatra da samo nadređeni pruža podršku stručnosti i podržava napredovanje.

Zajedničko mišljenje i odgovor su dale po pitanju korupcije na općem nivou i da je građanima u slučaju nezadovoljstva i zadovoljstva uslugom ili radom službenika na raspolaganju traženje pristupa informacijama. Svoju sigurnost na radnom mjestu vežu za sopstvene sposobnosti. **Mogućnosti poboljšanja efikasnosti rada** vide u razvoju timske saradnje u radu i boljem definisanju poslova zadataka i odgovornosti.

4.1.6. Općina/opština Tešanj

Općina Tešanj nije dostavila anketne listiće za svoje službenike.

4.1.7. PREGLED MIŠLJENJA DRŽAVNIH SLUŽBENIKA

Na osnovu podataka sadržanih u anketnim listićima kao ključnih indikatora koje smo vrednovali, razmotrili smo njihovu ocjenu od strane državnih službenika u posmatranim općinama/opštinama. U Tabeli 1 smo predstavili sa 1 i 2 odgovore na vrednovanje dato sa lijeve strane po posmatranim općinama/opštinama.

Nedostatak oba pozitivna odgovora znači da se ispitivanje istog indikatora od strane različitih službenika tretira suprotno što treba uzeti sa rezervom. Često iza različitih odgovora stoji nedovoljna upućenost ispitanika.

Tabela 1: Ocjena državnih službenika prema pretpostavkama kvalitetnijih javnih usluga obezbijeđenih od strane države

OPĆINE/OPŠTINE	LUKAVAC	DOBOJ JUG	DOBOJ ISTOK	GRAČANICA	PETROVO
POTPUNA INFORMACIONA POKRIVENOST	1	2	2	2	2
JASAN OBIM NADLEŽNOSTI	2	2	2	2	1
PRUŽANJE USLUGA KORISNICIMA U ZAKONSKOM ROKU	2	2	2	2	1
OBEZBIJEĐENA INTERNA KONTROLA ROKOVA PRUŽANJA USLUGA	1	0	2	2	1

Kao što vidimo najmanje sredstava u cilju efikasne javne uprave u interesu građana obezbijedila je opština Petrovo. Manjkavosti na polju podjele nadležnosti i obezbjeđenja interne kontrole upućuju na zaključak da treba pristupiti normativnom uređenju i donijeti nove odnosno izmjeniti postojeće propise.

Tabela 2: Prijedlozi za bolju efikasnost rada lokalne samouprave

OPĆINE/OPŠTINE	LUKAVAC	DOBOJ JUG	DOBOJ ISTOK	GRAČANICA	PETROVO
POŠTIVANJE ZAKONSKIH OBAVEZA i BOLJA ORGANIZOVANOST	2	2	2	2	2
STRUČNO USAVRŠAVANJE	1	2	2	2	1
SMANJE KORUPCIJE TRANSPARENTNOŠĆ U I VIŠIM PRIMANJIMA	0	2	2	2	2
POBOLJŠANJE EFIKASNOSTI U RADU BOLJOM PODJELOM POSLA I NAGRAĐIVANJEM	2	2	2	2	2

Posmatrajući odgovore koji se podudaraju sa profesionalnim iskustvom i godinama staža polazeći od indukcije ka dedukciju izdvojili smo iz svih odgovora najvažnije prijedloge koji će prema mišljenju državnih službenika učiniti javnu upravu u funkciji građana. Zaključujemo da je potrebno obezbijediti bolju organizovanost koja će implementirati u praksi njeno normativno uređenje i obezbijediti poštovanje zakonskih obaveza. Zanimljivo je da su svi ispitanici iskazali potrebu (izuzev Petrova) za daljim stručnim usavršavanjem. Uzrok korupcije najčešće vide u netransparentnosti ali i niskim primanjima, pored nepostojanja interne kontrole i loše primjene zakona. Na kraju, bolja podjela rada omogućiće efikasnost u radu jer će omogućiti užu specijalizaciju za određene oblasti ali je potrebno obezbijediti i odgovarajuće nagrađivanje.

4.2. ANKETIRANJE JAVNOG MIJENJA

4.2.1. Općina/opština Petrovo

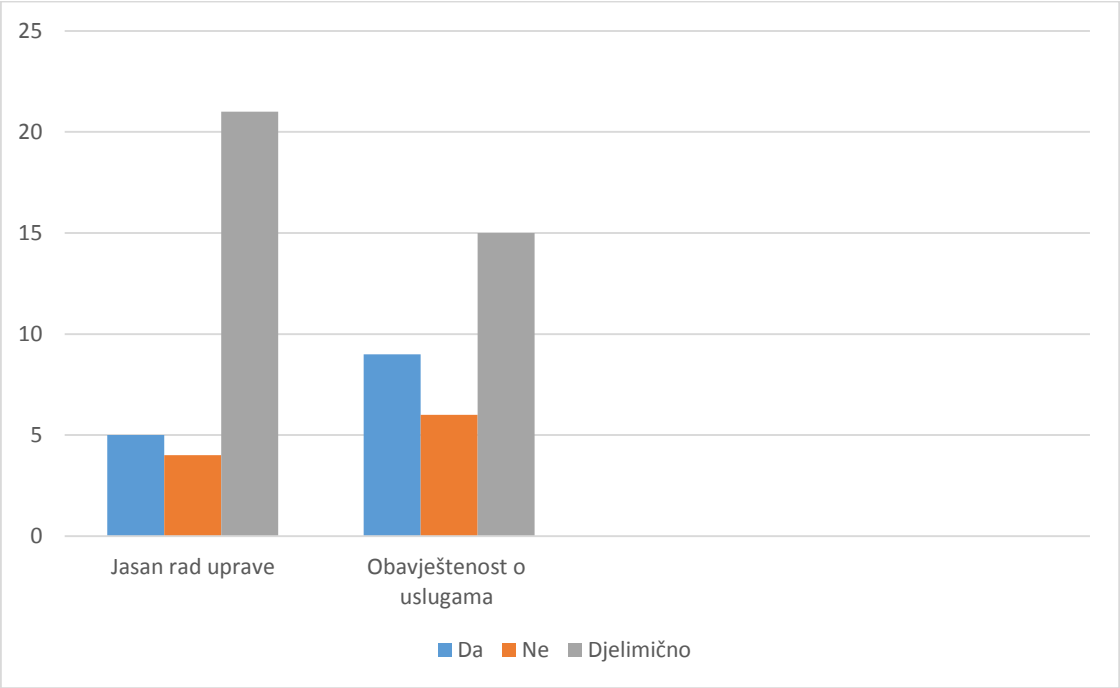
Na području opštine Petrovo ispitali smo 30 ispitanika od toga 19 muškog pola, od čega je samo jedan bio starosne dobi od 18-24 godine, njih petoro starosne dobi 25-34 godine, dvoje je imalo 35-44, njih sedam 45-54 i dvoje je imalo između 65-74 godine. Njih 16 je imalo završenu srednju stručnu spremu dok je 1 bio na poslediplomskom studiju, a 2 na dodiplomskom. Nivo informatičkog znanja 2 nije imalo, 4 je ocijenilo kao početni, 9 kao prosječan i 4 kao napredan. Zanimanja su različitih od automehaničara, 2 privrednika, tesara, tehničara u drumskom saobraćaju, profesora, 2 varioca, 2 veterinarska tehničara, mašinski tehničar, radnik, vojnik, medicinski i ekonomski tehničar, diplomirani pravnik, informatičar, 2 penzionera, 1 nezaposlen.

Ispitanica je bilo 11 ženskog pola od toga samo jedna starosne dobi 18-24 godine, tri starosne dobi 25-34, dvije starosne dobi 35-44, tri starosne dobi 45-54 i dvije 55-64. Samo 1 ispitanica je pogađala osnovnu školu, njih 6 srednju školu, 3 dodiplomski studij i 1 poslijediplomski studij. Nivo informatičkog obrazovanja je kod njih 4 bio početni, kod 6 prosječan i 1 napredan. Zanimanja su različitih, pravnik, ofset mašinstva, trgovac, frizerka, penzioner, profesorica razredne nastave, diplomirani pravnik, sekretar, student, pčelar i kuharica.

Ovakva neujednačena polna zastupljenost je bez značaja budući da se istraživanje odnosi na rodno neutralan pojam transparentnost, odgovornost i integriteta.

Samo njih 5 je izjavilo da im je jasan rad uprave, 4 uopšte ne razumije rad uprave dok je njih 21 izjavilo da im je djelimično jasan rad uprave. Na pitanje da li su obaviješteni o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi 9 je odgovorilo da jesu, 6 sa ne, a 15 djelimično.

Grafikon 1: Transparentnost rada javne uprave i obavještenost o javnim uslugama

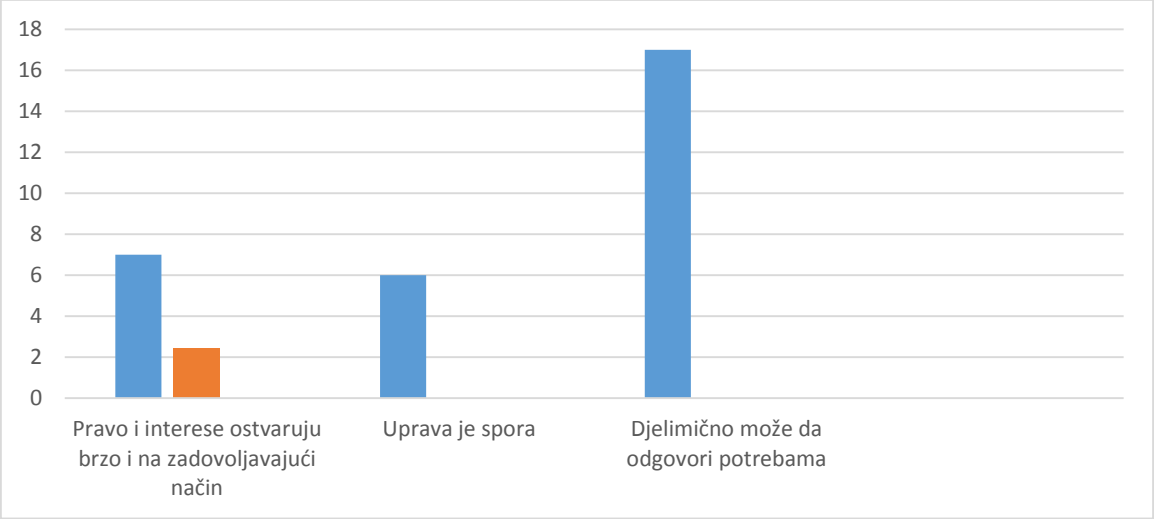


Ovakvi podaci poražavaju i treba raditi na edukaciji stanovništava o radu javne uprave, ali i o pravima koja su im zagarantovana.

Dodajemo i da 8 ispitanih građana smatra da je ponašanje državnih službenika u javnoj upravi primjereno, 4 smatra da nije dok njih 18 je ocijenilo kao zadovoljavajuće.

Na pitanje sa li je javna uprava nedovoljno organizovana i slabo opremljena novim tehnologija, samo 7 je izjavilo da svoje pravo i interese ostvaruju brzo i na zadovoljavajući način upravo zbog informatičke opremljenosti, njih 6 smatra da je uprava spora, a njih 17 je izjavilo da uprava može da djelimično odgovori na potrebe građana.

Grafikon 2: Organizovanost i opremljenost javne uprave savremenim tehnologijama



Dakle, u narednom periodu posebnu pažnju treba posvetiti u ulaganje u informacione tehnologije, ali tako da budu efikasne i efektivne sa stanovišta građana. Neophodno je i edukovati građane kako da svoja prava i interese ostvaruju na brz i zadovoljavajući način.

Ističemo i mogućnost pristupa internetu 1 ispitanik nema iz finansijskih razloga, 3 ne žele da ima, a ostali imaju.

Budući da je pristup javnim uslugama putem e usluga koji prema mišljenju 2 ispitanika nevažan, za 1 prilično nevažan, 5 ne zna, za 7 prilično važan, za 9 važan.

Smatramo da treba vršiti ulaganja u informacionu pokrivenost jer 16 ispitanika ističe značaj pristupa uslugama putem e usluga. Građani ističu ograničenje u upotrebi e usluge jer poslije svega ipak moram otići lično misli 8 ispitanika, 4 nesigurnost da li će njihov predmet na kraju biti riješen, 2 nedostatak informacija kako postupiti, 4 više vole direktan i ličan odnos sa službenikom, 1 malen broj dostupnih usluga, za 2 nema prepreka, 1 nedostatak usluga za koje sam zainteresovan, 4 ne zna i teško im je reći, 4 zbog ostalog.

Prema mišljenju ispitanika, rad službenika u javnoj upravi je dovoljno stručan, efikasan i nepristrasan čak za njih 16 jeste, 7 ne, 6 djelimično i 1 ne zna.

Zanimao nas je i najčešći susret sa državnim službenicima. Pitali smo ih i kakvu vrstu zahtjeva su podnosili u posljednjih 12 mjeseci u svojoj lokalnoj samoupravi? Najviše odgovora 9 ispitanika je iskazalo lična dokumenta (pasoš, rodni list i sl.), 6 ispitanika zbog informacija vezanih za zapošljavanje, 5 zbog poslovne aktivnosti, 4 ispitanika zbog učenja i obrazovanja, 4 zbog ostalog, 1 zbog nacrta zakona i drugih propisa odluke lokalne samouprave, 1 zbog zdravstvenog i penzijskog osiguranja i socijalne pomoći.

Skaliranje smo primenili u delu uputnika koji se odnosio na procenu stavova. Tako zanimao nas je nivo efikasnosti prema vrsti službe koju ste koristili.

Tabela 3: Ocjena nivoa efikasnosti u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	3	1	14	11	1
Služba za finansije	4	3	15	8	
Služba za privredu i razvoj	3	3	12	11	
Služba za prostorno uređenje i katastar	3	3	12	11	1
Služba za civilnu zaštitu	3	1	15	7	

U tabili 3 su predstavljene brojevima ocjene nivoa efikasnosti u rješavanju postavljenih zahtjeva prema vrsti službi. Alarmantno je postojanje velikog broja negativnih ocjena iako smo primjetili da su listići ispunjeni letimično i dodjeljivane iste ocjene svima ali i da na nekim listićima nije postojao odgovor. Posmatrajući pozitivne ocjene Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti prosječna ocijenjena sa 3, 44, Služba za finansije je ocijenjena sa 2, 57, Služba za privredu i razvoj sa 3, 30, Služba za prostorno uređenje i katastar ocijenjena je sa 3, 37 i Služba za civilnu zaštitu sa 3, 26.

Tabela 4: Ocjena nivoa komunikacije nadležnih službenika u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službi	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti		2	9	8	11
Služba za finansije		2	12	8	8
Služba za privredu i razvoj		3	10	9	8
Služba za prostorno uređenje i katastar		2	11	8	9
Služba za civilnu zaštitu	1	1	11	9	8

S obzirom na predočeno stanje o broju dodijeljenih ocjena uz prethodno skretanje pažnje da građani nisu sve ocjene dali kao da smo primjetili dodjelu istih ocjena bez upuštanja u analizu. Možemo istaći da Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti prosječno ocijenjena sa 3, 93, Služba za finansije 3, 73, zatim slijede Služba za privredu i razvoj 3, 73, Služba za prostorno uređenje i katastar sa prosječnom ocjenom 3, 8 i Služba za civilnu zaštitu koja i pored negativne ocjene od ostalih građana je dobila ocjenu 3, 82. Solidno zadovoljavajuće stanje je uočljivo prema broju ocjena sa sadržanih u trećoj, četvrtoj i petoj koloni uz dalje usavršavanje u predstojećem periodu.

Tabela 5: Ocjena nivoa razumljivosti odgovora ili informacja koje su dobili u vezi sa podnetim zahtjevom, prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti		3	7	12	8
Služba za finansije		4	10	10	7
Služba za privredu i razvoj		4	6	13	7
Služba za prostorno uređenje i katastar		3	8	11	8
Služba za civilnu zaštitu	1	2	7	14	6

Stručnost državnih službenika ocijenjena je i u vezi sa konkretnim zahtjevom koji su građani podnijeli. Opšte stanje ukazuje pozitivan i profesionalan odnos građana i predstavnika vlasti izuzev postojanje negativne ocjene kod Službe za civilnu zaštitu. Treba uzeti takvo stanje kao alarmantno i pored je pozitivnih ocjena nivo razumljivosti odgovora i uopšte profesionalnosti treba ojačati. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti prosječno je ocijenjena sa 3, 63, Služba za finansije sa 3, 76, Služba za privredu i razvoj sa 3, 76, Služba za prostorno uređenje i katastar sa 3, 8 i Služba za civilnu zaštitu 3, 82 na osnovu pozitivnih ocjena koje su joj dali drugi građani. Stanje treba posmatrati kao postojeće koje treba nadgraditi.

Na pitanje da li su se našli u prilici da se od njih traži mito, 28 odgovora je bilo ne, a 2 da sa jednim dopisanim „mada su me čudno gledali“. Neku uopštenu ocjenu s obzirom na kvalifikacije i vrste usluga koje su ispitanici imali ne bismo mogli dati ali možemo ukazati da je zabilježeno prisustvo korupcije.

Zanimalo nas je i da li su podnijeli upit, pritužbu, prigovor, prijedlog na rad državnih službenika ili pruženu uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi njih 3 je istaklo da jeste, 2 se ne sjeća 25 ne. Posmatrajući takvo stanje s obzirom na uzorak koji smo ispitali mogli bismo reći da je zadovoljavajuće mali broj pritužbi, ali da treba u narednom periodu raditi na osposobljavanju kadra.

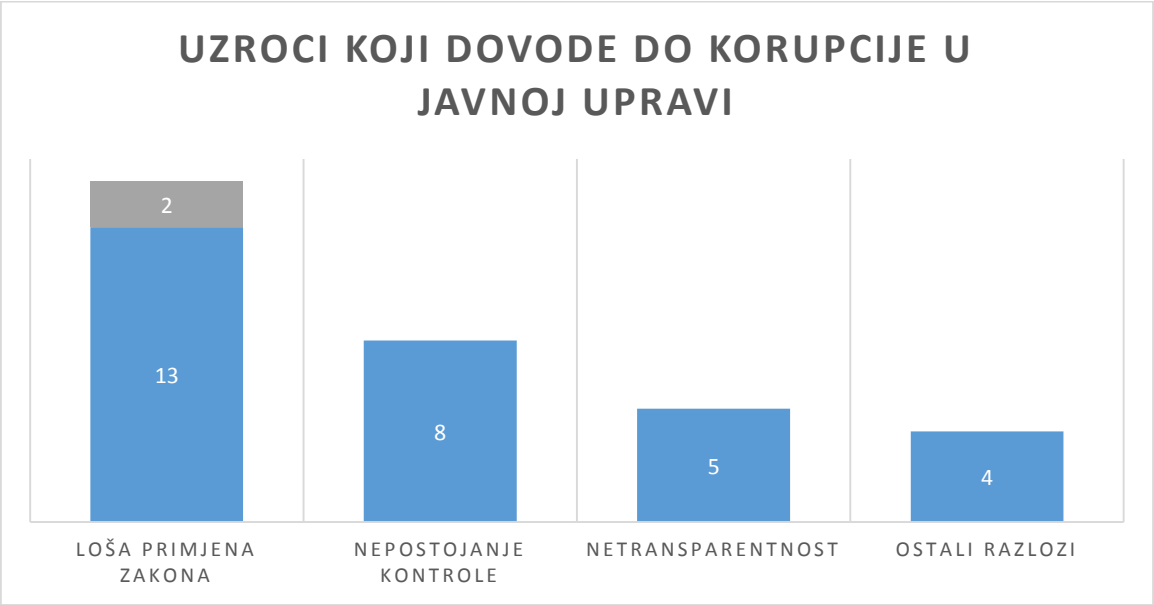
Raznolikost odgovora za razlog zašto su podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog za rad službenika ili uslugu u javnom sektoru ukazuje sledeće. Naime 2 ispitanika su takav akt preuzela zbog bahatog i bezobraznog ponašanja državnog službenika, 20 je zaokružilo razlog ostalo, dok je 7 zbog toga što nisu dobili traženu informaciju, 1 zbog loše i pogrešno obavljenog posla.

Ovakvo stanje nije realno i vjerovatno vođeno letimičnim zaokruživanjem odgovora, ali i ne podudarnost sa prethodnim pitanjem ne može smatrati relevantnim za bilo kakav zaključak. Očekivali smo 3 razloga s obzirom da smo prethodno konstatovali da je toliko podnesaka podneseno.

U tom smjeru ističemo i odgovore na pitanje gdje su podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog 4 ispitanika su to uradila u javnom tijelu, 1 se ne sjeća 24 je zaokružilo odgovor ne da nisu podnijeli inicijalne akte. Da li su o inicijalnom aktu dobili povratnu informaciju njih 13 nije odgovorilo sa ne, 2 su ispitanika dobila odgovor, dok je 15 odgovorilo sa ne. U vezi sa navedenim ističemo da su dva odgovora dopisana da im je odgovoreno na inicijalni akt u „zakonskom roku“ odnosno za mjesec.

Uzroci korupcije u javnoj upravi prema mišljenju 13 ispitanika vidi u lošoj primjeni zakona, 8 ispitanika vidi u nepostojanju kontrole, dok je 5 ispitanika reklo da je uzrok netransparentnost, ostali razlozi je zaokružilo 4 ispitanika i jedan dopisao „politika“.

Grafikon 3: Uzroci koji dovode do korupcije u javnoj upravi



Na kraju smo pitali građane i koja bi izjava najtačnije opisuje njihovo iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva ili online usluge u posljednjih 12 mjeseci? Tako, 11 ih je bilo zadovoljno načinom na koji je nadležno tijelo riješilo njihovo pitanje, 10 ispitanika ističe da je procedura postavljanja i obrade zahtjeva komplikovana jer su upute nerazumljive, 7 je zaokružilo odgovor ostalo i od toga jedno dopisalo pod ostalo da su: „ radnici pod pritiskom partijskih kolega“, 2 ispitanika su istakli da nisu dobila/dobili odgovor na zahtjev ni reakciju nadležnog tijela. Prema tome, činjenica da samo 11 ispitanika ističe zadovoljstvo radom u jedinici lokalne samouprave, kao i struktura drugih odgovora u negativnom kontekstu posmatrajući da čak 10 ukazuje na manjkavosti u procedurama, 7 ostale razloge koje nisu naveli ali i jedan izričit koji se odnosi na političke pritiske i čak 2 ispitanika koji nisu dobila reakciju, a kamoli odgovor ukazuje na potrebu s jedne strane u promjeni propisa, a s druge strane u obuci službenika koji implementiraju propise u praksi.

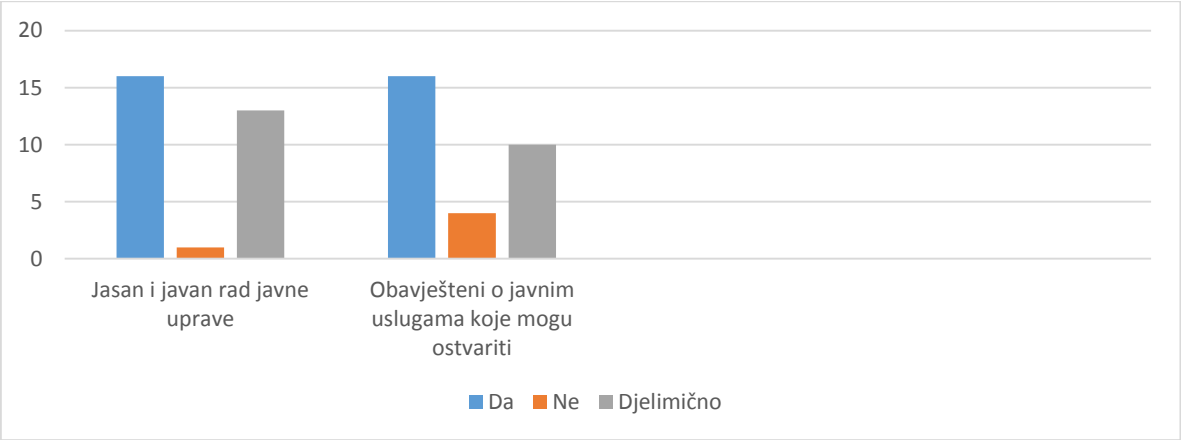
4.2.2. Općina/opština Doboj Istok

Ispitali smo ukupno 30 ispitanika, u općini Doboj Istok od čega je 20 bilo pripadnika muškog pola, njih dvoje je imalo manje od 18 godina, između 18-24 je bilo dvoje, jedno je imalo 25-34 godine, četvoro između 35-44 godine, troje 45-54 godine, njih pet 55-64 godine i troje između 65-74 godine starosti. Samo 1 ispitanik je imao završenu osnovnu školu, dodiplomski studij 4 ispitanika, a srednju školu 15 ispitanika. Nivo informatičkog obrazovanja je kod 10 prosječan, kod 5 ispitanika je početni, kod 5 napredni. Riječ je o licima različitih zanimanja, upravni tehničar, RVI, 2 mašinca, vozač motornog vozila, 2 učenika, 4 penzioner, bravar, diplomirani kriminalist, knjižničar, trgovac, 4 ekonomska tehničara i bravar.

Ispitali smo i 10 pripadnica ženskog pola, dvije između 18-24 godina starosti, četiri između 25-34 godine starosti, jednu između 35-44 godine starosti, dvije između 44-54 godine starosti i jednu između 55-64 godine starosti, od čega je 7 bilo srednje stručne spreme, a 3 na dodiplomskom studiju. Riječ je o ispitanicima zaposlenim kao kreditni službenici, profesorici razredne nastave, državnom službeniku u elektro, krojačici, frizerki, kozmetičarki, medicinskoj sestri, nezaposlenoj i 2 domaćice. Ovakva neujednačena polna zastupljenost je bez značaja budući da se istraživanje odnosi na rodno neutralan pojam transparentnost, odgovornost i integriteta.

Razmotrićemo u daljem tekstu uopštena pitanja koja se odnose na sve ispitanike. Pristup internetu ima njih 26 ispitanika, 3 ne želi da ima, 1 nema iz finansijskih razloga Tako njih 16 smatra da je rad javne uprave jasan i javan, njih 13 smatra da je rad u javnoj upravi djelimično jasan i javan, 1 smatra da nije jasan uopšte. Na pitanje da li su dovoljno informisani/obaviješteni o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi 16 je reklo da jeste, 10 djelimično, a njih 4 nije.

Grafikon 4: Transparentnost rada javne uprave i obavještenost o javnim uslugama

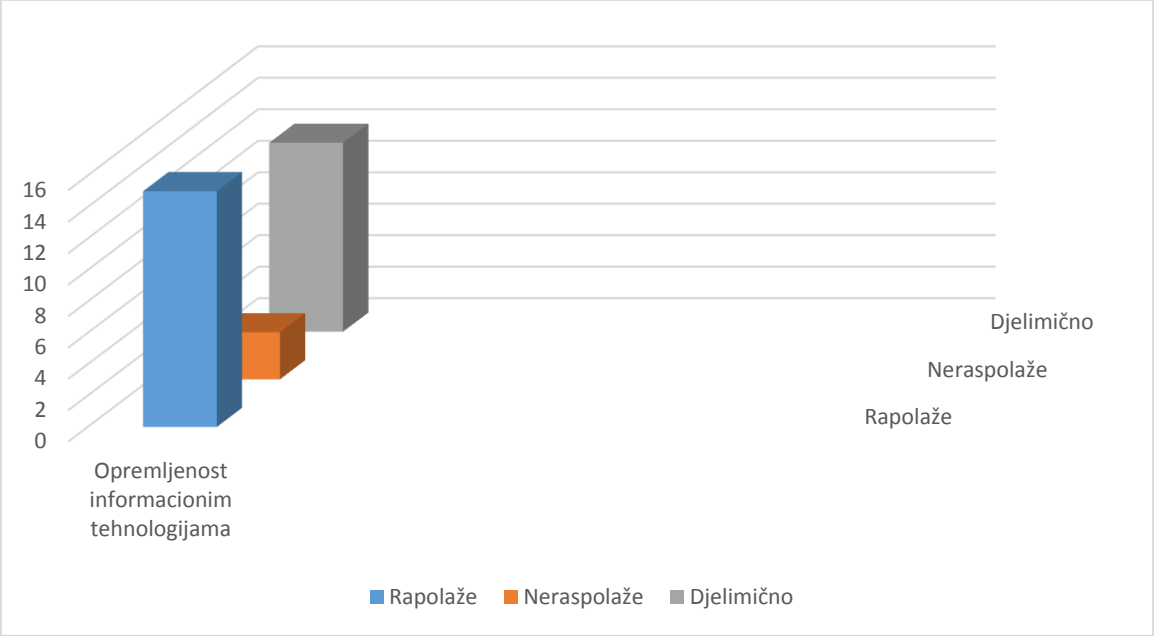


Prisustvo negativnih odgovora i djelimičnih kako po pitanju jasnosti i javnosti rada javne uprave tako i u vezi sa obaviještenosti o javnim uslugama nalaže preuzimanja dužnosti predstavnika vlasti da građane edukuju, organizovanjem seminara, radionica i obuka o nadležnostima javne uprave i značaju građana u njihovom radu. Posebno da im se ukaže kakva prava i interese imaju pravo da ostvare.

Dodajemo i da je samo jedan ispitanik je negativno odgovorio da ponašanje službenika u javnoj upravi nije primjereno dok je njih 29 zadovoljno. Shodno navedenim podacima u narednom periodu bi trebali jačati transparentnost rada javne uprave kako bi bila u koristi građana. Boljom edukacijom o svojim nadležnostima podsticaćemo veću transparentnost i ujedno biti u službi građana jer su njoj i namijenjeni.

Prema mišljenju ispitanika 15 ispitanika smatra da uprava raspolaže potrebnim savremenim tehnologija koje im omogućava da svoje pravo ili interes ostvaruju brzo i na zadovoljavajući način upravo zbog dobre informatičke organizovanosti i opremljenosti. Čak 12 ispitanika smatra da uprava djelimično može da odgovori na njihove potrebe, a 3 da je uprava spora i da ne raspolaže potrebnim savremenim tehnologijama.

Grafikon 5: Organizovanost i opremljenost javne uprave savremenim tehnologijama



Postojeće stanje ukazuje da uprava raspolaže određenom opremljenošću informacionim tehnologijama, ali da je to nedovoljno ili djelimično dovoljno tako da u narednom periodu treba jačati postojeće kapacitete.

U vezi sa navedenim interesovalo nas je i koliko im je važan pristup e uslugama? Tako 11 ispitanika smatra da je važan, 11 da je prilično važan, 3 nevažan, 3 ne zna, 2 prilično nevažan.

Unapređenje postojećih kapaciteta svakako treba da bude težnja u narednom periodu bez obzira o stavu njegove važnosti sa stanovišta ispitanika. Pitali smo ih i šta ih ograničava u vezi sa korišćenjem e usluga, više voli direktan i lični kontakt sa službenikom čak 9 ispitanika, 7 ispitanika ističe da posle svega moraju ipak otići lično u nadležni organ, 2 ispitanika ističu nesigurnost da li će njihov predmet biti riješen kako treba, 4 ispitanika iskazuju malen broj dostupnih usluga, za 2 nema prepreka, 2 nedostatak informacija kako postupiti, 2 ispitanika ne znaju, teško im je reći, 1 misli da sigurnost nije na potpunom nivou i 1 ispitanik ističe da ne zna sam ispuniti sve obrasce.

Pitali smo ih da li smatraju državne službenike u javnom upravi, stručnim, efikasnim i nepristrasnim, njih 19 je odgovorilo sa da, 8 djelimično, 3 ne. U vezi sa navedenim interesovalo nas je koju su vrstu usluga tražili u javnoj upravi, 16 ispitanika je tražilo lična dokumenta, 4 ispitanika informacije vezane za zapošljavanje, 2 poslovne aktivnosti, 4 ispitanika informacije vezane za zapošljavanje, 1 pitanja vezana za zdravlje, 1 građevinska pitanja, 1 ostalo, 1 učenje i obrazovanje.

Opšti je stav o unaprjeđenju informacionog kapaciteta sa posebnim težištem prilikom određenja prioriteta za ulaganje u opštine gdje su ispitanici u najvećem dodiru kakve su službe jedinica lokalne samouprave u kojima se izdaju lična dokumenta.

Tabela 6 : Ocjena nivoa efikasnosti u rješavanju zahtjeva u javnoj upravi s obzirom na vrstu službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti			5	9	15
Služba za finansije			5	11	14
Služba za privredu i razvoj		1	6	10	14
Služba za prostorno uređenje i katastar			4	11	14
Služba za civilnu zaštitu		1	5	10	14

Građani koji su se obratili javnim služba za uslugu ocijenili su nivo efikasnosti izuzetno visoko. Navedene podatke treba uzeti sa dosta rezerve s obzirom na uočeno zaokruživanje istih ocjena bez dublje analize ali svakako treba pohvaliti odsustvo negativnih ocjena. Tako, nivo efikasnosti u rješavanju zahtjeva u Općoj/opšoj upravi i društvenoj djelatnosti prosječno je ocijenjena sa 4, 34, Služba za finansije sa 3, 96, Službe za privredu i razvoj sa prosječnom ocjenom 3, 96, Služba za prostorno uređenje i katastar sa prosječnom ocjenom 4, 34. ocijenili.

Tabela 7: Ocjena nivoa komunikacije nadležnih službenika u javnoj upravi u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti			4	2	20
Služba za finansije			4	7	16
Služba za privredu i razvoj			3	10	12
Služba za prostorno uređenje i katastar			4	8	14
Služba za civilnu zaštitu		1	3	7	14

Ističemo da građani koji su se obratili javnim služba za uslugu ocijenili su nivo komunikacije prilikom rješavanja zahtjeva izuzetno visoko. Navedene podatke treba uzeti sa dosta rezerve s obzirom na uočeno zaokruživanje istih ocjena bez dublje analize ali svakako treba pohvaliti odsustvo negativnih ocjena. Dodajemo da pojedini ispitanici nisu ocijenili sve službe. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti ocijenjena je prosječnom ocjenom 4, 61, Služba za finansije sa prosječnom ocjenom 4, 44, Služba za privredu i razvoj sa prosječnom ocjenom 4, 36, Služba za prostorno uređenje i katastar sa prosječnom ocjenom 4, 38 i Služba za civilnu zaštitu sa prosječnom ocjenom 4, 36.

Tabela 8: Ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti			1	7	16
Služba za finansije			2	9	9
Služba za privredu i razvoj			4	9	5
Služba za prostorno uređenje i katastar			3	9	7
Služba za civilnu zaštitu		1	1	10	5

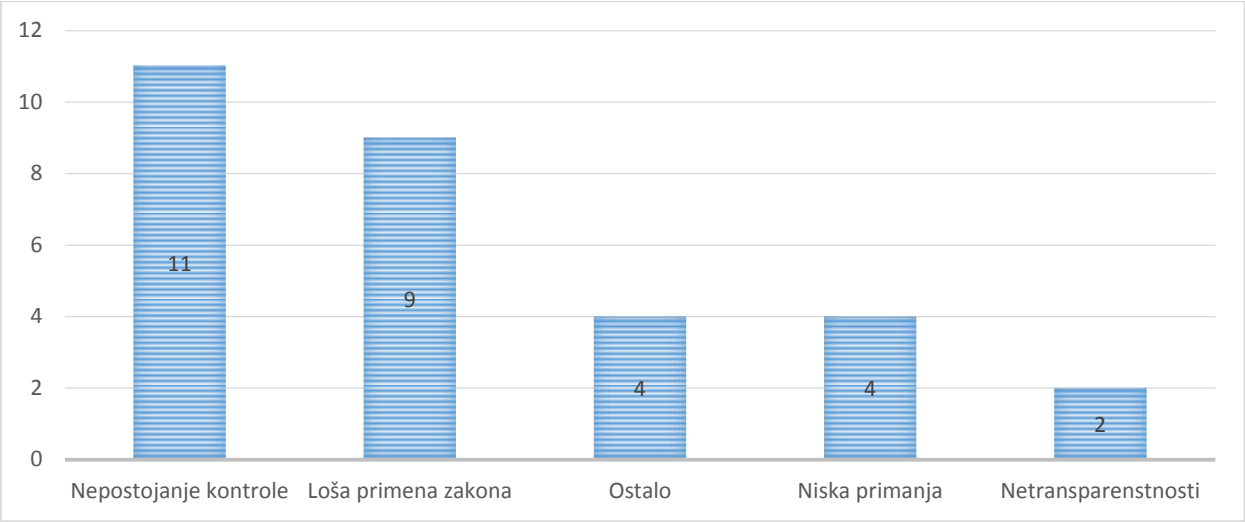
Pozitivna ukupna ocjena profesionalne osposobljenosti bi se mogla sagledati i zbog odsustva negativnih ocjena pored brojnih visokih. Ističemo da svi ispitanici nisu ocijenili sve službe i da se interpretacija podataka odnosi samo na one koji su iznijeli svoj iskaz. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti sa prosječnom ocjenom 4, 62, Služba za finansije sa prosječnom ocjenom 4, 35, Služba za privredu i razvoj sa prosječnom ocjenom 4, 05, Služba za prostorno uređenje i katastar sa prosječnom ocjenom 4, 21 i Služba za civilnu zaštitu sa prosječnom ocjenom 4, 11.

Na pitanje da li su podnijeli upit, pritužbu, prigovor, prijedlog, na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave, 2 se ispitanika ne sjećaju dok je 28 reklo ne. Sljedeće pitanje se odnosilo na razlog podnošenja inicijalnog akta protiv državnog službenika i na njega nijedno lice nije odgovorilo. Zanimalo nas je i kome su podnijeli inicijalni akt da li su podnijeli javnom tijelu upit/pritužbu/prigovor/prijedlog i da li su dobili odgovor na njih? Dobili smo 2 odgovora da bez isticanja u kom su roku dobili povratnu informaciju. Vjerovatno iza svega stoji olako ispunjavanje anketnog listića, s obzirom na nepodudaranje sa prethodnim pitanjem.

Zanimalo nas je da li su se ispitanici susreli sa traženjem mita od strane državnih službenika. Njih dobili smo negativnih 28 odgovora i 2 pozitivna.

Uzroci korupcije prema njihovom mišljenu 11 ispitanika u nepostojanju kontrole, 9 u lošoj primjeni zakona, 4 ispitanika u ostalom, 4 u niskim primanjima zaposlenih, 2 ispitanika u netransparentnosti u radu.

Grafikon 6: Uzroci koji dovode do korupcije u javnoj upravi



Na kraju izjava koja najbolje opisuje njihovo iskustvo u interakciji sa javnom upravom je prema mišljenju 17 ispitanika koji su bili zadovoljni načinom na koji je nadležno tijelo riješilo moje pitanje, 6 ispitanika ističe da je rješavanje trajalo duže nego što su sam očekivao/očekivala, 2 ističe da je procedura postavljanja i obrade zahtjeva komplikovana, upute su nerazumljive, 5 ispitanika je istaklo ostalo od toga jedna ističe „da je dobio pritužbu i da mu nisu izmireni troškovi“. Nismo sigurni koja je poruka državnog službenika vjerovatno da istakne odugovlačenje u radu.

4.2.3. Općina/opština Doboj Jug

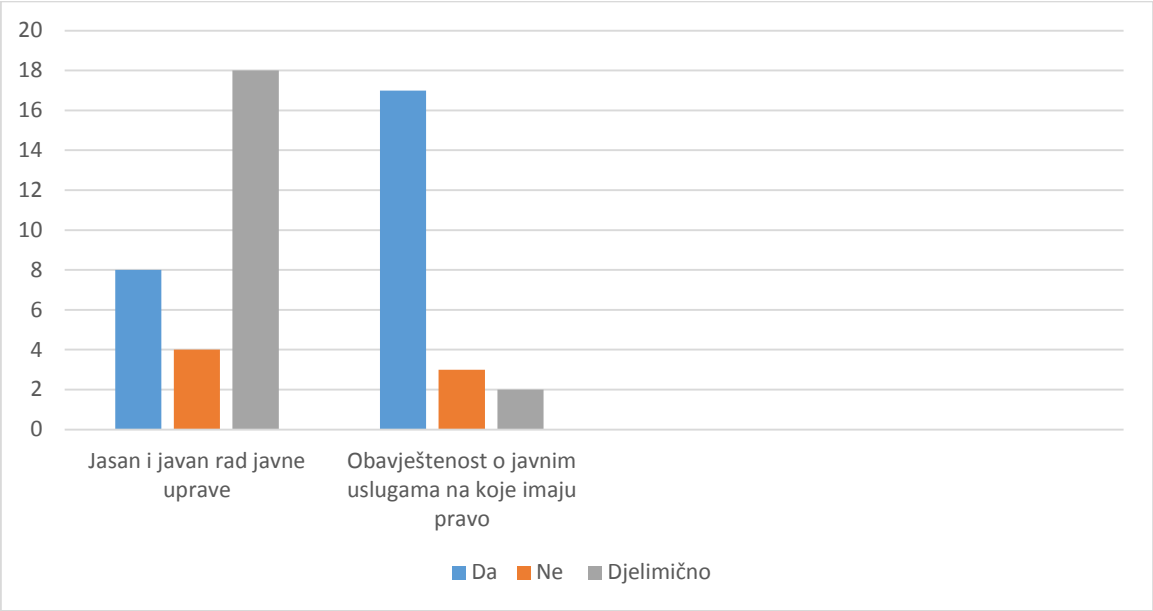
Na području opština Doboj Jug anketirali smo 30 građana od čega njih 23 su pripadnici muškog pola, od toga njih troje je bilo starosne dobi od 18-24 godine, njih sedam starosne dobi od 35-44 godine, njih troje starosne dobi 45-54 godine, osam starosne dobi od 55-64 godine starosti i dvoje starosne dobi između 65-74 godine. Riječ je o 19 ispitanika sa srednjom stručnom spremom, 2 ispitanika sa osnovnom školom, 2 na dodiplomskom studiju. Nivo informatičkog obrazovanja kod 15 ispitanika je prosječan, kod 4 ispitanika je početni (od toga na tri odgovora su dodali da nemaju informatičko znanje) i kod 4 ispitanika je napredan. Po zanimanju (navodimo prepisane odgovore) su profesor fizičke kulture, kuhar, 2 vozača, k.v. radnik, 2 automehaničar, k.v. zidar, trgovac, zavarivač, 5 ekonomskih tehničara, direktor, građevinski tehničar, elektro mehaničar, penzioner, tehničar, radnik, penzioner i bravar.

Ispitali smo i 7 pripadnica ženskog pola dvije starosne dobi između 18-24 godina, dvije između 25-34 godine i tri starosne dobi 35-44 godine starosti. Riječ je o ispitanicama koje imaju završenu srednju školu i jedna osnovnu školu. Nivo informatičkog znanja sa kojim raspolažu je početni kod 2 ispitanice, kod 4 prosječan i kod 1 napredan. Po zanimanju su: krojač, n.k. radnik, prodavač, frizer, nezaposlen, medicinski tehničar i jedna nije navela zanimanje.

Ovakva neujednačena polna zastupljenost je bez značaja budući da se istraživanje odnosi na rodno neutralan pojam transparentnost, odgovornost i integriteta.

Na pitanje da li je rad u javnoj upravi dovoljno jasan i javan čak 8 ispitanika je odgovorilo sa da jeste, njih 4 sa nije uopšte, dok 18 smatra da je djelimično jasan i javan. Zanimalo nas i njihovo mišljenje i da li je ponašanje državnih službenika primjereno, samo 2 ispitanika su odgovorili sa ne dok ostalih 28 ispitanika je zadovoljno ponašanjem državnih službenika. Na pitanje da li su dovoljno informisani/obavješteni o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi 17 ispitanika je odgovorilo sa da, 3 ispitanika sa ne i 10 sa djelimično.

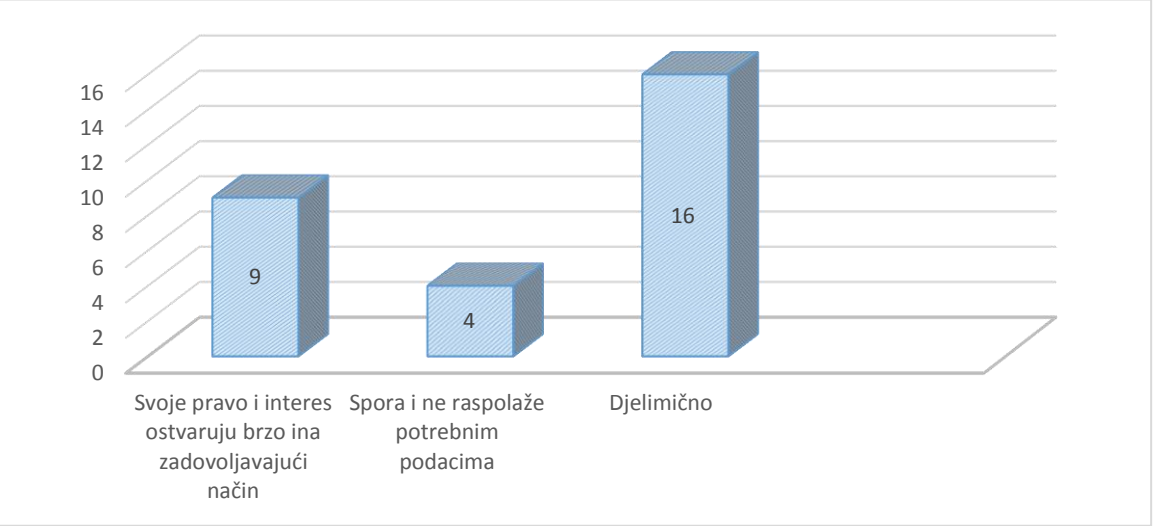
Grafikon 7: Transparentnost rada javne uprave i obavještenost o javnim uslugama



Malo broj pozitivni odgovora i velika zastupljenost djelimičnog odgovora kako po pitanju rada javne usluge tako i po pitanju obaviještenosti na koje usluge imaju pravo ukazuje na potrebu okretanja javne uprave prema građanima njenoj otvorenosti. Tako potrebno je sve više građane uključivati u izrade propisa u kojima se odlučuje o njihovim pravima i na pravima zasnovanim interesima. Ističemo i potrebu u narednom periodu povećanja obuka, radionica i seminara gdje će biti građanima predstavljen rad javne uprave i koja prava i obaveze imaju.

Interesovali smo da li je prema njihovom mišljenju javna uprava nedovoljno organizovana i slabo opremljena novim tehnologijama, samo 9 ispitanika je odgovorilo sa ne, svoje pravo ili interes ostvarujem brzo i na zadovoljavajući način zbog organizovanosti i dobre informatičke opremljenosti, 4 ispitanika su istakla da je uprava spora i da ne raspolaže sa potrebnim podacima, a da djelimično može odgovoriti na moje potrebe njih 16 i jedan ispitanik je dopisao odgovor da ne zna.

Grafikon 8: Organizovanost i opremljenost javne uprave savremenim tehnologijama



Dakle, postojeće kako informacione kapacitete tako i personalne u narednom periodu treba unaprijediti i prilikom uvođenja novih strogo voditi računa o ekonomičnosti za građane ali i efikasnosti i efektivnosti. Navedeno je posebno važno jer je sve manji broj građana koji ne raspolažu sa pristupom internetu i ističu da im je veoma važno da imaju e-usluge.

Pristup internetu istaklo je da ima 25 ispitanika, 1 ispitanik nema iz tehničkih razloga, 4 ispitanika ne želi. Shodno tome, pitali smo ih koliko im je važan pristup uslugama putem e-usluga? Njih 10 smatra da im je važan, 12 da je prilično važan, 4 ispitanika ne znaju, a 3 nevažan i 1 ističe da je prilično nevažan.

Pitali smo ih šta ih ograničava u korišćenju e-usluge da više vole direktan i lični kontakt sa državnim službenikom ističe 6 ispitanika, 6 ispitanika ističe nesigurnost da li će na kraju njegov predmet biti riješen kako treba, 5 ne zna i teško im je reći, 4 ispitanika ističu nedostatak informacija kako postupiti, 3 ispitanika ističu da ipak posle svega moraju ipak lično otići u nadležni ured, 2 ispitanika ističu malen broj dostupnih usluga, 1 ispitanik da mu nije dostupno jer je osoba sa invaliditetom, 1 ispitanik da je pokušao ali da ima loše iskustvo, 1 da mu je teško samom ispuniti sve obrasce, 1 ispitanik da za njega nema prepreka.

Opšta slika je da građanima nije dovoljno jasno na kom principu rade e-usluge i kako se njihova prava štite. Startni problem bi mogao imati značajne posljedice u smislu njihovog izostanka upotrebe tako da smatramo jedino ispravno da se građani edukuju i da se vrši veća promocija garantovanih mogućnosti i prednosti e usluga.

Na pitanje da li smatraju državne službenike dovoljno stručnim, efikasnim i nepristrasnim 13 ispitanika je odgovorilo sa da, 14 ispitanika da su djelimično i 3 je negativno odgovorilo. Zanimalo nas je i kakvu su vrstu zahtjeva tražili u lokalnoj samo upravi u posljednjih 12 mjeseci, najviše 10 ispitanika je reklo lična dokumenta, 8 ispitanika informacije vezane za zdravlje, 6 ispitanika zdravstveno i penziono osiguranje, socijalna pomoć, doplatak djeci, 5 ispitanika ističe građevinska pitanja i 1 ispitanik statističke podatke.

Prema naprijed istaknutim podacima i u opštini Doboj Jug građani najčešće dolaze u susret sa upravo u domenu zahtjeva za lična dokumenta, zatim slijede informacije vezane za zdravlje, zdravstveno i penzijsko osiguranje i socijalna pomoć, na kraju slijede i građevinska pitanja. Dakle, što veću tehničku i profesionalnu osposobljenost državnih službenika treba najprije tu obezbjediti.

Tabela 9: Ocjena nivoa efikasnosti u rješavanju zahtjeva prema vrsti službi

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnost		1	10	14	2
Služba za finansije		2	12	10	1
Služba za privredu i razvoj		3	10	12	1
Služba za prostorno uređenje i katastar	1	2	11	12	1
Služba za civilnu zaštitu	1	3	14	6	2

Kada je riječ o opštini Doboj Jug ističemo kao prvo na ispitanici nisu odgovorili na sva pitanja i da predstavljena materija se odnosi samo na dostupne odgovore. Činjenica da ovako mali uzorak čak dvije službe ocjenjuje negativno i da je evidentan mali broj visokih ocjena govori da u narednom periodu posebno treba obratiti pažnju na njihov nivo efikasnosti. Opća/opšta uprava i društvene djelatnost je dobila prosječnu ocjenu 3, 62, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 3, 4, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 3, 42, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 3, 46, Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 3, 25.

Tabela 10: Ocjena nivoa komunikacije nadležnog službenika u rješavanja zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti			6	14	5
Služba za finansije		1	9	12	2
Služba za privredu i razvoj			7	16	2
Služba za prostorno uređenje i katastar			9	13	2
Služba za civilnu zaštitu	1	1	8	12	2

Ističemo da i prilikom ocjene komunakacije koji imaju građani sa javnom upravom situacija je negativno ocijenjena u slučaju službe za civilnu zaštitu i tu predlažemo da se pristupi u narednom periodu jačanju profesionalne osposobljenosti. Uopšteno posmatrano mali se broj građana opredijelio za najvišu ocjenu uzimajući podatke sa rezervom s obzirom da nisu svi ocijenili sve službe kao i da smo primjetili ponavljanje odgovora. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 3, 96, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 3, 62, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 3, 8, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 3, 70 i Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 3, 65.

Tabela 11: Ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija u rješavanju zahtjeva s obzirom na vrstu službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	1		7	13	5
Služba za finansije	1	1	9	9	2
Služba za privredu i razvoj	1		8	14	2
Služba za prostorno uređenje i katastar	1		8	13	2
Služba za civilnu zaštitu	2	1	11	7	3

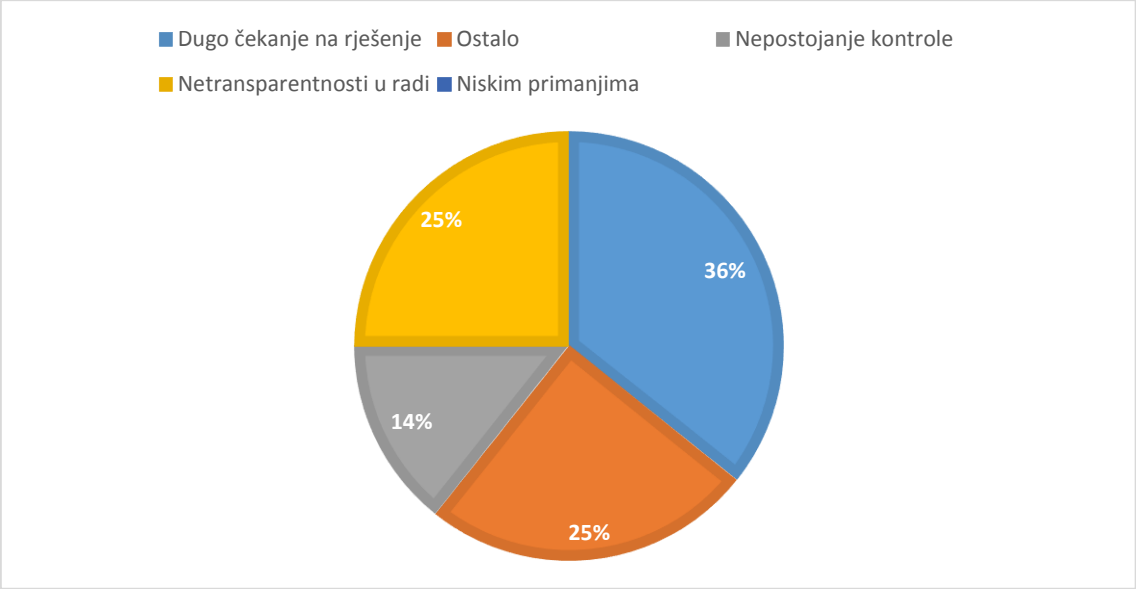
Prije nego što krenemo na analizu po oblastima želimo da naglasimo da nismo imali potpune podatke preciznije građani iz njima poznatih razloga nisu se opredijelili da daju ocjene svih službi. Primjetili smo i u ovom djelu da su građani dodjeljivali ocjene svima iste što znači da nisu ulazili u Dublju analizu opravdanosti svog postupanja. Služba za civilnu zaštitu je čak od dva ispitanika negativno ocijenjena. Dakle, u predstojećem periodu je potrebno ojačati postojeće kapacitete i postići veću kvalifikaciju radnika. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 3, 92, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 3, 57, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 3, 75, Služba za prostorno uređenje i katastar 3, 73, Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 3, 54.

Zanimalo nas je i da li su ikada podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi. Tako 3 ispitanika su odgovorila sa da, 25 ispitanika je odgovorilo negativno i 2 ispitanika se ne sjeća. Sledeće pitanje bilo koji je razlog podnošenja upita/pritužbe/prigovora/prijedloga na rad službenika ili usluge u javnim tijelima. Jedan ispitanik je izjavio da je to preuzimanje nadležnosti, 1 ispitanik je istakao protivzakonit rad i malverzacije, 3 ispitanika da nisu dobili traženu informaciju, a 1 loše i pogrešno obavljen posao, 24 ispitanika nije odgovorilo.

Pitali smo ih i da li su javnom tijelu podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog samo 2 ispitanik je odgovorio sa, da, ali su i stavili upitnik odnosno zaokružili odgovor ne na pitanje da li su dobili povratnu informaciju i u kom roku, 2 ispitanika se „ne sjeća“ dok je njih 26 odgovorilo sa ne. I na ovom pitanju možemo uočiti da se građani ne upuštaju u dublju analizi već da anketu popunjavaju samo da bi se riješili posla.

Svi su odgovori bili negativni na pitanje da li im je traženo mito. Uzrok korupcije 10 ispitanih građana vidi u dugom čekanju na rješenje, 7 ispitanih građana se opredijelilo za ostalo od čega su dva građanina dopisala politiku i pohlepu, 4 ispitanih građana vidi nepostojanju kontrole, 7 ispitana građana u netransparentnosti u radu, dok u niskim primanjima vide samo 2 ispitana građanina.

Grafikon 9: Uzroci koji dovode do korupcije u javnoj upravi



Na kraju interesovala nas izjava kojom bi najtačnije opisali iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješenju nekog administrativnog zahtjeva, 12 ispitanih građana je odgovorilo da je rješavanje trajalo duže nego što su očekivali, 9 ispitanih građana bilo je zadovoljno načinom na koji je nadležno tijelo riješilo njegovo pitanje, 6 ispitanih građana je izjavilo da nisu dobili odgovor na zahtjev ni reakciju nadležnog tijela, 2 ispitana građanina se opredijelila za ostalo gdje jedan građanin dodao da se njegovo pitanje ne rješava uopšte, 1 ispitani građanin je izjavio da je procedura postavljanja i obrade zahtjeva komplikovana, upute su bile nerazumljive.

4.2.4. Općina/opština Gračanica

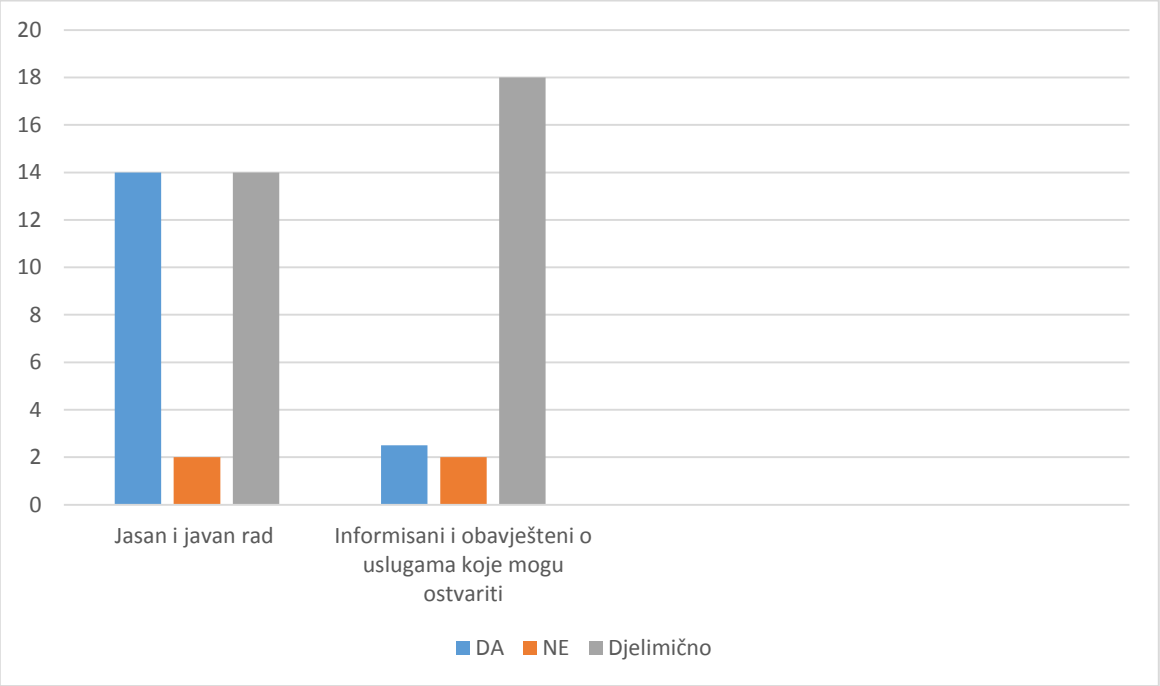
Ispitali smo i u Gračanici 30 građana od čega je 12 muškog pola od kojih je samo jedan ispitanik imao manje od 18 godina starosti, jedan ispitanik je imao između 25-34 godine starosti, pet ispitanika je imalo između 35-44 godine starosti, tri ispitanika su bila između 45-54 godine starosti, jedan ispitanik je imao između 55-64 godine starosti, a jedan ispitanik između 65-74 godine starosti. Riječ je o 9 ispitanika čiji je stepen obrazovanja srednji i 3 ispitanika koja su bila na dodiplomskom/diplomskom studiju. Nivo informatičkog znanja je samo kod jednog ispitanika bio početni, dok je kod 2 ispitanika bio napredan, a kod 9 prosječan. Po zanimanju su bili, prenosimo doslovno kako su napisali; bravar, automehaničar, ekonomski tehničar, mašinski tehničar, sss, drvoprerađivač, metalostrugar, dipolomirani ekonomista, ekonomista, inženjer građevinarstva, penzioner.

Ispitali smo i 18 ispitanice, njih tri su imale između 18-24 godine starosti, jedna je imala 25-34 godine starosti, četiri su imale između 35-44 godine starosti, njih pet je imalo između 45-54 godine starosti, tri su imale između 55-64 godine starosti i dvije su imale između 65-74 godine starosti. Riječ je o ispitanicama od kojih je 1 imala osnovno obrazovanje, 14 ispitanica je imalo srednju stručnu spremu, a 3 ispitanice su bile na dodiplomskom/diplomskom studiju. Prenosimo doslovno i njihova zanimanja onako kako su nam navele: nezaposlena, kuhar, mašinski tehničar, 2 frizera, pedagog-psiholog, profesorica, certificirani računovođa, 2 domaćice, ugostitelj, 2 krojačice, trgovac, ekonomski tehničar, 2 penzionera, k.v. obučar i administrativni radnik.

Ovakva neujednačena polna zastupljenost je bez značaja budući da se istraživanje odnosi na rodno neutralan pojam transparentnost, odgovornost i integriteta.

Na pitanje smatraju li da je rad javne uprave dovoljan jasan i javan, 14 ispitanih građana smatra da jeste u potpunosti, 14 ispitanih građana smatra da je djelimično, a samo 2 ispitanika su odgovorila da nije uopšte. Ponašenje prema mišljenju 4 anketirana građana nije primereno dok njih 11 smatra da zadovoljava i 15 ispitanih građana se izjasnilo da je ponašanje da je ponašanje primereno. Da li su dovoljno informisani/obaviješteni o uslugama koje mogu ostvariti u upravi 2 ispitana građana su izjavila „ne“, 18 ispitanih građana je izjavilo „djelimično“ dok je da izjavilo 10 ispitanih građana.

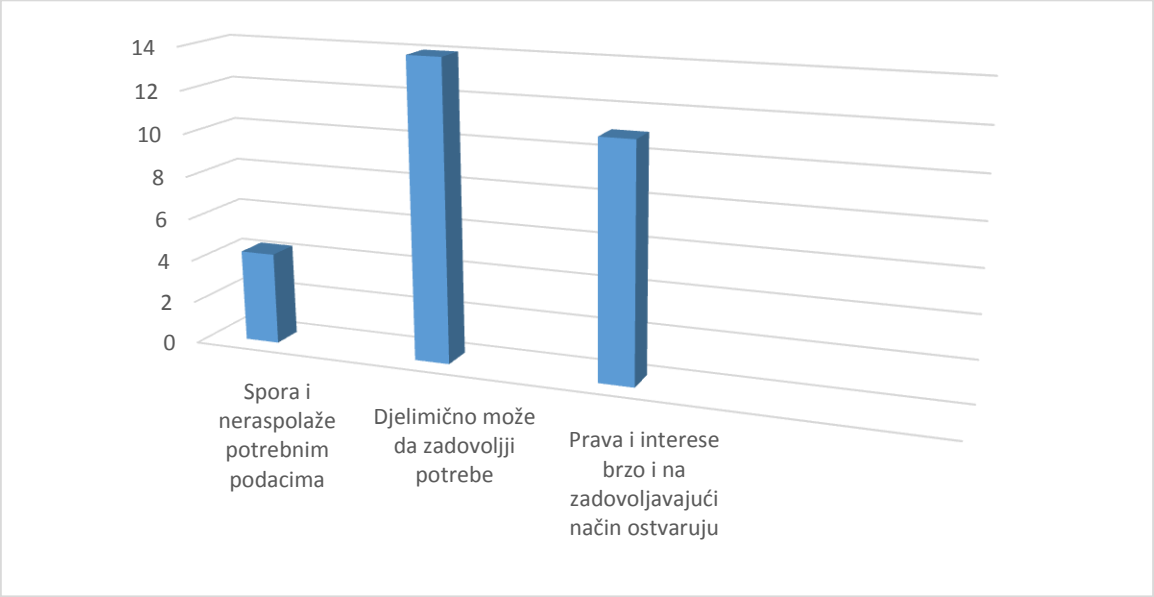
Grafikon 10: *Transparentnost rada javne uprave i obavještenost o javnim uslugama*



Dakle, mali broj pozitivnih odgovora i veliki broj djelimičnih odgovora ukazuje da se građanima mora prići ne samo predstavljanjem svog rada već i objašnjenjem građanima kakva im prava stoje na raspolaganju. Organizovanjem radionica, seminara i okruglih stolova ali i medijskim informisanjem u narednom periodu zatečeno stanje se može popraviti.

Smatrate li da je javna uprava nedovoljno organizovana i slabo opremljena novim tehnologijama, 14 ispitanih građana ističe da djelimično može odgovoriti na njihove potrebe, 11 ispitanih građana svoje pravo ili interes ostvaruje brzo i na zadovoljavajući način zbog organizovanosti i dobre informatičke opremljenosti, 4 ispitana građanina smatraju da je uprava spora i ne raspolaže potrebnim podacima, na kraju dodajemo i da nam jedan ispitani građanin nije odgovorio.

Grafikon 11: *Organizovanost i opremljenost javne uprave savremenim tehnologijama*



Dakle, u predstojećem periodu prilikom ulaganja savremene tehnologije treba upravu organizovati tako da bude efikasna i efektivna ali i ekonomična jer prema postojećim kapacitetima samo djelimično zadovoljava potrebe građana.

Zanimalo nas je da li građani imaju pristup internetu? Pronašli smo jedan prazan anketni listić u tom djelu i jedan anketni listić u kome je istaknuto da ne želi da ima pravo pristupa internetu ostali 28 ispitanih građana ima pravo pristupa internetu. U tom smjeru ističemo da imaju pristup internetu, pronašli smo jedan prazan anketni listić u tom djelu i jedan anketni listić u kome je istaknuto da ne želi da ima pravo pristupa internetu ostali 28 ispitanih građana ima pravo pristupa internetu.

Zanimalo nas je koliko je građanima važan pristup javnim uslugama putem e-usluga 11 ispitanih građana nam je saopštilo da im je važan, 10 ispitanih građana da im je prilično važan, 3 ispitana građa da ne znaju, 3 ispitana građanina ističu da im je prilično nevažan, 2 ispitana građanina da im je nevažan, 1 ispitani građanin nije odgovori na sva pitanja. Uočavamo potrebu veće edukacije državnih službenika ali i građana o njihovim prednostima prilikom upotrebe savremenih tehnologija.

Zanimalo nas je šta je građane sprečavalo u korišćenju e-usluge, 8 ispitanih građana ističe da više vole direktan i ličan kontakt sa službenikom, 6 ispitanih građana iskazali su da posle svega moraju ipak otići lično, 2 ispitana građanina ističu da su pokušali ali da imaju loše iskustvo, 2 ispitana građanina ističu kao razlog ostalo, 2 ispitana građanina iskazuju da za njih nema prepreka, 2 ispitana građanina iskazuju nesigurnost da li će njihov predmet biti riješen, 2 ispitana građana misle da sigurnost nije na potrebnom nivou, 2 ispitana građanina iskazuju nedostatak usluga za koje su zainteresovani, 1 ispitana građanina iskazuju da se boji koristiti internet u službene svrhe, 1 nedostatak informacija kako postupiti, 1 ispitanik je rekao da ne zna, teško je reći dok 1 ispitani građanin nije odgovorio.

Zanimalo nas je da li smatraju službenike u javnoj upravi dovoljno stručnim, efikasnim i nepristrasnim, 15 ispitanih građana je odgovorilo sa da, 11 ispitanih građana kaže da smatraju djelimično, 3 ispitana građanina su istakla da ne, 1 ispitani građanin ne zna, 1 ispitani građanin nije odgovorio.

Pitali smo ih i kakvu su vrstu usluge zatražili u posljednjih 12 mjeseci od jedinice lokalne samouprave 19 ispitanih građanin iskazuje da su to lična dokumenta, 6 ispitanih građana iskazuje da su to informacije vezane za zapošljavanje, 2 ispitana građanina iskazuju da su to bile usluge u vezi sa poslovnim aktivnostima, 1 ispitani građanin iskazuje da je to učenje, obrazovanje, 1 ispitani građanin iskazuje da su to građevinska pitanja i prostorno uređenje, 1 ispitani građanin nije odgovorio.

Tabela 12: Ocjena nivoa efikasnosti u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	1		8	6	8
Služba za finansije	1		7	7	4
Služba za privredu i razvoj	1		4	10	4
Služba za prostorno uređenje i katastar	2		6	8	8
Služba za civilnu zaštitu			6	8	6

Napominjemo da nismo dobili ocjene nivoa efikasnosti svih vrsta službi jer su pojedini anketni listići sadržali ocjene pojedinih vrsta službi. Primjetili smo i da su neki listići ispunjeni bez ikakvog upuštanja u suštinu. Postojanje negativnih ocjena pogotovo dvije negativne ocjene kao što je to slučaj sa Služba za prostorno uređenje i katastar, na ovako malenom broju ispitanika svakako je pokazatelj na potrebu dodatnog ulaganja u narednom periodu. Pozitivno je ukazati da postoji i dosta visokih ocjena. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 3, 51, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 3, 83, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 4, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 4, 09, Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 4.

Tabela 13: Ocjena nivoa komunikacije nadležnih službenika u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	1	1	5	6	11
Služba za finansije	2		3	6	10
Služba za privredu i razvoj	1		1	5	10
Služba za prostorno uređenje i katastar	1		5	6	11
Služba za civilnu zaštitu			2	5	12

Prilikom predstavljanja podataka uočili smo da nismo dobili sve potrebne podatke, ali smo uočili i da su građani popunjavali anketne listiće ne vodeći se suštinom. Postojanje negativnih ocjena i to kod Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti, čak dvije kod Službe za finansije i po jedna kod Služba za privredu i razvoj i Služba za prostorno uređenje i katastar ukazuju da je potrebno u predstojećem periodu dodatno razvijati postojeće kapacitete i uvoditi nove. Karakterističan je i veliki broj pozitivnih ocjena što ukazuje na započet proces reforme. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 4, 17, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 4, 36, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 4, 56, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 4, 27 i Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 4, 52.

Tabela 14: Ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora i informacija u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	1	1	5	4	10
Služba za finansije			3	5	11
Služba za privredu i razvoj	1		3	3	12
Služba za prostorno uređenje i katastar	2		3	5	13
Služba za civilnu zaštitu			3	6	12

Ističemo da nismo imali sve ocjene ni za ocjenu nivoa razumljivosti odgovora i informacija u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe, kao i da su neki građani proizvodno zaokruživali odgovore. Evidentno je da je negativna ocjena dodjeljena 2 puta Služba za prostorno uređenje i katastar i po jednom Služba za privredu i razvoj i Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti. U predstojećem periodu treba ja posebnu pažnju usmjeriti na jačanje postojećih kapaciteta. Postojanje velikog broja pozitivnih ocjena, kao što je Služba za prostorno uređenje i katastar dobila 13 najviših ocjena je svakako pozitivna ocjena. Predstavićemo prosječne ocjene bez obzira na negativnu kao i do sada da se lakše uoči zatečeno stanje. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 4, 15, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 4, 42, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 4, 5, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 4, 47, Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 4, 42.

Pitali smo ih da li su ikada podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi 4 ispitana građana se ne sjećaju, 2 su izjavila da i 24 ne.

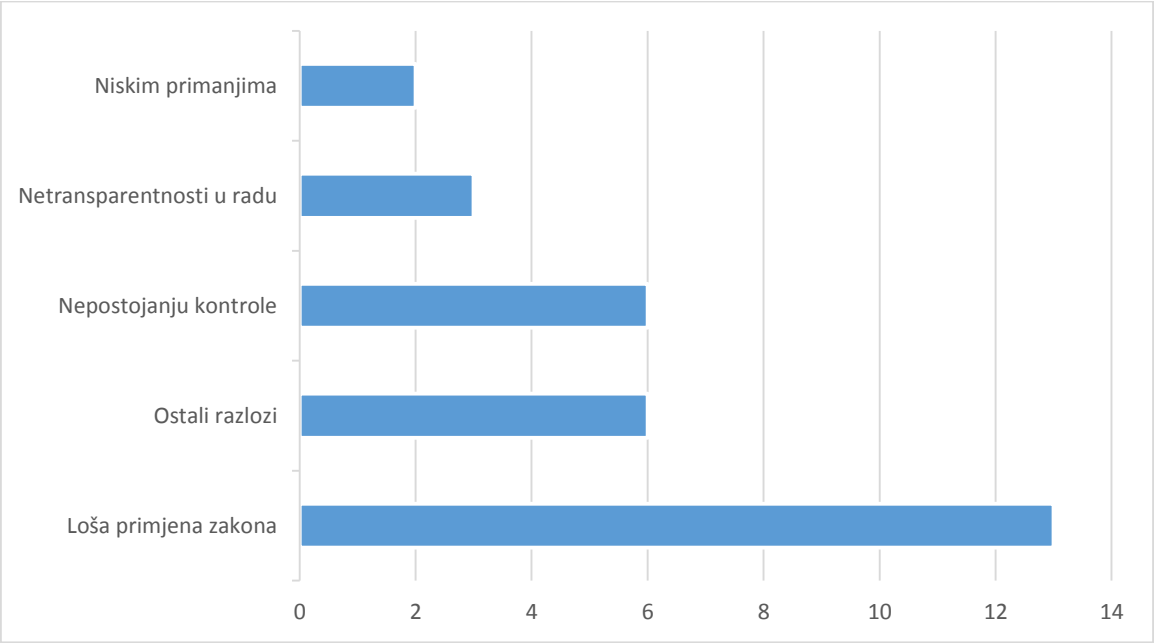
Koji je razlog za upit/pritužbu/prigovor/prijedlog 5 ispitanih građana iskazuju da je uzrok ostalo ali ne navodi šta, 2 ispitana građanina iskazuju loše i pogrešno obavljen posao, 2 ispitana građanina iskazuju da nisu dobila traženu informaciju, 1 ispitani građanin iskazuju da je uzrok bahato i bezobrazno ponašanje službenika, 1 ispitani građanin iskazuju da je uzrok protivzakonit rad i malverzacija, 19 ispitanih građana nije odgovorilo ništa.

Na pitanje da li su u javnom tijelu podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog, 24 ispitana građanina su izjavila da nisu, 4 ispitana građana su iskazala da jesu podnijela ali da od njih troje nije dobilo povratnu informaciju dok je jedan građanin istakao da je dobio povratnu informaciju u roku od 15 dana, odgovor ne sjećaju se dala su 2 ispitana građana.

Na pitanje da li su se našli u prilici da im se traži mito, 10 ispitanih građana je izjavilo da, 19 ne i jedan ispitani građanin nije odgovorio.

Uzroke korupcije 13 ispitanih građana vidi u lošoj primjeni zakona, 6 ispitanih građana vidi u ostalim razlozima od kojih je samo jedan ispitani građanin naveo šta podrazumijeva pod ostalim i to je stavio „svijest, 6 ispitanih građana vidi u nepostojanju kontrole, 3 ispitana građanina vide u netransparentnosti u radu, 2 ispitana građana vidi u niskim primanjima zaposlenih.

Grafikon 12: Uzroci koji dovode do korupcije u javnoj upravi



Na kraju smo ih pitali i koja izjava opisuje njihovo iskustvo u interakciji sa javnom upravom, 9 ispitanih građana je izjavilo da su bili zadovoljni načinom na koji je nadležno tijelo riješilo njihovo pitanje, 6 ispitanika je izjavilo da je procedura postavljanja i obrade zahtjeva komplikovana, a da su upute bile nerazumljive, 4 ispitana građanina su izjavila da je obrazac koji je trebalo ispuniti bio pretežak, a uputa nije bilo ili su bile nerazumljive, 4 ispitana građana su izabrala odgovor ostalo, 3 ispitanika su nam saopštila i da je rješavanje trajalo duže nego što su očekivali, 2 ispitanika nisu dobila odgovor na zahtjev ni reakciju nadležnog tijela, 1 ispitanik je izjavio da je došlo do tehničkih problema.

4.2.5. Općina/opština Lukavac

U Lukavcu smo ispitali ukupno 30 građana od čega je 14 bilo pripadnika muškog pola, jedan ispitanik starosne dobi od 18-24 godine, tri 25-34 godine starosti, četiri ispitanika 35-44 godina starosti, dva ispitanika 45-54 godine starosti, dva ispitanika 55-64 godine starosti, dva ispitanika 65-74 godina starosti. Njih 3 ispitanika imaju osnovno obrazovanje, 7 ispitanika ima srednju stručnu spremu dok su 4 ispitanika kao stepen obrazovanja naveli dodiplomski/diplomski studij. Stepen informatičkog obrazovanja je kod 9 ispitanika prosječan, kod 3 ispitanika početni od čega je jedan dodao u zagradi da ne poznaje rad na računaru, napredan kod 2 ispitanika. Zanimanja su logoped, privatnik, ekonomista, penzioner, 2 radnik, stolar, vozač, kuhar, mehaničar, nezaposlen, penzioner, student, v.k. radnik.

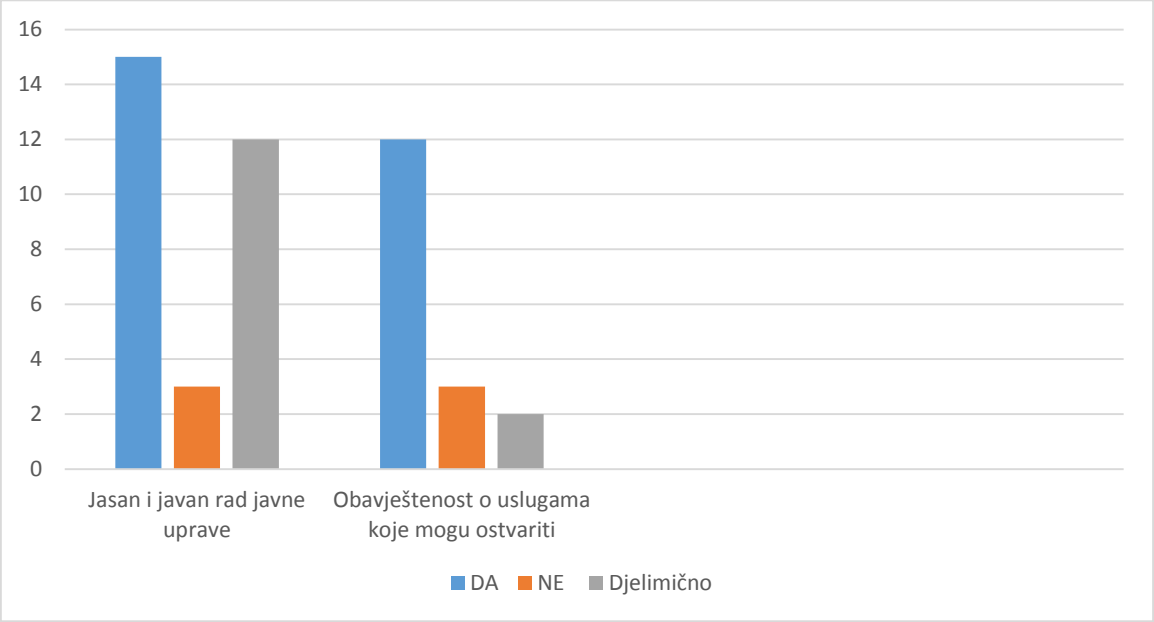
Ispitali smo i 16 pripadnica ženskog pola, tri su bile starosne dobi 18-24 godine, tri su bile 25-34 godine starosti, dvije ispitanice su imale 35-44 godina starosti, dvije ispitanice su imale 45-54 godine starosti, četiri ispitanice su imale između 55-64 godine starosti i tri ispitanice su imale 65-74 godina starosti. Stepen obrazovanja je osnovni kod 3 ispitanice, 9 ispitanica je imalo srednju stručnu spremu, 1 je kao stepen obrazovanja navela dodiplomski/diplomski studij, a 3 poslijediplomski studij. Nivo informatičkog obrazovanja je kod 9 ispitanica prosječan, kod 5 ispitanica početni od čega je jedna dodala da ne poznaje rad na računaru, 2 ispitanice su istakle da je napredan. Njihova zanimanja su 2 studenta, IT, promoterka, 5 penzionerke, 4 domaćice, frizerka, knjigovođa, 2 magistra farmacije.

Ovakva neujednačena polna zastupljenost je bez značaja budući da se istraživanje odnosi na rodno neutralan pojam transparentnost, odgovornost i integriteta.

Pitali smo ih da li je rad javne uprave dovoljno jasan i javan? Prema mišljenju 15 ispitanika jeste u potpunosti, 3 ispitanika su izjavila da nije, dok 12 ispitanika smatra da je djelimično jasan i javan. Zanimao nas je i njihov stav da li je ponašanje državnih službenika primjereno? Prema mišljenju 3 ispitanika odgovor je negativan ne, dok je 10 ispitanika ocijenilo kao zadovoljavajući i 17 ispitanika je pozitivno ocijenilo rad javne uprave.

Na pitanje da li su dovoljno informisani/obaviješteni o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi 3 ispitanika su rekla ne, 12 ispitanika je odgovorilo sa da, 15 ispitanika je odgovorilo sa djelimično. Zanimalo nas je da li imaju pristup internetu, 21 ispitanik ima pristup internetu, 4 ispitanika nemaju iz tehničkih razloga, 1 ispitanik nema iz finansijskih razloga, 4 ispitanika ne žele.

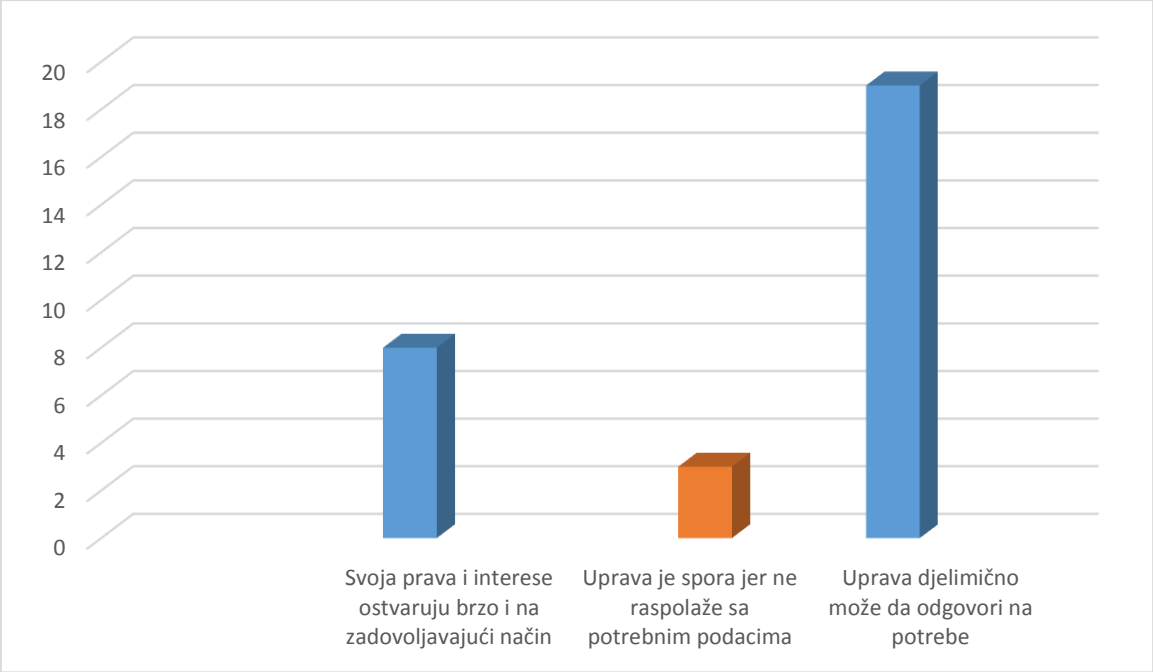
Grafikon 13: *Transparentnost rada javne uprave i obavještenost o javnim uslugama*



S obzirom na veliki broj djelimičnih odgovora i postojanje negativnih odgovora u narednom periodu pored veće transparentnosti javne uprave, treba pristupiti većoj edukaciji građanima o pravima koja im pripadaju i načinima na koje ih mogu ostvariti. Povećanjem broja seminara, konferencija i okruglih stolova svakako će omogućiti građanima da sagledaju rad javne uprave i shvate svoje mjesto u njoj.

Mišljenje građana o nedovoljnoj organizovanosti javne uprave i njenoj slaboj opremljenosti novim tehnologija bilo je sledeće pitanje koje smo istražili. Tako, 8 ispitanih građana nam je saopštilo da svoje pravo ili interes ostvaruje brzo i na zadovoljavajući način zbog organizovanosti i dobre informatičke opremljenosti, 3 ispitana građanina ističu da je uprava spora jer ne raspolaže potrebnim podacima, dok je 19 ispitanih građana izjavilo da uprava djelimično može odgovoriti na njihove potrebe.

Grafikon 14: *Organizovanost i opremljenost javne uprave savremenim tehnologijama*



Prilikom ulaganja u savremene tehnologije, iako je evidentno da u opštini postoje zadovoljavajući kapaciteti treba nastojati da se ipak postigne efektivnost i efikasnost rada kako sa stanovišta vlasti tako i sa stanovišta građana.

Zanimalo na koliko im je važan pristup e-uslugama, 9 ispitanika smatra da je za njih nevažan, 8 ispitanika ističe da je prilično važan, 6 ispitanika ističe da je važan, 6 ispitanika ne zna, 1 prilično nevažan. Pitali smo građane i šta ih ograničava u korišćenju e-usluga? Tako 10 ispitanika ističe da poslije svega moraju ipak otići lično u nadležni ured, 6 ispitanika više voli direktan i ličan kontakt sa državnim službenikom, 5 ispitanika ističe da ne znaju, teško im je reći, 3 ispitanika ističu nesigurnost hoće li na kraju moj predmet biti riješen kako treba, 2 ispitanika se boji koristiti internet u službene svrhe, 2 ispitanika ističu da za njih nema prepreke, 1 ispitanik se opredijelio za odgovor ostalo i 1 ispitanik ističe nedostatak informacija kako pristupiti.

Smatrate li službenike u upravi dovoljno stručnim, efikasnim i nepristrasnim? Tako, 16 ispitanika ističe da, 10 ispitanika ističe odgovor djelimično, 3 ispitanika ističu negativan odgovor ne, 1 ispitanik ističe da ne zna.

Zanimalo nas je i kakvu vrstu zahtjeva su građani u posljednjih 12 mjeseci tražili u jedinici lokalne samouprave. Čak 25 građana je tražilo zahtjev u vezi sa ličnim dokumentima, 2 ispitanika su tražila informacije vezane za zapošljavanje, 2 ispitanika poslovne aktivnosti, 1 ispitanik ističe ostalo odnosno podsticaje.

U narednom periodu bi trebalo raditi na jačanju postojeći kapaciteta državnih službenika i posebno i prioritetno opredjeljenje za uvođenje jače informatičke opremljenosti u domenima gdje se građani najčešće susreću sa upravom kakvo je odlučivanje o zahtjevima u vezi sa ličnim dokumentima ali i zavodima za zapošljavanje odnosno ostvarivanjima prava koja omogućavaju obavljanje poslovnih aktivnosti.

Tabela 15: Ocjena nivoa efikasnosti u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	3		5	16	5
Služba za finansije	3		8	7	5
Služba za privredu i razvoj	3		8	6	5
Služba za prostorno uređenje i katastar	3	1	6	9	6
Služba za civilnu zaštitu	3		6	8	6

Na osnovu pregleda anketni listića uočili smo da su mnogi bili ne potpuni i to baš u ovom djelu gdje nam je važna sugestija građana. Ističemo da je na tako suženom uzorku svaka od službi dobila negativnu ocjenu i od tri anketirana građanina. Takvo stanje ukazuje na potrebu istraživanja po svemu sudeći ozbiljnih problema. Ističemo da veliki broj dobrovoljnih i odličnih ocjena ukazuje na pozitivnost zatečenog stanja. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 2, 46, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 3, 85, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 3, 84, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 3, 90 i Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 4.

Tabela 16: Ocjena nivoa komunikacije nadležnog službenika u rješavanju Vašeg zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti			5	13	11
Služba za finansije	1		3	11	8
Služba za privredu i razvoj	1		4	10	8
Služba za prostorno uređenje i katastar	1		5	10	9
Služba za civilnu zaštitu	1		3	11	7

Prilikom pregleda anketnih listića uočili smo da nisu sadržala ocjene za sve vrste službi. Ističemo da su se mnoge ocjene iste su kod svih službi. Stanje je negativno ocijenjeno u svim službama osim Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti koja je i najbolje ocijenjena 13 vrlodobrih i 11 odličnih ocjena.

U narednom periodu poseban osvrt treba da bude na opštine koje su negativno ocijenjene i nastojanje da se poboljša nivo komunikacije državnih službenika ali i njihova bolja obuka. Opća/opšta uprava i društvene djelatnost je dobila prosječnu ocjenu 4, 20, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 4, 22, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 4, 18, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 4, 16 i Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 4, 19.

Tabela 17: Ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija prema vrsti službi

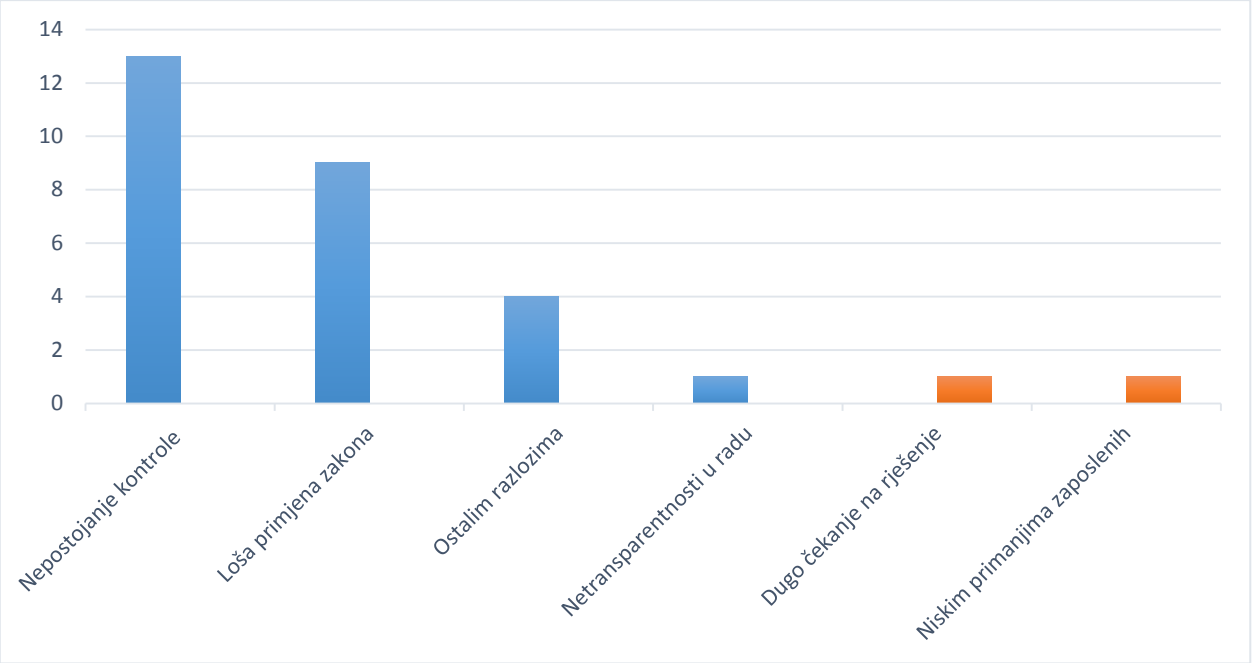
Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti	1		3	15	10
Služba za finansije	1		4	11	7
Služba za privredu i razvoj	1		4	11	7
Služba za prostorno uređenje i katastar	1		4	13	7
Služba za civilnu zaštitu	1		4	10	8

Ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija nije potpuna jer su nam nedostajali odgovori u anketnim listićima i primjećeno je da su popunjavane sve službe istom ocjenom. Skrećemo pažnju na negativne ocjene kao polje na kojem treba u narednom periodu raditi edukacijom i obukama državnih službenika. Nadalje primjećujemo da je Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti najbolje ocijenjena sa 15 vrlodobrih i 10 odličnih ocjena. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti je dobila prosječnu ocjenu 4, 25, Služba za finansije je dobila prosječnu ocjenu 4, 13, Služba za privredu i razvoj je dobila prosječnu ocjenu 4, 13, Služba za prostorno uređenje i katastar je dobila prosječnu ocjenu 3, 91 i Služba za civilnu zaštitu je dobila prosječnu ocjenu 4, 18.

Pitali smo ih i da li su ikada podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenike ili uslugu u tijelu javne uprave ili u javnoj službi gdje 28 ispitanika odgovorilo sa ne, a sa da 2. Pitali smo ih i koji je razlog podnošenja upit/pritužbu/prigovor/prijedlog, 28 ispitanika nije odgovorilo dok je 2 istaklo da je riječ o protivzakonitom radu i malverzacijama odnosno da nije dobio traženu informaciju. U vezi sa navedenim interesovalo nas je i da li su podnijeli javnom tijelu upit/pritužbu/prigovor/prijedlog gdje su se 2 ispitanika izjasnila sa da, a 28 ne. Pored toga interesovalo nas da li su dobili povratnu informaciju i u kom roku? Ističemo da jedan ispitanik nije dobio odgovor, „nije rešeno“, a jedan je dobio u roku od 20 dana, ostali se nisu izjašnjavali na ovo pitanje.

Na pitanje da li su se našli u situaciji da Vam se traži mito svih 30 odgovora je bilo negativno. Uzrok korupcije u javnoj upravi je prema mišljenju 13 ispitanika u nepostojanju kontrole, 9 ispitanika vidi u lošoj primjeni zakona, 4 ispitanika vide u ostalim razlozima (od toga dva su dopisala „pohlepu“ i da je „do ljudi“), 1 ispitanika u netransparentnosti u radu, 1 ispitanik je istakao dugo čekanje na rješenje, 1 ispitanik vidi u niskim primanjima zaposlenih.

Grafikon 15: Uzroci koji dovode do korupcije u javnoj upravi



Na kraju pitali smo ih koja od izjava najtačnije opisuje njihovo iskustvo u interakciji sa javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva ili online usluga u posljednjih 12 mjeseci: 15 ispitanika ističe da su bili zadovoljni načinom na koji je nadležno tijelo riješilo pitanje, 2 ispitanika je izabralo odgovor ostalo, 1 da nije dobio odgovor na zahtjev, 1 ispitanik ističe da obrazac koji je trebao ispuniti je bio pretežak, a uputa nije bilo ili su nerazumljive, 2 ispitanika ističu da je procedura postavljanja i obrade zahtjeva komplikovana, a upute su bile nerazumljive, 9 ispitanika ističe da je rješavanje trajalo duže nego što je očekivano.

4.2.6. Općina/opština Tešanj

Na području opštine Tešanj ispitali smo 30 građana. Ispitali smo 13 pripadnika muškog pola i to četiri starosne dobi 25-34 godine starosti, pet starosne dobi 35-44 godina starosti, tri starosne dobi 55-64 godine starosti i jedan starosne dobi 65-74 godine starosti. Pri tome, 11 ima srednju stručnu spremu dok 2 imaju osnovno obrazovanje. Nivo informatičkog obrazovanja kod 7 ispitanika je početni, kod 2 ispitanika napredan i kod 4 ispitanika prosječan. Riječ je o licima čije je zanimanje građevinac, trgovac, 2 vozača, krojač, 2 tesara, konobar, 2 n.k. radnik, mehaničar, 2 novinara.

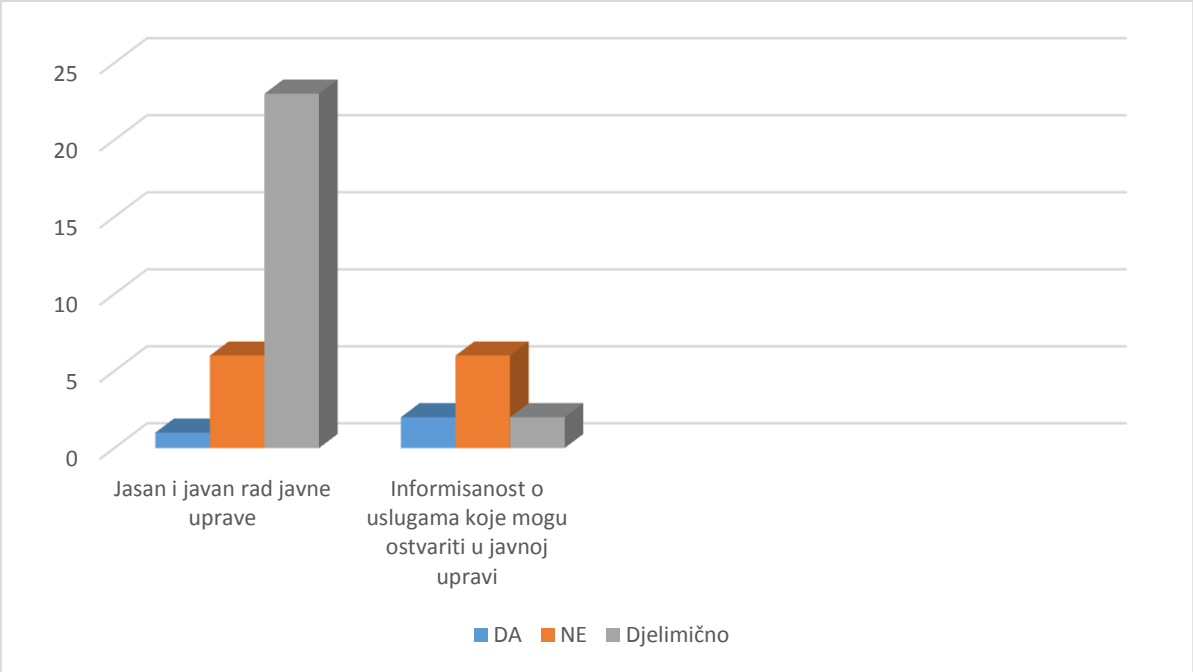
Ispitali smo i 17 pripadnica ženskog pola, pet starosne dobi 18-24 godine, četiri između 25-34 godine starosti, tri 35-44 godine starosti, dvije 45-54 godine starosti, jedna 65-74 godine starosti i jedna 75 i više godina starosti. Pri tome, 10 je sa srednjom stručnom spremom, 5 ispitanika sa osnovnom školom, 2 ispitanika na dodiplomskom/diplomskom studiju. Nivo informatičkog obrazovanja je kod 11 ispitanica početni, 5 ispitanica ima prosječan nivo i 1 napredan. Riječ je o licima čije je zanimanje, advokat, 2 penzioner, kuhar, frizer, 4 krojača, 4 n.k. radnik, trgovac, ekonomski tehničar, bravar, diplomirani pravnik.

Ovakva neujednačena polna zastupljenost je bez značaja budući da se istraživanje odnosi na rodno neutralan pojam transparentnost, odgovornost i integriteta.

Pitali smo ih da li je rad javne uprave dovoljno jasan i javan? Prema mišljenju 1 ispitanika jasan mu je u potpunosti, 6 ispitanika ističe da nije uopšte, 23 ispitanika da je djelimično jasan i javan. Interesovalo nas je i da li je po njima ponašanje službenika u javnoj upravo primjereno. Tako, 7 ispitanika nam je odgovorilo sa ne, a sa da 2, dok je 21 ispitanika ističe da je zadovoljavajuće.

Da li su dovoljno informisani/obaviješteni o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi 6 ispitanika je odgovorilo sa ne, a sa da 2, dok je djelimično obaviješteno o uslugama njih 22 ispitanika.

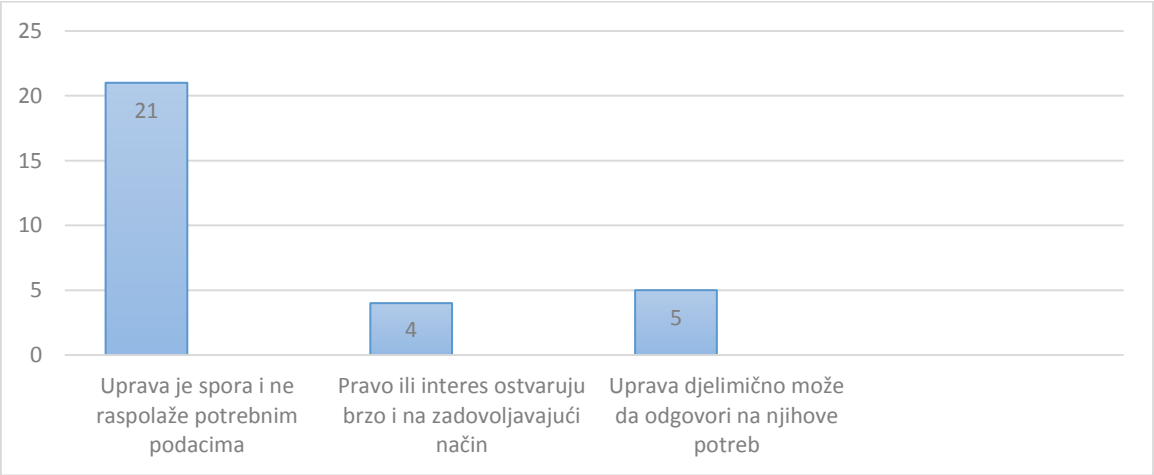
Grafikon 16: Transparentnost rada javne uprave i obavještenost o javnim uslugama



Na osnovu izloženog primjećujemo da su građani nisu u potpunosti sigurni ni šta je rad javne uprave i ne shvataju ga. Uočavamo da građani nisu dovoljno obaviješteni ni o uslugama koje mogu ostvariti u javnoj upravi. U narednom periodu predlažemo veću edukaciju građana ne samo nadležnosti organa uprave već i o njihovim pravima i na pravu zasnovanim interesima koje treba ostvariti. Organizovanje okruglih stolova, konferencija i treninga približiće rad javne uprave građanima pogotovo u ruralnim krajevima.

Zanimao nas je i njihov stav, da li smatraju da je javna uprava nedovoljno organizovana i slabo opremljena novim tehnologijama. Prema mišljenju 21 ispitanika uprava je spora jer ne raspolaže potrebnim podacima, 4 ispitanika ističu da svoje pravo ili interes ostvaruju brzo i na zadovoljavajući način zbog organizovanosti i dobre informacione opremljenosti, 5 ispitanika je reklo da uprava može djelimično odgovoriti na njene potrebe.

Grafikon 17: Organizovanost i opremljenost javne uprave savremenim tehnologijama



Mogućnost pristupa internetu ne želi 6 ispitanika dok 24 ispitanika imaju internet. Pitali smo ih koliko im je važan pristup javnim informacijama putem e-usluga? Prema mišljenju 12 ispitanika prilično im je važan, za 7 je prilično nevažan, za 6 ispitanika je nevažan, za 3 ispitanika je važan, 2 ispitanika ne zna.

Koja je prepreka za korišćenje e-usluga bilo je sledeće pitanje, 17 ispitanika ističe da više vole direktan i ličan kontakt sa državnim službenikom, 3 ispitanika ističu nesigurnost da li će njihov predmet na kraju biti riješen, 3 ispitanika ističu malen broj dostupnih informacija, 2 ispitanika ističu da posle svega moraju otići lično, 2 ispitanika ističu nedostatak informacija kako postupiti, 1 ispitanik ističe da za njega nema prepreke, 1 ispitanik ističe da mu je teško da sam ispuni sve obrasce, 1 ispitanik misli da sigurnost nije na potrebnom nivou.

Pitali smo građane da li smatraju službenike dovoljno stručnim, efikasnim i nepristrasnim? Prema mišljenju 22 ispitanika državni službenici u javnoj upravi su djelimično stručni, efikasni i nepristrasni, 4 ispitanika odgovorilo je ne, 2 ispitanika ne znaju i 2 ispitanika smatraju da jesu.

Zanimalo nas je i kakvu vrstu zahtjeva su tražili u svojoj lokalnoj samoupravi u posljednjih 12 mjeseci? Najčešći susret građana je prema mišljenju 16 ispitanika su građevinska pitanja i prostorno uređenje, 11 ispitanika u ostvarenju prava na lična dokumenta, 5 ispitanika ističe informacije vezane za obrazovanje, 4 ispitanika ističu zdravstveno i penzijsko osiguranje, 2 ispitanika ističu poslovne aktivnosti, 2 učenje i obrazovanje.

Tabela 18: Ocjena nivoa efikasnosti nadležnog službenika u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti		12	12	1	2
Služba za finansije	1	13	12	1	1
Služba za privredu i razvoj		16	9	1	1
Služba za prostorno uređenje i katastar		16	11	1	1
Služba za civilnu zaštitu		18	10		2

Izostanak pojedinih odgovora kao i uočeno simultano ponavljanje odgovora ne predstavlja precizno stanje ali svakako ukazuje gdje treba u narednom periodu ulagati. Služba za finansije koja jedina ima negativnu ocjenu ali čija ocjena nivoa efikasnosti ukupno prema ocjenama i drugih državnih službenika iznosi 3, 58. Služba za prostorno uređenje i katastar 3, 89, Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti dobila je prosječnu ocjenu 4, 35 i Služba za civilnu zaštitu 2, 53 i Služba za privredu i razvoj 2, 51. Primjetili smo i opredeljenje za niske ocjene u poređenju sa drugim opštinama.

Tabela 19: Ocjena nivoa komunikacije nadležnog službenika u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti dobila je prosječnu ocjenu		14	11		2
Služba za finansije		16	11	1	1
Služba za privredu i razvoj		15	11	1	1
Služba za prostorno uređenje i katastar		15	11	1	1
Služba za civilnu zaštitu		15	9		2

Napominjemo da nismo dobili ocjene od svih građana i da smo primjetili ponavljanje istih ocjena za sve usluge. Tako Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti dobila je najbolje ocijenjena sa prosječnom ocjenom 4, 17. Služba za finansije 3, 89. Služba za privredu i razvoj i Služba za prostorno uređenje i katastar sa 4, 00 i najlošije ocijenjena Služba za civilnu zaštitu koja je ocjena sa 2, 23. Evidentno je opredjeljenje za niske ocjene u poređenju sa drugim opštinama.

Tabela 20: Ocjena nivoa razumljivosti dobijenih odgovora ili informacija u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe

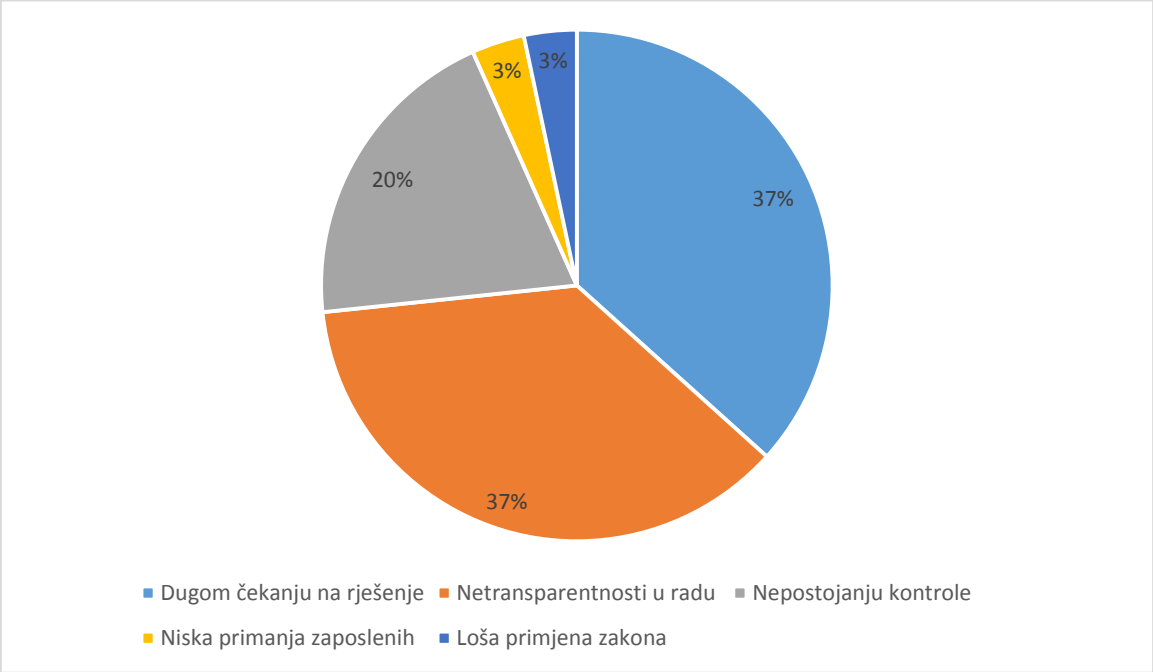
Vrsta službe	OCJENA 1	OCJENA 2	OCJENA 3	OCJENA 4	OCJENA 5
Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti dobila je prosječnu ocjenu		13	13	1	1
Služba za finansije		15	10	1	2
Služba za privredu i razvoj		14	12		1
Služba za prostorno uređenje i katastar		14	12	1	2
Služba za civilnu zaštitu		13	12		2

Ističemo da nismo raspolagali odgovorima svih građana i da smo primjetili zaokruživanje iste ocjene za sve vrste službi. Opća/opšta uprava i društvene djelatnosti dobila je prosječnu ocjenu 2,64. Služba za finansije 2, 46. Služba za privredu i razvoj 4, 05. Služba za prostorno uređenje i katastar 4, 10 i Služba za civilnu zaštitu 4, 23. Ovako stanje ne treba upoređivati između opština jer nisu sve dobile isti broj ocjena već posmatrati kao stanje za tu opštinu s obzirom na broj ispitanika koji su je dali.

Pitali smo ih i da li su podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi i uočili da se samo 1 ispitani građanin ne sjeća, a ostali njih 29 je odgovorilo sa ne. Na pitanje koji je bio razlog podnošenja upita/pritužbe/prigovora/prijedloga na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi niko nije odgovorio s obzirom na prethodni odgovor da nisu ni podnosili inicijalne akte. Kada je riječ o sledeća dva pitanja da li su podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog javnom tijelu i da li ste dobili povratne informacije niko nije odgovorio, što je bilo i za očekivati.

Zanimalo nas je i da li su se građani pronašli u situaciji da se od njih traži mito, bilo je 30 negativnih odgovora. Pitali smo ih i koji su uzroci korupcije prema njihovom mišljenju? Prema mišljenju 11 ispitanika je u dugom čekanju na rješenje, 11 ispitanika vidi u netransparentnosti u radu, 6 ispitanika uzrok je u nepostojanju kontrole, 1 ispitanik vidi u niskim primanjima zaposlenih, 1 ispitanik ističe lošu primjenu zakona.

Grafikon 18: Uzroci koji dovode do korupcije u javnoj upravi



Na kraju izjava s kojom oni najtačnije opisuju svoje iskustvo u interakciji sa javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva ili online usluge u posljednjih 12 mjeseci je prema mišljenju 17 ispitanika da je rješavanje trajalo duže nego što su očekivali, 4 ispitanika ističu da obrazac koji je trebalo popuniti bio pretežak, a uputa nije bilo ili su bile nerazumljive, 3 ispitanika ističu da nisu dobila odgovor na zahtjev ni reakciju nadležnog tijela, 3 ispitanika ističu da je procedura postavljanja i obrade zahtjeva komplikovana, upute su nedovoljno precizne, 2 ispitanika ističu da je došlo do tehničkih problema, 1 ispitanik je istaklo da je bio zadovoljan načinom na koji je nadležno tijelo riješilo njegovo pitanje

4.2.7. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Posmatrajući stavove koje zastupaju državni službenici i izjave koje su uputili građani na pitanja transparentnosti, odgovornosti i integriteta, a koji se odnose na period od 2016. godine do 2017. godine ističemo sledeće konstatacije i prijedloge za otklanjanje uočenih nedostataka. Na osnovu mišljenja 10 državnih službenika i 180 građana prikupljenih u šest općina/opština, bez obzira na starosnu dob i neujednačenu polnu zastupljenost u odnosu na rodno neutralne ispitivane pojmove, konstatujemo da državni službenici *iskazuju potrebu za usavršavanjem*, za razliku od ispitanih građana čije štetne posljedice slijede u nastavku. Konkretnije posmatrano, još uvijek postoje građani koji nemaju pristup internetu, a analiza je pokazala da postoje i oni koji ga nemaju. Zatim, nivo informatičkog obrazovanja je nizak i postoji velika zastupljenost srednjeg stručnog obrazovanja. Dakle, osnovne pretpostavke za savremen pristup javnoj službi su u posmatranim općinama/opštinama u nekim manje u nekim više, a prema stanju i preciznim pokazateljima kako smo predstavili u ovoj analizi, time ograničene čak i isključene. Dodajemo, da ne postoji opština od posmatranih opština u kojoj je građanima potpuno jasan rad javne uprave i koja prava oni imaju. Veliki broj negativnih i djelimičnih odgovora ukazuje na potrebu preciznijeg definisanja nadležnosti javne uprave, predstavljanje postojeće regulative i veće edukovanje građana o nadležnosti javne uprave o pravima koja imaju, kao i o njihovom značaju u sistemu ne samo kao korisnika već pokretača koji utiče na izgled javne uprave. S, druge strane građani su istakli i da je pokrivenost e uslugama djelimična, ali da je najveća prepreka u njihovom korišćenju što na kraju ipak moraju otići lično. Prema tome, u narednom periodu je neophodno podići nivo obučenosti državnih službenika kao personalnog kadra koji svoj posao treba da radi u skladu sa principima efektivno i efikasno (na najbolji način uz najmanje troškove) ali i obezbjediti savremenu tehnologiju koja posjeduje softvere za rješavanje zahtjeva građana u vezi sa javnim uslugama.

Dakle, ulaganje u tehnologije u predstojećem periodu ne bi smjelo da se zasniva na unaprjeđenju postojećih kapaciteta već i uvođenju novih. Pri tome, smatramo da prioritete treba odrediti s obzirom na najčešći dodir građana sa javnom upravom. Kako smo to predstavili u toku analize, a to je odobravanje ličnih dokumenata (u 5 opština) odnosno služba za građevinska pitanja i prostorno uređenje koje je u opštini/općini Tešanj dobilo najviše odgovora ispitanika. Primjetili smo i da je rad državnih službenika u javnoj upravi ocijenjen kao zadovoljavajući. Takva prolazna ocjena ukazuje i na potrebu njihove veće stručne osposobljenosti koja će im povećati ugled u društvu zasnivajući ga na profesionalizmu. Upotreba seminara, okruglih stolova i drugih obuka trebala bi da polazi od ruralnih krajeva kako bi se građanima predstavile dužnosti i prava koje imaju prema građanima. Obuka postojećeg kadra je na tim osnovama neizbježna ali je prilikom formiranja novih kapaciteta i popunjavanja novih radnih mjesta potrebno uzeti u obzir razvoj savremenih tehnologiju i kadar osposobljen za njihovu upotrebu.
U upitniku smo koristili skalu procjene stavova u vezi sa ocjenom nivoa efikasnosti u rješavanju zahtjeva prema vrsti službe, ocjenom nivoa komunikacije nadležnih službenika u rješavanju zahtjeva i ocjenom nivoa razumljivosti dobijenih odgovora u rješavanju zahtjeva. Naglašavamo da stavove koje smo predstavili treba uzeti s rezervom prilikom tumačenja, budući da smo uočili dodjeljivanje istih ocjena bez upuštanja u analizu kao i da nisu građani sve službe iz raznih razloga ocijenili. No, ipak predlažemo, pogotovo negativne ocjene da se koriste kao indicija u kojoj službi postoji sistemski problem. U tom smjeru ističemo usmjeravanja negativnih ocjena u predstojećem periodu kao polja na kojima treba ulagati u personalni i materijalni kapital. Ne postoje službe koje su ocijenjene ispod prosječne ocjene 3, izuzev općine/opštine Tešanj gdje smo i na nepotpunom uzorku dobili brojne niske ocjene. Analiza je pokazala da građani nisu imali zahtjeva za davanje mita, izuzev 14 od ukupnog broja ispitanika na cijeloj posmatranoj regiji. Takvu tvrdnju treba posmatrati sa dvostrukom rezervom.

Naime, samo priznavanja mita je inkriminisano kao krivično djelo, a drugo najveći broj zahtjeva u svim opštinama izuzev Tešnja odnosi se na zahtjeve za izdavanje javnih usluga kakvi su lični dokumenti tako da koruptivna krivična djela nisu moguća ili postoji relativno mala mogućnost za podmićivanje. Dodajemo da je analiza pokazala izuzetno malen broj pritužbi građana 9 od ukupnog broja. Značajno je ukazati da se dopisani odgovori odnose na uzroke podnošenja tih akata poput bahatog i bezobraznog ponašanja državnog službenika, zatim zbog toga što nisu dobili traženu informaciju, pogrešno obavljenog posla… U vezi sa navedenim ističemo da su građani dopisali i da nisu nikada dobili odgovor, dok su dva građana izjavila da su dobila odgovor u zakonskom roku odnosno kako su dopisali u roku od 15 dana i jedan odgovor je bio u roku od 30 dana. Na tim osnovama smatramo potrebnim i unapređenje pravila procedure i kodeksa ponašanja državnih službenika.

Na kraju opremljenost savremenim tehnologijama u svim opštinama ocijenjena je kao djelimična, iako su ispitanici zauzeli stav da im je veoma važno da koriste e usluge. Pri tome, opšta je slika da građanima nije dovoljno jasno na kom principu rade e-usluge i kako se njihova prava štite. Shodno tome, su izjavili da više vole direktan i javan kontakt sa javnom upravom i da na kraju opet moraju otići lično. Naime, ta početna manjkavost na koju smo skrenuli pažnju ima za posljedicu isključenost ili ograničenost u njihovoj upotrebi. Smatramo jedini ispravan odgovor na takvo zatečeno stanje u edukaciji građana u vršenju veća promocije garantovanih mogućnosti i prednosti e-usluga.

Kingdom of the Netherlands

Ovaj dokument je proizveden u okviru WeBER projekta - Program malih grantova za organizacije civilnog društva za praćenje reforme javne uprave na lokalnom nivou, koji finansijski podržavaju Evropska unija i Ambasada Kraljevine Holandije. Sadržaj ovog dokumenta odgovornost je Centra za razvoj civilnog društva u Bosni i Hercegovini i ni na koji način se ne može smatrati da odražava stavove Evropske unije i Kraljevine Holandije.