

INFOGRAFIKA

GRAĐANI U CENTRU PAŽNJE:

Zadovoljstvo javnim uslugama administrativne službe policije

U okviru kampanje „JA u centru pažnje“ je, u periodu od 20. aprila do 12. novembra 2017. godine, preko portala www.mojauprava.rs prikupljeno **565** priča građana* o njihovom iskustvu prilikom korišćenja javnih usluga administrativne službe policije. U fokusu su prevashodno bile usluge izdavanja ličnih karata, vozačkih dozvola i pasoša, ali i ostale usluge koje pruža administrativna služba policije. Većina građana, tačnije **57**, bila je nezadovoljna pruženim uslugama, u poređenju sa **43%** zadovoljnih.



Period analize:
20.04-12.11.2017.

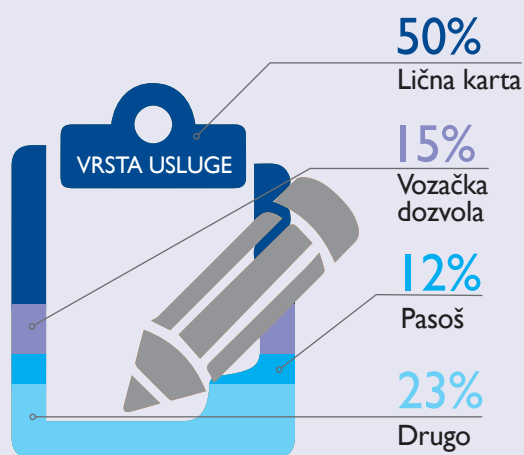


565



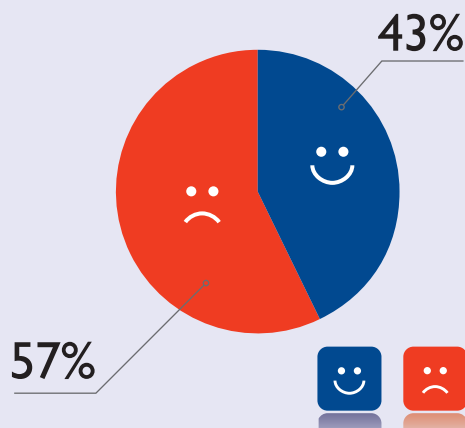
► USLUGE KOJE SU GRAĐANI OCENJIVALI

Izdavanje ličnih karata, pasoša i vozačkih dozvola su usluge administrativne službe policije koje su građani najčešće navodili kao razlog (ne)zadovoljstva u poslednjih godinu dana. Ipak, kako bi slika o problemima s kojima se građani suočavaju prilikom korišćenja usluga administrativne službe policije bila potpunija, ostavljena im je mogućnost da navedu i druge javne usluge kojima su (ne)zadovoljni. Među prikupljenim pričama, po učestalosti korišćenja posebno se izdvajaju još dve vrste usluga: promena prebivališta i registracija vozila. Upravo se usluga registracije vozila naročito ističe kao uzrok, pre svega, nezadovoljstva građana.

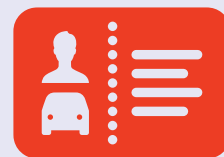


(NE)ZADOVOLJSTVO GRAĐANA PREMA VRSTI USLUGE

Usluga	Zadovoljni (%)	Nezadovoljni (%)
Izdavanje lične karte	49%	51%
Izdavanje pasoša	53%	47%
Izdavanje vozačke dozvole	39%	61%
Drugo	31%	69%



Ukoliko se pogledaju pojedinačne vrste usluga koje su u fokusu našeg istraživanja i odnos zadovoljstva i nezadovoljstva građana, vidi se da je kod izdavanja vozačkih dozvola najviše prisutno nezadovoljstvo. Treba imati u vidu da je u junu ove godine bio rok za zamenu starih vozačkih dozvola za nove, što je izazvalo pritisak na postojeće kapacitete MUP-a i stvaralo gužve i čekanja, što može da objasni trenutno nezadovoljstvo građana. S druge strane, kod usluge izdavanja pasoša zadovoljstvo preovlađuje nad nezadovoljstvom, koje je verovatno uzrokovano lakoćom izdavanja ovog dokumenta nakon uvođenja biometrijskih pasoša.



Delotvornost i efikasnost, odnosno odnos zaposlenih, najveći su razlog kako zadovoljstva, tako i nezadovoljstva građana. U oblasti delotvornosti i efikasnosti, fokus analize je na nekoliko aspekata: organizacija posla, brzina dobijanja usluge, sistem zakazivanja termina za građane, kao i funkcionisanje e-uprave. S druge strane, prilikom analize odnosa zaposlenih napravljena je razlika između profesionalnosti i ljubaznosti službenika prema građanima. Slično, u pričama građana koje izdvajaju korupciju kao razlog nezadovoljstva, uvedena je razlika između davanje mita i dobijanja usluga preko veze.

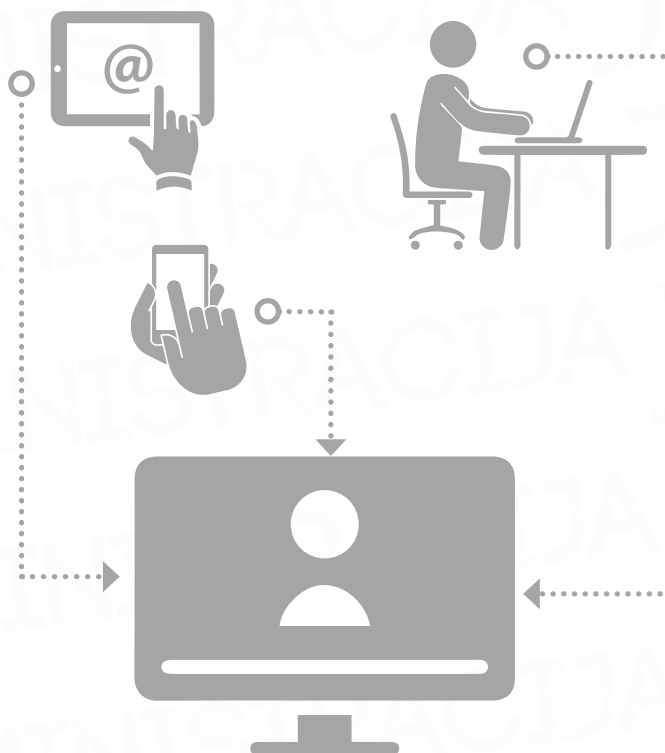


► ZADOVOLJSTVO

U pričama građana koje objašnjavaju razloge njihovog zadovoljstva, uglavnom se izdvajaju brzina pružanja usluge, ali i pitanje poštovanja procedura i organizacija posla. Drugim rečima, mogućnost zakazivanja termina preko interneta, odnosno odsustvo gužvi i čekanja u redovima, građani pre svega navode kao razloge svog zadovoljstva pruženim uslugama.

S druge strane, navodeći odnos zaposlenih kao uzrok zadovoljstva, u pričama građana preovlađuje ljubaznost nad profesionalnošću, što ukazuje na značaj koji građani daju predusretljivom ponašanju službenika prilikom kontakta s građanima.

Takođe, e-uprava je ocenjena kao pozitivan pomak u ostvarivanju usluga, što nadležni treba da imaju u vidu u narednom periodu.



Prijatni su na šalteru za izdavanje ličnih karti i vozačkih dozvola. Brzi su u radu i ljubazni tamo, građanka Lazarevca



Zakazala sam preko e-uprave termin za pasoš za maloletnu ćerku. Sve je odrađeno u skladu sa zakonom i na vreme, građanka Beograda

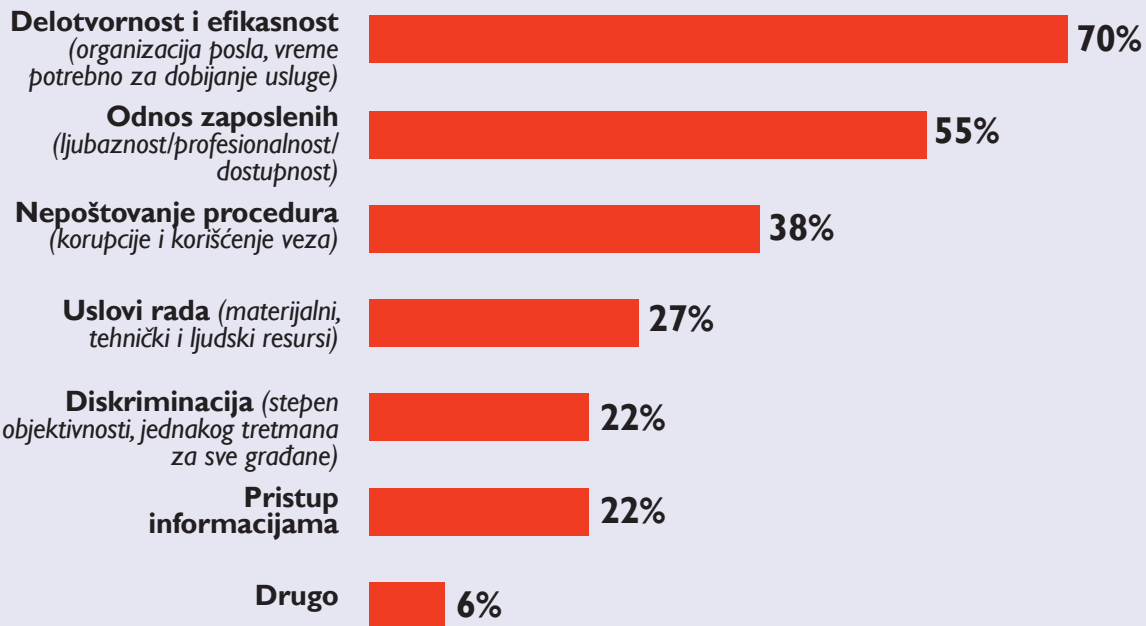


Produžavao sam vozačku dozvolu i završio sve veoma brzo. Šalter na kom se to radi je jasno obeležen, građanin Valjeva



▶ NEZADOVOLJSTVO

RAZLOŽIVAŠEG NEZADOVOLJSTVA



Kada je u pitanju nezadovoljstvo, dugo čekanje u redovima i loša organizacija posla u smislu potrebe da se više puta odlazi u administrativnu službu policije radi izdavanja jednog dokumenta, najčešći su uzroci nezadovoljstva građana. Istovremeno, ne uvek dobro funkcionisanje sistema za zakazivanje termina, tačnije čekanje u redovima i po nekoliko sati uprkos zakazanom terminu, dodatni je razlog nezadovoljstva pruženom uslugom.

Takođe, građani izdvajaju i neljubazan i neprofesionalan odnos službenika prema građanima.

Ipak, problem nepoštovanje procedura, tačnije korišćenje veza, pre nego davanje mita, kako bi se lakše i brže obezbedio pristup javnim uslugama, građani navode u svojim pričama. To ukazuje na nejednak tretman i nejednak pristup javnim uslugama, koji kod većine građana stvara osećaj nezadovoljstva.



Ta neljubaznost nije normalna. Ponašaju se prema nama ko da smo došli samo njima da smetamo a ne nama da završimo dokumenta. Mislim da je to toliko ružno kako se ponašaju prema ljudima, građanin Raške.

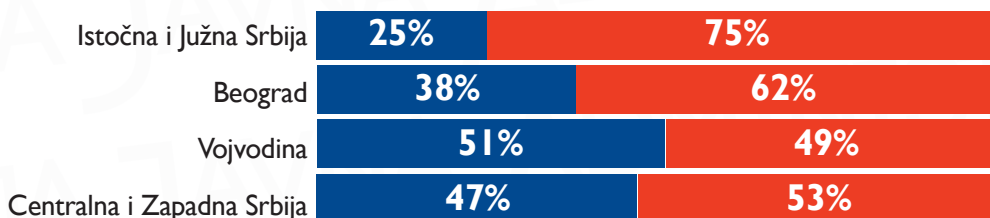


Tokom pravljenja lične karte sam dugo čekala. Pre mene je ušlo pet osoba preko veze i žena je bila jako je neljubazna, građanka Subotice



Išao sam da vadim, tj. da menjam vozačku dozvolu. Tri dana za redom sam morao da idem i da čekam u redu, građanin Mionice

Ipak, kada se pogleda odnos zadovoljstva i nezadovoljstva građana po regionima, u Istočnoj i Južnoj Srbiji je znatno više nezadovoljnih građana (75%), u poređenju sa ostalim delovima Srbije. Zanimljivo je da je Vojvodina jedini region gde sveukupno zadovoljstvo preovlađuje nad nezadovoljstvom.



Ne postoje značajnija odstupanja u pogledu stepena (ne)zadovoljstva između muškaraca i žena. Ipak, detaljnija analiza pokazuje da su najmlađi građani, tačnije uzrast između 18 i 29 godina, najviše nezadovoljni pruženim uslugama. Slični rezultati su dobijeni i prilikom kvantitativnog ispitivanja stavova građana.

ZAKLJUČCI

Analiza prikupljenih priča građana u oblasti pružanja usluga administrativne službe policije pokazuje da građani najveći značaj daju pitanjima efikasnosti u pružanju usluga, kao i profesionalnim i ljubaznim službenicima. Navedeni nalazi predstavljaju još jedan dokaz za donosiocima odluka za neophodnost ulaganja dodatnog napora u reformske procese kako bi oblast pružanja usluga unapredila boljom organizacijom posla, ali i ulaganjem u kapacitete službenika i njihovim usavršavanjem.



Dodatna pažnja bi morala da se posveti i razlikama između različitih delova Srbije, odnosno da se temeljnije ispituju razlozi većeg nezadovoljstva građana u pojedinim regionima, kako bi se obezbedila jednaka dostupnost i jednak kvalitet javnih usluga svim građanima.

Cilj primenjenog metoda prikupljanja priča građana preko portala jeste bolji uvid o iskustvu građana s javnom upravom, kako bi njihove anegdotalne priče poslužile kao najbolja ilustracija uočenih problema u pružanju javnih usluga u Srbiji do kojih se došlo kroz prethodno sprovedena kvalitativna i kvantitativna istraživanja. Stoga, iako prikupljene priče predstavljaju samo jedan aspekt u kreiranju sveobuhvatne slike o zadovoljstvu građana javnim uslugama u odabranoj oblasti, one ukazuju na određene trendove u oblasti pružanja usluga. Ovi nalazi će, kao najbolji pokazatelji iskustva građana sa administrativnom službom policije, biti uzeti u obzir prilikom kreiranja finalnih preporuka za donosiocima odluka.

Kampanja „JA u centru pažnje“ deo je projekta „Partnerstvom do dobre JAVNE uprave“ koji treba da doprinese reformi javne uprave i unapređenju sistema javnih usluga u Srbiji.

Cilj kampanje je da u taj proces u najvećoj meri uključi građane i građanke Srbije koji su glavni korisnici i finansijeri javnih usluga, a neretko njima nisu zadovoljni.

Povratne informacije koje se prikupljaju u okviru kampanje i projekta koriste se u komunikaciji sa nadležnim institucijama i u izradi Sive knjige javnih usluga u Srbiji kako bi se na osnovu njih podstakla dvosmerna komunikacija i unapređenje javnih usluga u skladu sa potrebama građana.

*Pojmovi upotrebljeni u ovoj Infografici u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni muški i ženski rod lica na koje se odnose.

Izrada ove infografike omogućena je uz podršku američkog naroda putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Za sadržaj infografike odgovorni su Evropski pokret u Srbiji i Centar za evropske politike koja ne mora nužno odražavati stavove USAID-a ili Vlade SAD-a.



USAID
OD AMERIČKOG NARODA



Evropski pokret
Srbija

