

INFOGRAFIKA

GRAĐANI U CENTRU PAŽNJE:

Zadovoljstvo javnim uslugama predškolskih ustanova i osnovnih škola

OBRAZOVANJE

U okviru kampanje „JA u centru pažnje“ je u periodu od 20. aprila do 12. novembra 2017. godine preko portala www.mojauprava.rs prikupljeno **275** priča građana* o njihovom iskustvu prilikom korišćenja usluga predškolskih ustanova (uključujući vrtiće) i osnovnih škola. U fokusu su prevashodno bile usluge upisa, ali i ostali aspekti rada ovih ustanova. Većina građana, tačnije **57%** bila je nezadovoljna pruženim uslugama, u poređenju sa **43%** zadovoljnih.

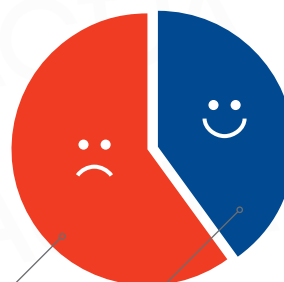


Period analize:
20.04-12.11.2017.

Ukupan broj
ispitanika:



275



57%

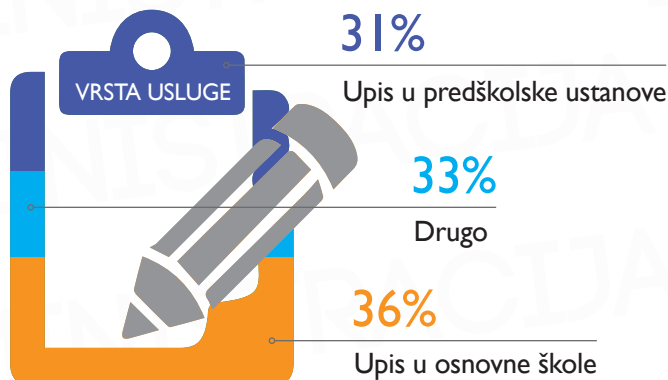
43%

www.mojauprava.rs

USLUGE KOJE SU GRAĐANI OCENJIVALI

Uslugu upisa u osnovne škole i predškolske ustanove su građani najčešće navodili kao razlog (ne)zadovoljstva u poslednjih godinu dana. Govoreći isključivo o nezadovoljstvu, **upis dece u vrtiće i druge predškolske ustanove je usluga sa ubedljivo najviše negativnih ocena.**

Ipak, kako bi slika o problemima sa kojima se građani suočavaju bila potpunija, ostavljena im je mogućnost da navedu i druge usluge ili aspekte usluga ovih ustanova kojima su (ne)zadovoljni. Tako se u navedenim odgovorima i prikupljenim pričama, posebno izdvaja i pitanje **kvaliteta nastavnih programa i sredstava**, posebno u osnovnim školama.



31%

Upis u predškolske ustanove

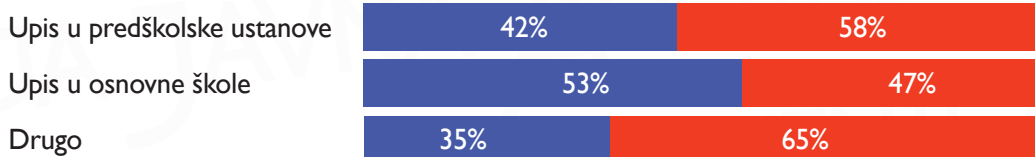
33%

Drugo

36%

Upis u osnovne škole

(NE)ZADOVOLJSTVO GRAĐANA PREMA VRSTI USLUGE



Ukoliko se pogledaju pojedinačne vrste usluga koje su u fokusu našeg istraživanja i odnos zadovoljstva i nezadovoljstva, primetno je izraženo nezadovoljstvo građana upisom dece u predškolske ustanove. Istovremeno, nalazi pokazuju da kod upisa u osnovne škole zadovoljstvo preovlađuje nad nezadovoljstvom. To se može objasniti i činjenicom da su uslovi upisa u osnovnu školu transparentniji i jednostavniji u odnosu na upis dece u vrtiće, gde usled nedovoljnih kapaciteta predškolskih ustanova postoje ne uvek jasni kriterijumi upisa kao ni efikasan način informisanja građana o svim aspektima upisa.

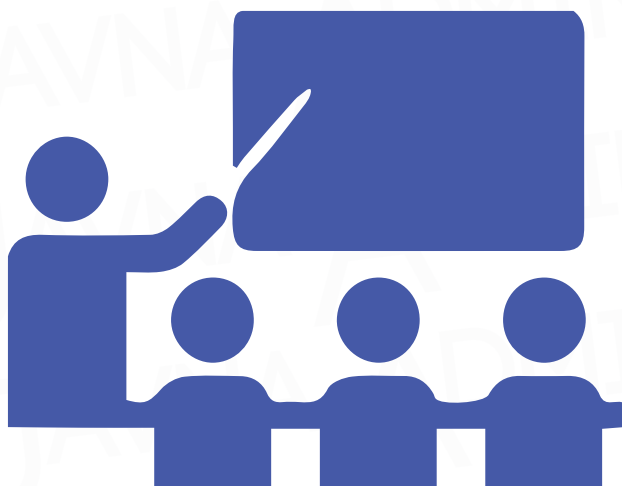
Odnos zaposlenih, odnosno pitanje poštovanja procedura i uslovi rada najveći su razlog kako zadovoljstva, tako i razlog nezadovoljstva građana. Stoga, imajući u vidu da se građani u svojim pričama nisu fokusirali samo na aspekte upisa dece, fokus analize je na ljubaznosti, ali i profesionalnosti i stručnosti kako administrativnog, tako i nastavnog osoblja. Slično, u pričama koje izdvajaju uslove rada kao razlog (ne)zadovoljstva, građani su se pre svega fokusirali na opremljenost ustanova i kvalitet nastavnih sredstava.



► ZADOVOLJSTVO

U pričama građana koje objašnjavaju razloge njihovog zadovoljstva, uglavnom se izdvaja odnos zaposlenih, kako prilikom upisa dece u predškolske ustanove i osnovne škole, tako i uopšteno u pogledu odnosa učitelja i vaspitača.

U pričama građana koji se tiču zadovoljstva osnovnim školama, preovlađuju priče koje se ne bave direktno upisom, već pre svega odnosom nastavnog osoblja prema roditeljima i deci.



„Sve mi se čini da je prilično dobro i koliko je moguće uređeno. Trude se svi“, građanin Kruševca.



„Kad sam upisivala dete u školu zadovoljna sam odnosom prema roditeljima. Ljubazni su bili i brzo smo upisali dete“, građanka Sremske Mitrovice.



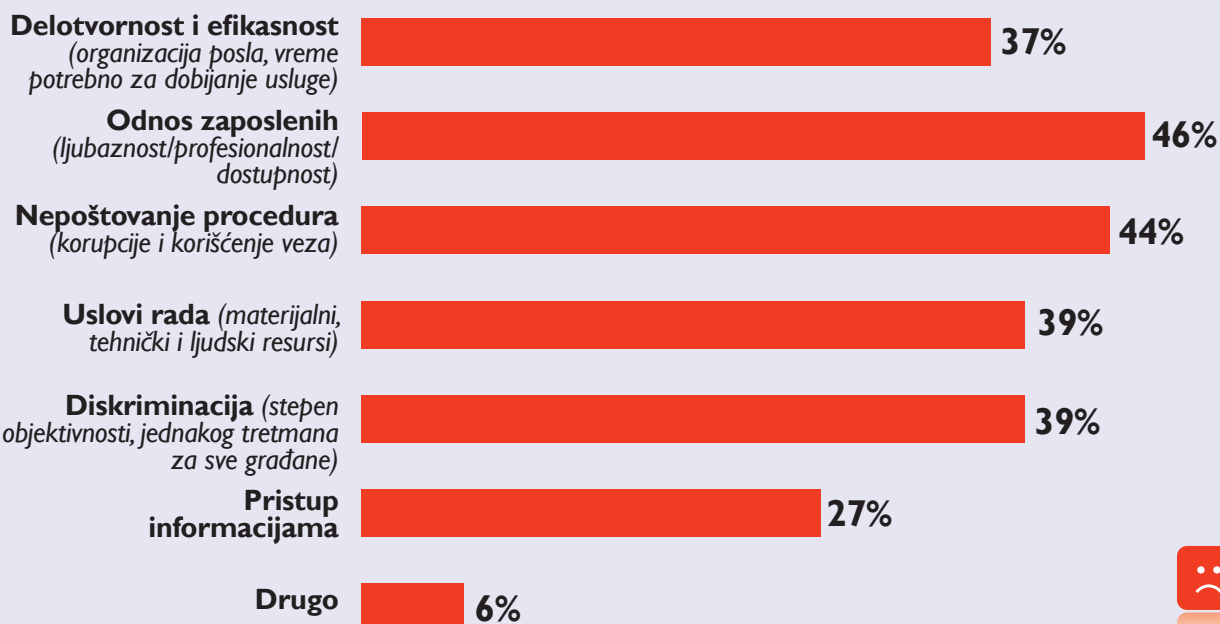
„Brza i laka priprema dokumentacije za upis deteta u vrtić. Nedostatak kapaciteta nije krivica zaposlenih. Zaposleni u vrtićima odlično obavljaju svoj posao“, građanka Subotice.

Sa druge strane, kada je u pitanju zadovoljstvo uslugama predškolskih ustanova, građani navode efikasnost upisa, odnosno jednostavnost i brzinu procedure kao jedan od uzroka zadovoljstva, uz ljubazan odnos zaposlenih. Pored upisa, uslovi rada i kreativan rad sa decom se takođe navode kao razlozi zadovoljstva.



▶ NEZADOVOLJSTVO

RAZLOZI VAŠEG NEZADOVOLJSTVA



Kada je u pitanju nezadovoljstvo upisom u osnovnu školu, priče građana izdvajaju pre svega nepoštovanje i sporost procedura kao razlog nezadovoljstva. Ipak, preovlađuju priče koje se ne odnose direktno na upis, već na odnos zaposlenih, odnosno nestručnost i neljubaznost nastavnog kadra, tj. učitelja i vaspitača. Navedeni nalaz se objašnjava činjenicom da je većina građana zadovoljna upisom u osnovnu školu, ali su nezadovoljni drugim aspektima funkcionisanja škola. Potom, iako ne preovlađuje, u pričama građana diskriminacija se pojavljuje kao uzrok nezadovoljstva, što zavređuje dodatnu pažnju.

Sa druge strane, u pričama građana koji se odnose na nezadovoljstvo predškolskim ustanovama, preovlađuju aspekti koji se tiču upisa dece. Građani pre svega izdvajaju postojanje veza, kao i neefikasnost u pružanju usluga, odnosno komplikovane procedure i duga čekanja prilikom upisa. Takođe, teškoće dolaska do informacija i nefunkcionisanje e-uprave su uzroci nezadovoljstva.

Ipak, kada se pogleda odnos zadovoljstva i nezadovoljstva građana po regionima za predškolske ustanove i osnovne škole, u Centralnoj i Zapadnoj Srbiji je znatno više nezadovoljnih građana (65%), u poređenju sa ostalim delovima Srbije. Zanimljivo je da su Vojvodina i Beograd regioni gde sveukupno zadovoljstvo preovlađuje nad nezadovoljstvom.



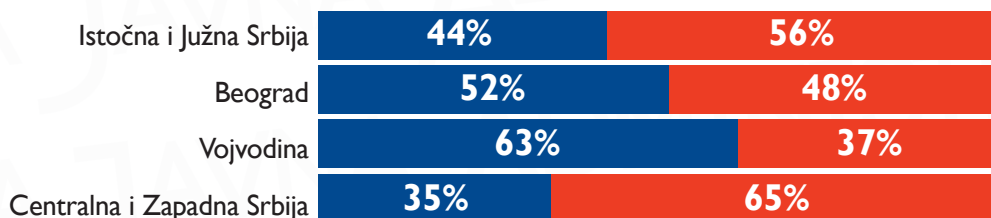
„Upis u osnovnu školu za osobe sa invaliditetom je nemoguće zbog ovakvog sistema i okoline“, građanin Sremske Mitrovice.



„Katastrofalna situacija. Upis i procedure oko upisa su glomazne i neefikasne. Mali broj slobodnih mesta u vrtićima“, građanka Kruševca.



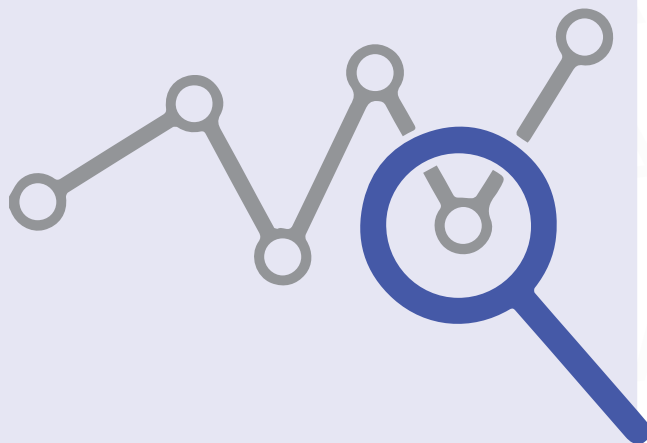
„Upis u vrtić je nemoguć bez lobiranja sa strane. I žena i ja radimo i plaćamo privatni vrtić duplo skuplje jer nikako ne možemo da ostvarimo pravo na državni vrtić“, građanin Novog Pazara.



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 predškolskih ustanova i osnovnih škola pokazuje da građani najveći značaj daju pitanjima efikasnosti u pružanju usluga, kao i profesionalnom i ljubaznom osoblju. Ipak, nalazi ukazuju da, kada je u pitanju procedura upisa, postoji veliki prostor za njegovo unapređenje u predškolskim ustanovama, kako bi se celokupni proces učinio transparentnijim i efikasnijim, što bi smanjilo i prostor za zloupotrebe. Sa druge strane, prilikom upisa dece u osnovnu školu postoji manje izazova, ali ipak treba raditi na obezbeđivanju poštovanja procedura, kako bi građani bili zadovoljniji pruženim uslugama.



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. To se pre svega odnosi na mrežu predškolskih ustanova i osnovnih škola i pitanje dostupnosti kvalitetnog obrazovanja svoj deci podjednako.

Cilj primenjenog metoda prikupljanja priča građana preko portala jeste bolji uvid o iskustvu građana sa 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. Stoga, i ovi nalazi kao najbolji pokazatelji iskustva građana sa administrativnom službom policije će biti uzeti u obzir prilikom kreiranja finalnih preporuka za donosiocje odluka.

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



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.