



Stavovi građana o zadovoljstvu javnim uslugama administrativne službe policije – Prikaz nalaza istraživanja



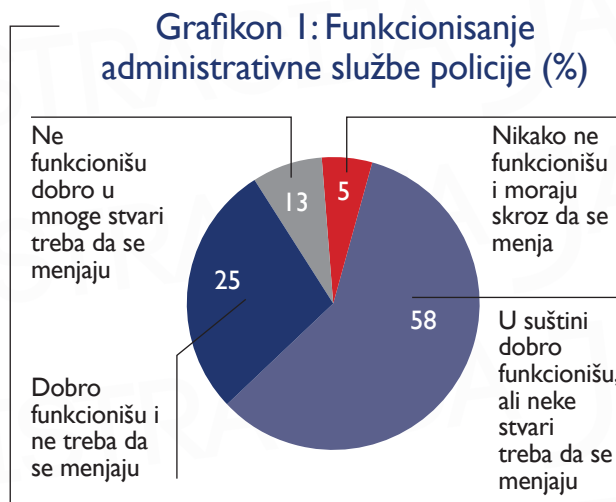
Istraživanje o zadovoljstvu građana administrativnom službom policije u Srbiji sprovedeno je u periodu od 9. februara do 3. marta 2017. godine, na slučajnom, stratifikovanom i reprezentativnom uzorku rađenom za teritoriju cele Srbije, bez Kosova. Analiza se fokusirala na zadovoljstvo građana uslugama administrativne službe policije, sa fokusom na izdavanje ličnih dokumenata, i to kroz pet relevantnih oblasti: efikasnost i kvalitet usluga, zadovoljstvo i očekivanja građana, prisustvo zloupotreba, prisutvo diskriminacije i informisanost građana. Rezultati fokus grupa su informisali analizu upitnika i pružili joj kvalitativnu dimenziju.

Opšti zaključak koji se može ponuditi jeste da zadovoljstvo građana uslugama administrativne službe policije sa fokusom na izdavanje ličnih dokumenata preovlađuje nad nezadovoljstvom. Ipak, istovremeno većina građana smatra da neke odnosno mnoge stvari u postojećem sistemu treba menjati. Takođe, primetno je da je za najveći broj građana najveći problem loša organizacija, dok jedna trećina građana misli da nema problema. Konačno, primetno je da su građani stariji od 60 godina zadovoljniji i mane kritični prema kvalitetu i zadovoljstvu uslugama administrativne službe policije, kao i da postoji diskrepanca u stavovima građana u Beogradu i ostalim regionima u Srbiji.

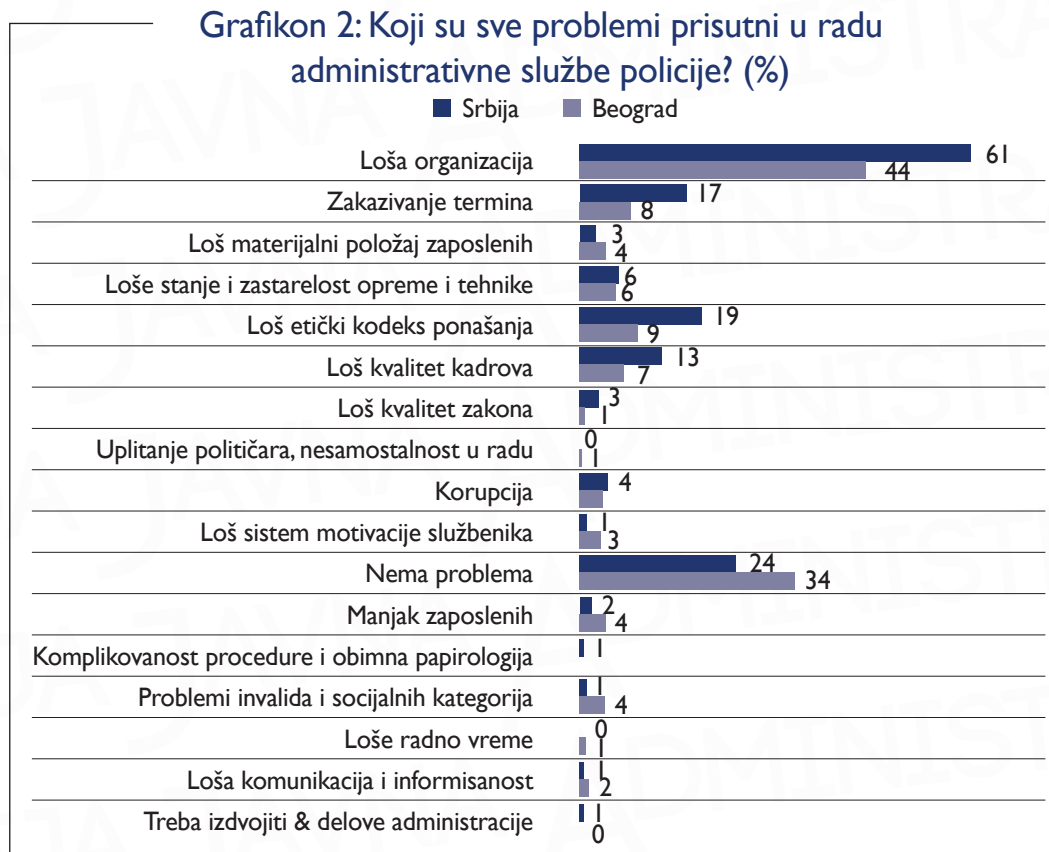
Preko polovine građana, tačnije 54,7% posetilo je administrativnu službu policije u proteklih 6 meseci. Među njima, više od **40% građana čekalo je više od 60 minuta** kako bi dobio dokumente. **Tri četvrtine građana moralo je da poseti administrativnu službu između 2 i 3 puta**, dok je za svega 14% građana jedna poseta bila je dovoljna da bi dobili tražene dokumente. **Manje od 4% građana nije moralo fizički da ode** do službe, iako postoji elektronski sistem koji omogućuje dostavu dokumenata na željenu adresu.

Većina građana smatra da administrativna služba policije pruža kvalitetnu uslugu: **polovina građana, tačnije 54% misli da administrativna služba policije pruža uglavnom kvalitetnu uslugu**, dok **8% smatra da pruža izuzetno kvalitetnu uslugu**. Među građanima koji usluge administrativne službe policije smatraju izuzetno kvalitetnim primetno je više građana iz Beograda nego iz ostatka Srbije, kao i manje građana iz seoskih naselja. Sa druge strane, **14% građana smatra da administrativna služba policije pruža nekvalitetnu uslugu**, a ova ocena znatno se češće javlja u Istočnoj i Jugoistočnoj Srbiji.

Analiza rezultata istraživanja pokazala je i da postoji **značajan broj neopredeljenih građana** – skoro 23% građana smatra da administrativna služba pruža ni kvalitetnu ni nekvalitetnu uslugu.



Jedna četvrtina građana misli da administrativna služba policije dobro funkcioniše i da ne treba da se menja, a ovaj stav znatno je češće zastupljen među građanima koji imaju preko 60 godina (Grafikon 1). Većina građana, tačnije **58%** smatra da administrativna služba policije **u suštini dobro funkcioniše ali da neke stvari ipak treba menjati**, dok **18%** građana misli da ova služba **ne funkcioniše i da je treba menjati**.

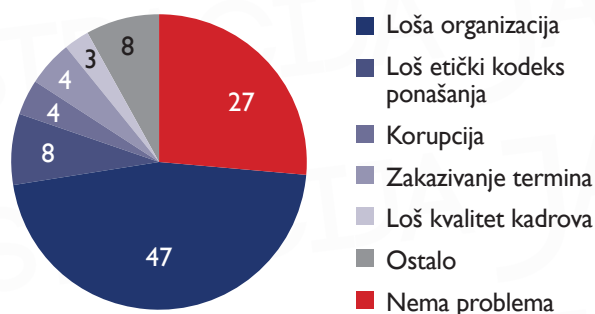


Kada je reč o **problemima u radu administrativne službe policije**, skoro **dve trećine građana** izdvaja **lošu organizaciju (čekanje u redovima, nedovoljan broj šaltera)**, zatim **loš etički kodeks ponašanja službenika, zakazivanje termina, loš kvalitet kadrova**, kao i **loše stanje i zastarelost opreme** (Grafikon 2). Primitan je trend **razlike u percepciji problema između građana iz Beograda u odnosu na prosek Srbije**. Znatno više Beograđana smatra da u radu administrativne službe policije nema problema, dok je procenat građana koji izdvajaju najzapaženije probleme u ostatku Srbije u proseku veći.

Problem **korupcije** izvojilo je svega nešto više od 4% građana, među kojima je skoro četiri puta više građana iz urbanih nego iz seoskih naselja.

Kao najveći problem u funkcionisanju administrativne službe policije, skoro polovina građana istakla je **lošu organizaciju**, a na drugom mestu je **loš etički kodeks ponašanja** odnosno moral policijskih službenika (Grafikon 3). **Korupcija** je kao najveći problem izdvojilo 4% građana, među kojima je znatno više mladih između 18 i 29 godina. Sa druge strane, oko **jedne četvrtine građana** smatra da **nema problema** u radu administrativne službe policije, a među njima je znatno više građana starijih od 60 godina kao i više Beograđana.

Grafikon 3: Koji je najveći problem u radu administrativne službe policije? (%)



2. OČEKIVANJA I ZADOVOLJSTVO USLUGAMA ADMINISTRATIVNE SLUŽBE POLICIJE

Kada je u pitanju značaj različitih aspekata administrativnih usluga službe policije, **pružanje brze usluge** pokazalo se kao **najvažniji aspekt usluga** administrativne službe policije za skoro **45%** građana (Grafikon 4).

Sledi **ljubaznost osoblja** koju **19%** građana smatra najvažnijim aspektom, i **kompetentno i profesionalno osoblje** koje predstavlja najvažniji aspekt za **16%** građana.

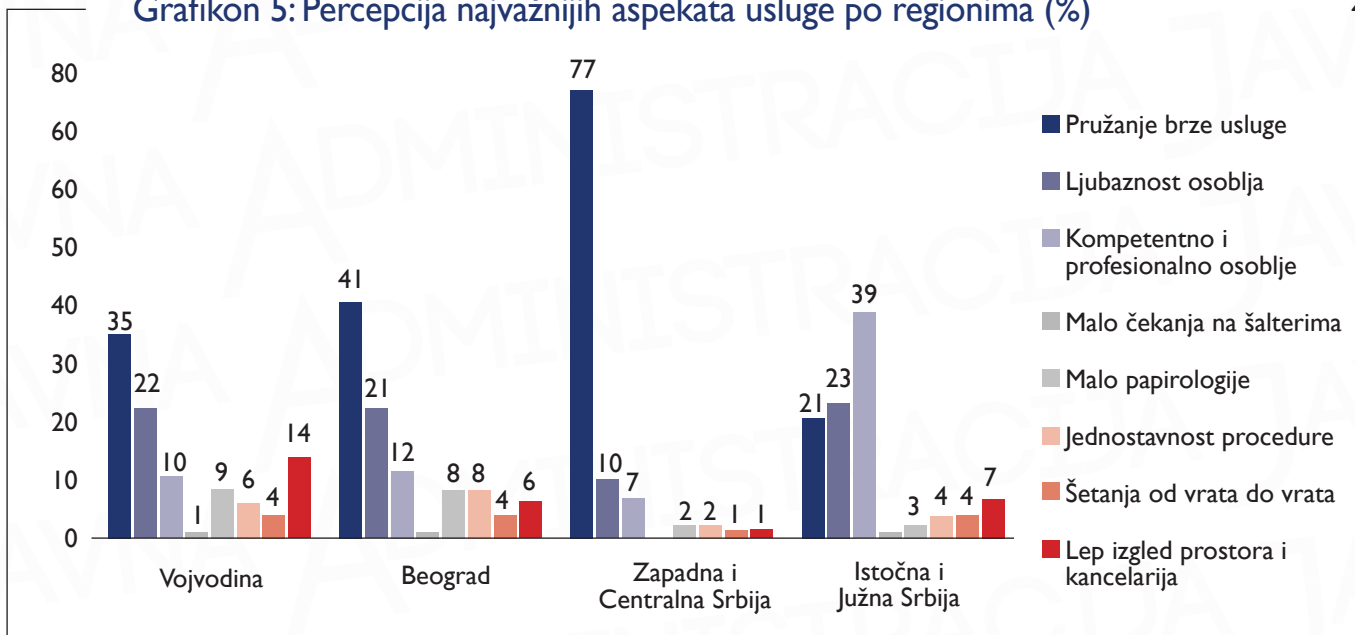
Analiza je pokazala da se stavovi građana o najvažnijem aspektu usluga ove službe razlikuju prema regionima Srbije (Grafikon 5):

- **Pružanje brze usluge** izdvojilo je najviše građana u Zapadnoj i Centralnoj Srbiji (njih oko 77%), dok su se građani iz Istočne i Jugoistočne Srbije u najčešće opredeljivali za **kompetentnost i profesionalnost osoblja**.
- **Ljubaznost osoblja** najvažnija je za prosečno petinu građana iz Vojvodine, Beograda i Istočne i Jugoistočne Srbije, u odnosu na svega 10% građana iz Zapadne i Centralne Srbije.
- Za **jednostavnost procedura** kao najvažniji aspekt opredelilo se znatno više građana iz Beograda i Vojvodine, kao i znatno više građana sa visokim nego sa osnovnim obrazovanjem.
- **Malo čekanja na šalterima** češće izdvajaju građani u Vojvodini nego u ostatku Srbije, kao i oni građani koji žive u seoskim naseljima.

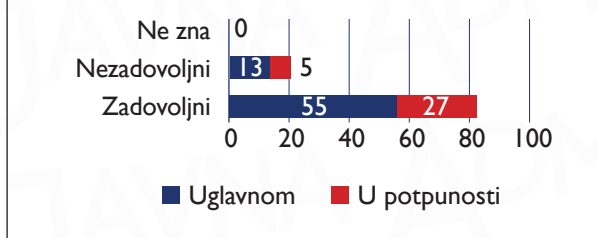
Grafikon 4: Koji aspekt usluga administrativne službe policije Vam je najvažniji? (%)



Grafikon 5: Percepcija najvažnijih aspekata usluge po regionima (%)



Grafikon 6: Koliko ste u celini zadovoljni uslugama administrativne službe policije? (%)



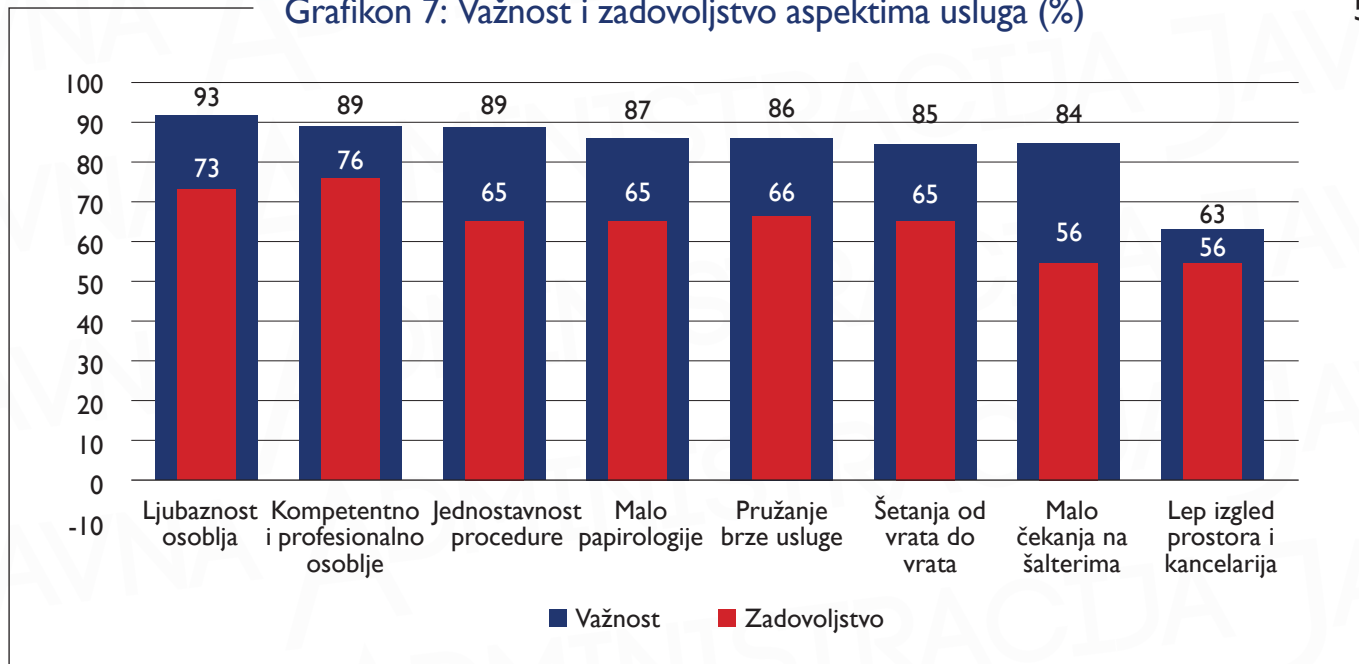
Kada je reč o zadovoljstvu građana, generalno gledano **82% građana zadovoljno je pruženim uslugama pri poslednjem kontaktu** sa administrativnom službom policije (Grafikon 6). Međutim, treba istaći da je od zadovoljnih građana **u potpunosti zadovoljno** malo više od četvrtine građana, tačnije oko **28% građana**.

Analiza zadovoljstva građana pojedinim aspektima usluga koji se ističu kao najvažniji ukazuje na tri trenda (Grafikon 7).

Prvi jeste da **najveća diskrepanca postoji između važnosti i zadovoljstva građana** dužinom čekanja na šalterima i jednostavnošću procedure. Dužinom čekanja na šalterima zadovoljno je 56% građana, dok 84% smatra ovaj aspekt usluga važnim.

Drugi trend potvrđuje da **značajnu razliku u stavovima različitih starosnih grupa**. Građani stariji od 60 godina su приметно zadovoljniji u pogledu svih aspekata usluga administrativne službe policije u odnosu na mlađe sugrađane.

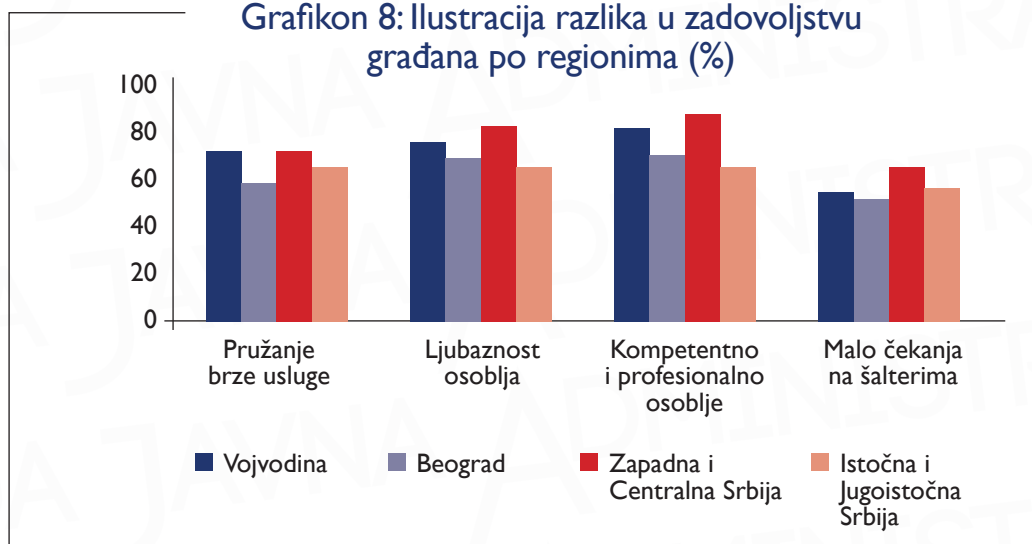
Grafikon 7: Važnost i zadovoljstvo aspektima usluga (%)



Konačno, primetna je i diskrepanca u važnosti i zadovoljstvu određenim aspektima između građana u Beogradu i u ostatku Srbije (Grafikon 8). **Pružanjem brze usluge**, koje skoro polovina građana smatra najvažnijim aspektom, zadovoljno je ukupno 66% građana među kojima je znatno manje Beograđana, koji su istovremeno u znatno većoj meri neopredeljeni. Takođe, brzinom usluga zadovoljno je znatno manje građana sa visokim nego sa osnovnim obrazovanjem.

Manji procenat građana je u Istočnoj i Jugoistočnoj Srbiji zadovoljan **kompetentnošću i profesionalnošću osoblja** u odnosu na prosečnog građanina Srbije (76%), dok je ubedljivo najviše građana zadovoljnih ovim aspektom u Zapadnoj i Centralnoj Srbiji (grafikon 8). Sličan trend razlika pokazao se i u slučaju **ljubaznosti osoblja**.

Grafikon 8: Ilustracija razlika u zadovoljstvu građana po regionima (%)



Grafikon 9: Da li su veze i neformalna plaćanja/pokloni neophodni? (%)



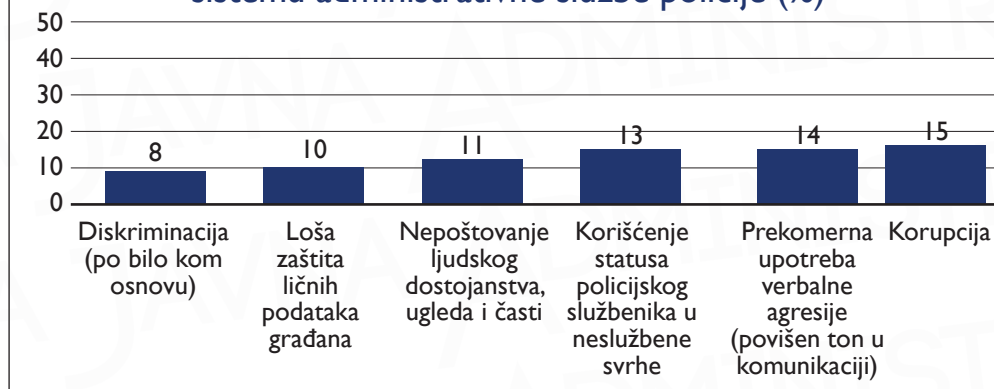
Skoro dve trećine građana, tačnije 63% građana smatra da **veze i neformalna plaćanja odnosno pokloni nisu neophodni** da bi brzo i efikasno završili posao, odnosno lakše dobili dokumenta (Grafikon 9). Mladi češće misle da su veze, plaćanja i pokloni neophodni, dok ih nepotrebni češće smatraju građani koji žive u Vojvodini nego u ostalim regionima. Međutim, **dve trećine građana (64%)** svejedno

smatra da **ljudi često koriste privatna poznanstva u praksi** da bi dokumenta dobili brže, bez čekanja odnosno preko reda. Zanimljivo je da znatno više muškaraca smatra da je ova praksa retka, dok znatno više građana u Istočnoj i Jugoistočnoj Srbiji smatra da je izuzetno česta u odnosu na prosek.

Pa ipak **skoro 90% građana tvrdi da nisu kontaktirali nikog** osim zaposlenih u procesu pribavljanja potrebnih dokumenata. Među ostalima je najviše građana koji su kontaktirali rođake i prijatelje koji rade u administrativnoj službi, a ova praksa češća je među mladima starosti između 18 i 29 godina, kao i u Istočnoj i Jugoistočnoj Srbiji u odnosu na ostale regione.

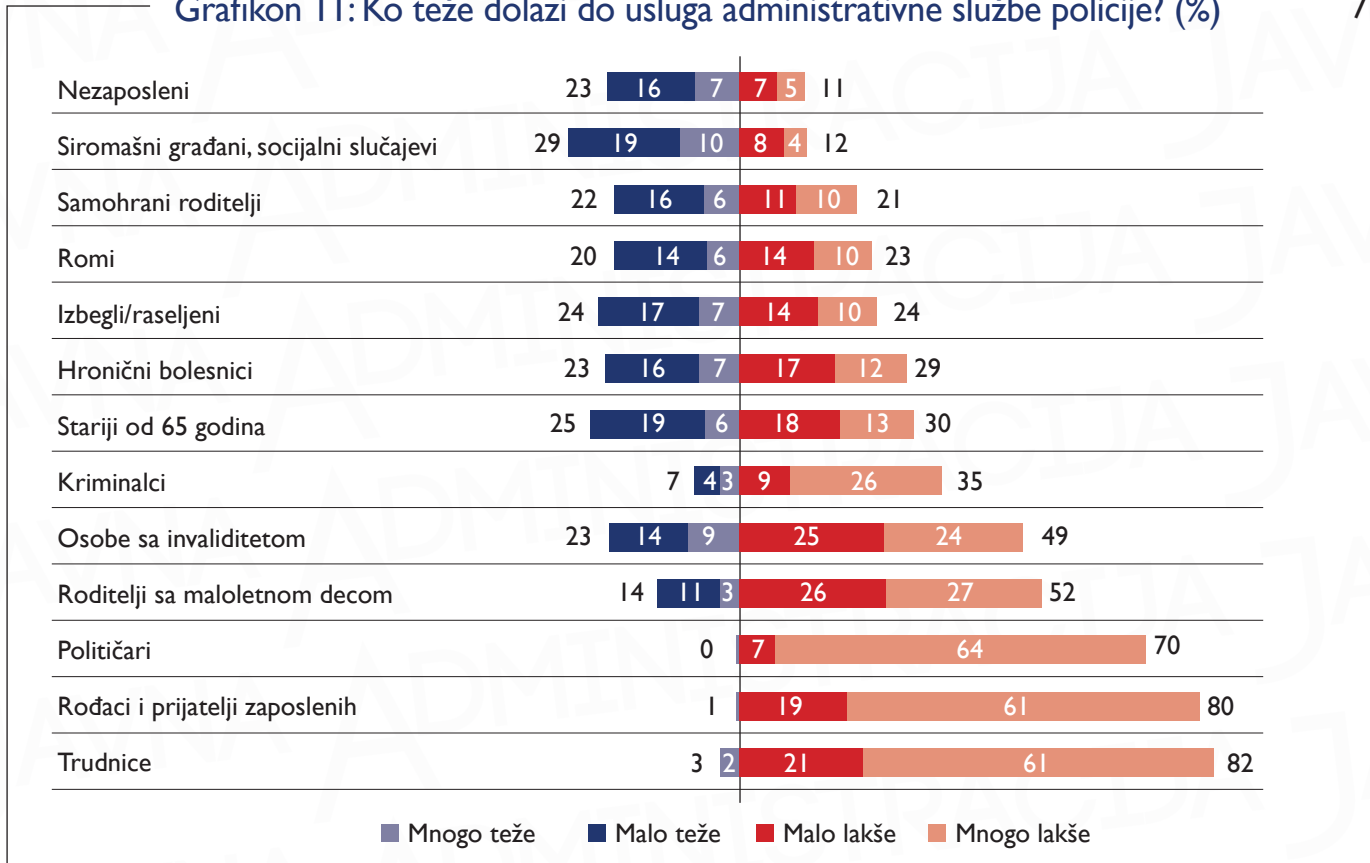
Među zloupotrebama u radu administrativne službe policije građani najčešće prepoznaju upravo **korupciju** (Grafikon 10). U odnosu na prosečnih 15% građana koji misle da ima korupcije, ovaj problem **znatno češće ističu mladi** od 18 do 29 godina, njih preko 25%. Primetne su i **razlike u percepciji građana iz različitih regiona**, pa tako korupciju češće prepoznaju građani u Vojvodini i Beogradu, a znatno ređe u ostatku Srbije.

Grafikon 10: Zastupljenost zloupotreba u sistemu administrativne službe policije (%)



4. NEJEDNAKOST I DISKRIMINACIJA

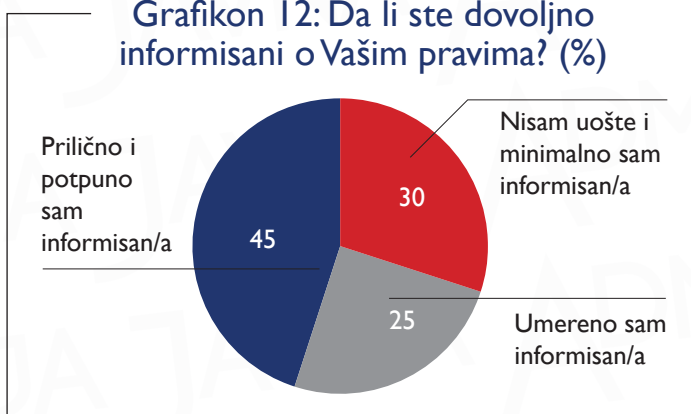
Velika većina, tačnije **82% građana** misli da **trudnice lakše dolaze do potrebnih dokumenata od prosečnog građanina**. Indikativno je da čak **70% građana** smatra da **političari** lakše dolaze do potrebnih dokumenata od prosečnog građanina, dok **80% građana** isto smatra i za **rođake i prijatelje zaposlenih** (Grafikon 11). Sa druge strane, samo 23% građana misli da **osobe sa invaliditetom teže** dolaze do ovih usluga u Srbiji.



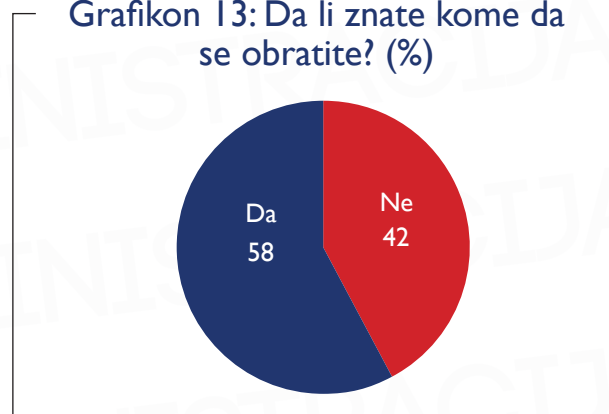
5. INFORMISANOST GRAĐANA

Iako 45% građana misli da je informisano o svojim pravima (Grafikon 12), **više od polovine građana (58%) ne zna kome može da se obrati** u slučaju da su im prava u kontaktu sa administrativnom službom policije uskraćena (Grafikon 13), a ovaj broj još je veći u slučaju mladih (18 i 29 godina). U slučaju da su im uskraćena prava, 60% građana obratilo bi se načelniku policijske stanice, 24% službeniku a 19% Zaštitniku građana. Zanimljivo je da bi se Zaštitniku građana obratilo znatno više građana sa visokim obrazovanjem, kao i duplo više muškaraca nego žena.

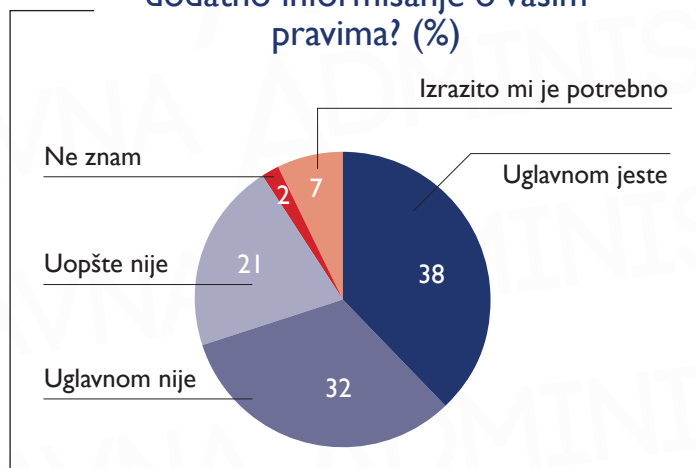
Grafikon 12: Da li ste dovoljno informisani o Vašim pravima? (%)



Grafikon 13: Da li znate kome da se obratite? (%)



Grafikon 14: Da li Vam je potrebno dodatno informisanje o Vašim pravima? (%)

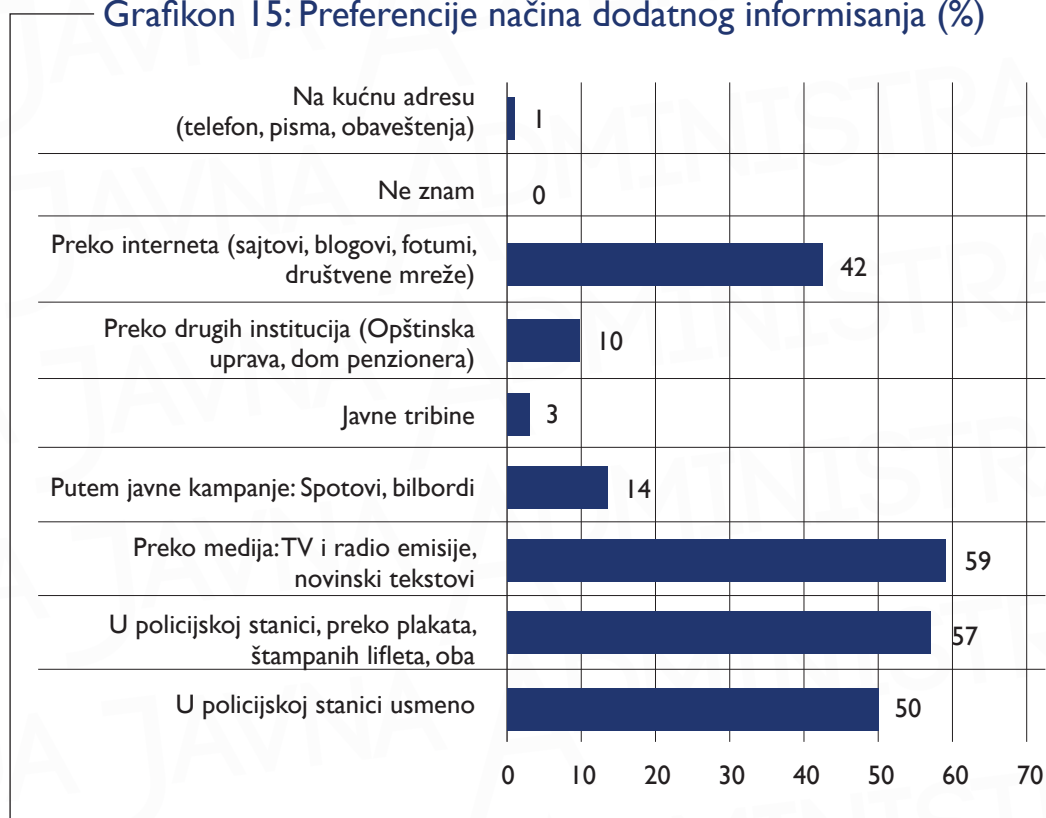


Za dodatnim informisanjem potrebu ima **45% građana** (Grafikon 14). Najveći broj građana smatra da su službenici i mediji oni koji bi trebalo da ih **dodatno informišu** o njihovim pravima u vezi sa zahtevima prema administrativnoj službi policije. Tokom održanih fokus grupa primetno je i stanovništvo da treba da postoji šalter za informisanje građana o njihovim pravima, kao i da je potrebno „uvesti monitor u čekaonicu koji će davati

informacije”.

Pri izboru načina dodatnog informisanja koji bi im najviše odgovarao, građani su se u najvećoj meri opredelili za medije, zatim štampane materijale i usmeno informisanje u samoj policijskoj stanici, koje je izabralo više građana iz seoskih naselja u odnosu na urbano stanovništvo, kao i putem interneta, za koji se opredelilo više mladih i visoko obrazovanih građana (Grafikon 15).

Grafikon 15: Preferencije načina dodatnog informisanja (%)



ZAKLJUČCI:

Opšti zaključak koji se može ponuditi jeste da zadovoljstvo građana uslugama administrativne službe policije sa fokusom na izdavanje ličnih dokumenata prevlađuje nad nezadovoljstvom. Ipak, istovremeno većina građana prepoznaje (sistemske) probleme koji karakterišu sistem pružanja usluga u ovoj oblasti. Takođe, javljaju se značajne razlike između različitih kategorija stanovništva koje se moraju uzeti u obzir prilikom kreiranja javnih politika koje regulišu pružanje usluga u ovoj oblasti.

Drugim rečima, iako su građani zadovoljni, važan nalaz je da većina smatra da pojedini aspekti rada administrativne službe policije treba da se menjaju. Posledično, detaljna analiza rezultata istraživanja ukazuje da, dok je za građane pružanje brze usluge najvažniji aspekt pružanja usluga, kao najveći problem upravo izdvajaju one aspekte rada koji se tiču nedostatka efikasnosti. Stoga, pojednostavljenje procedura za dobijanje ličnih dokumenata uz bolju organizaciju posla, mora biti prioritet Ministarstva unutrašnjih poslova u narednom periodu.

Potom, važno je zapažanje da su građani Beograda više nego građani drugih regiona u Srbiji zadovoljni kvalitetom pružanja usluga i da u određenoj meri više u odnosu na prosek smatraju da u radu administrativne službe policije nema problema. To ukazuje na zaključak da su kapaciteti Ministarstva unutrašnjih poslova nešto veći u Beogradu u odnosu na ostatak Srbije, čemu se mora dati dodatna pažnja, jer javne usluge moraju biti podjednako dostupne svim građanima Srbije.

Zatim, primetno je, ali i očekivano, da su građani stariji od 60 godina zadovoljniji i manje kritični prema kvalitetu i zadovoljstvu uslugama administrativne službe policije, u odnosu na najmlađu populaciju (18-29 godina). Drugim rečima, mladi više prepoznaju korupciju u sistemu i imaju više nepoverenja u institucije, te su i spremniji da preispituju kvalitet njihovih usluga.

PREPORUKE:

- Neophodno je **jačati kapacitete samih ustanova za efikasno i kvalitetno pružanje usluga** na celoj teritoriji Srbije. To podrazumeva unapređenje tehničke opremljenosti policijskih uprava, ali i bolju organizaciju posla i pružanja informacija o neophodnim procedurama, uzimajući u obzir posebnosti različitih regiona u Srbiji.
- Neophodno je raditi na uvođenju mehanizama za **sistematizovano prikupljanje povratnih informacija od građana** u cilju poboljšanja razumevanja uzroka njihovog (ne)zadovoljstva pruženim uslugama administrativne službe policije te i otklanjanja uzroka nezadovoljstva. Na taj način bi se omogućila dvosmerna komunikacija između građana i uprave i unapredila transparentnost i odgovornost službenika. Tehnologije poput SMS poruka, veb sajtova, raznih aplikacija danas znatno mogu da olakšaju prikupljanje odgovora od korisnika, bez ulaganja velikih sredstava.
- U cilju smanjenja korupcije ali i ostalih vidova nepoštovanja građana pri susretu sa ovom službom (kao što je verbalna agresija), sto su dva najzastupljenija oblika zloupotrebe službenih položaja zaposlenih u administrativnoj službi policije percipiranih od strane ispitanika, potrebno je **kontinuirano obučavati zaposlene i podizati svest građana o različitim vidovima korupcije i zloupotrebama položaja**.
- Potrebno je raditi na informisanosti građana o dostupnim **mehanizmima zaštite prilikom kršenja njihovih prava**, ali istovremeno i borbe protiv korupcije. Takođe, značajno je raditi na podizanju svesti građana da svojim ostvarivanjem prava na javne usluge ne učestvuju u korupciji službenika.
- Potrebno je **pravovremeno i kvalitetno informisati građane** o njihovim pravima i obavezama prilikom korišćenja usluga administrativne službe policije, pre svega preko medija, ali i u samim ustanovama. Kao što je naše istraživanje pokazalo, građani smatraju da nisu dovoljno informisani i preferiraju da informacije dobijaju upravo od strane službenika i putem medijskih kampanja.

Nalazi kvantitativnog istraživanja o stavovima građana biće spojeni i unakrsno analizirani sa nalazima kvalitativnog istraživanja o procesima kreiranja javnih politika koji uređuju pružanje usluga u ovoj oblasti. Dobijeni nalazi će biti predstavljeni u Sivoj knjizi javnih usluga u Srbiji na osnovu kojih će biti formulisane preporuke za unapređenje kvaliteta, efikasnosti i dostupnosti javnih usluga sa jedne strane i poboljšanja procesa kreiranja javnih politika sa druge strane, kako bi konačne preporuke upućene donosiocima odluka bile što verodostojnije i temeljnije.

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



USAID
OD AMERIČKOG NARODA



Evropski pokret
Srbija

