Swiss PRO

PODRŠKA VLADE ŠVAJCARSKE
RAZVOJU OPŠTINA KROZ UNAPREĐENJE
DOBROG UPRAVLJANJA I SOCIJALNE UKLJUČENOSTI

Oktobar 2019.

ZADOVOLJSTVO GRAĐANA

KVALITETOM ŽIVOTA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

I USLUGAMA LOKALNIH SAMOUPRAVA

IZVEŠTAJ SA ISTRAŽIVANJA
JAVNOG MNJENJA

1+1=2 CeSID facts & figures

Republika Srbija

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

UNOPS

Sprovodi program

SKG

SADRŽAJ:

1. Metodološke napomene 3
2. Opis uzorka 4
3. Sažetak 5
4. Opšti odnos građana prema lokalnoj samoupravi i njenim institucijama 10
5. Kontakt građana sa opštinskim/gradskim službama i zadovoljstvo njihovim funkcionisanjem 14
6. Percepcija raširenosti korupcije u lokalnoj samoupravi 22
7. Pravci i prioriteti razvoja opština/gradova 24
8. Lokalna samouprava i razvoj privrede 27
9. Zadovoljstvo elementima života 29
10. Procena bezbednosti 33
11. Percepcija životnog standarda građana 34
12. Zaključak 36
13. Trendovi 41

1. METODOLOŠKE NAPOMENE

Istraživanje javnog mnjenja sprovedeno je u okviru programa „Podrška Vlade Švajcarske razvoju opština kroz unapređenje dobrog upravljanja i socijalne uključenosti – Swiss PRO“, koji podržava Vlada Švajcarske u saradnji sa Vladom Srbije, a sprovodi UNOPS u partnerstvu sa SKGO. Istraživanje je realizovao ***CeSID*** u periodu od ***15. marta do 20. aprila 2019. godine*** na teritoriji ***50 opština i gradova u Srbiji.***

Kriterijumi za odabir jedinica lokalne samouprave koje su obuhvaćene istraživanjem bili su: ***(1) demografski indikatori; (2) ekonomska razvijenost; (3) nivo nezaposlenosti; (4) obrazovni indikatori; (5) tip lokalne samouprave (opština/grad); (6) nomenklatura teritorijalnih jedinica za statistiku (NUTS); (7) broj zaposlenih službenika u jedinicama lokalne samouprave.*** U skladu sa ovim kriterijumima, jedinice lokalne samouprave koje su bile deo istraživanja su: *Arilje, Babušnica, Bajina Bašta, Bela Palanka, Bogatić, Bojnik, Boljevac, Bor, Bosilegrad, Bujanovac, Doljevac, Gornji Milanovac, Jagodina, Knić, Knjaževac, Kragujevac, Kraljevo, Lapovo, Lebane, Leskovac, Loznica, Mali Zvornik, Malo Crniće, Mionica, Niš, Nova Varoš, Novi Pazar, Petrovac na Mlavi, Pirot, Priboj, Rača, Raška, Ražanj, Sjenica, Smederevo, Sokobanja, Svilajnac, Šabac, Topola, Trgovište, Trstenik, Ub, Užice, Velika Plana, Veliko Gradište, Vladičin Han, Vlasotince, Vranje, Vrnjačka Banja i Zaječar.*

Ukupan uzorak na kojem je sprovedeno istraživanje iznosi 11.387 građana. Reprezentativni uzorak napravljen je u skladu sa veličinom jedinica lokalne samouprave. Ispitano je 200 ispitanika u jedinicama lokalne samouprave sa najviše 30.000 stanovnika, što je 31 slučaj, 250 ispitanika u jedinicama od 30.000 do 60.000 stanovnika, što je 8 slučajeva, i 300 ispitanika u jedinicama koje imaju preko 60.000 stanovnika, što je 11 slučajeva. Za potrebe finalnog izveštaja, svaka lokalna samouprava ponderisana je u skladu sa brojem stanovnika.

Kao ***istraživački instrument je korišćen upitnik***, formiran u saradnji sa klijentom, koji se sastojao od 89 pitanja**.** Intervjuisanje građana je sprovedeno ***tehnikom „licem u lice“,*** direktnim kontaktom sa ispitanikom. Prilikom obuke anketara, instruktori su insistirali na sprovođenju i poštovanju dva veoma važna pravila koja, pored samog uzorka, značajno utiču na reprezentativnost istraživanja – poštovanje koraka i pravilo prvog rođendana. Poštovanjem koraka se obezbeđuje da anketar sveobuhvatno pokrije kompletan istraživački punkt, dok se pravilom prvog rođendana isključuje mogućnost da na upitnik odgovaraju samo oni građani koji prvi otvore vrata domaćinstva anketaru. Naime, od anketara se zahtevalo da u domaćinstvu anketira osobu stariju od 18 godina kojoj je prvoj rođendan u odnosu na dan posete. Tako je obezbeđena i polna, obrazovna i starosna reprezentativnost ispitanika.

Uz anketiranje, istraživanje je obuhvatilo i ***dubinske intervjue***, kojima se na detaljan, kvalitativan način došlo do informacija o komunikaciji i saradnji sa opštinom/gradom, radu opštinskih/gradskih službi, korupciji, lokalnom razvoju i učešću građana u radu lokalne samouprave. U dubinskim intervjuima učestvovali su ***predstavnici biznisa, medija i civilnog društva.*** U zavisnosti od veličine jedinice lokalne samouprave, sprovedeno je ***po 4, 6 ili 8 intervjua – ukupno 260.***

2. OPIS UZORKA

Na osnovu metodologije koja je uspostavljena prilikom sprovođenja ovog istraživanja obuhvaćene su sledeće kategorije ispitanika:

Polna struktura ispitanika: 48% žena i 52% muškaraca.

Starost ispitanika: 18 do 29 godina 14%; 30 do 39 godina 15%, 40 do 49 godina 18%, 50 do 59 godina 20%, 60 do 69 godina 19%, preko 70 godina 14%.

Obrazovna struktura ispitanika: osnovna škola i manje 19% ispitanika, dvogodišnja/trogodišnja srednja škola 25% ispitanika, četvorogodišnja srednja škola 39% ispitanika, viša škola/fakultet 15% ispitanika, učenik/student 2% ispitanika.

Zanimanje ispitanika: domaćica 13%, poljoprivrednik 8%, NK ili PK radnik 12%, KV ili VK radnik 31%, tehničar 17%, opštinski/gradski službenik 1%, javni službenik (van lokalne samouprave) 3%, učenik/student 4%, stručnjak 9%, poslodavac 2%.

Trenutni radni status: zaposlen kod poslodavca 27%, vlasnik preduzeća/firme 2%, zaposlen u opštinskoj/gradskoj administraciji 1%, zaposlen u državnoj administraciji 5%, samozaposlen 5%, nezaposlen 33%, neaktivan (u penziji ili nesposoban za rad) 27%.

Mesečna primanja po članu domaćinstva: do 10 000 dinara 18%, od 10 000 do 20 000 dinara 31%, od 20 000 do 40 000 dinara 22%, od 40 000 do 60 000 dinara 5%, od 60 000 do 100 000 dinara 1%, ne želi da kaže 23%.

Nacionalnost ispitanika: srpska 91%, bošnjačka 6%, romska 1%, albanska 1%, ostali 1%.

3. SAŽETAK

➢ Opšti odnosi građana prema lokalnoj samoupravi i njenim institucijama

Mali je procenat građana koji smatraju da su dobro informisani o radu svoje lokalne samouprave – tog je mišljenja svega 4% ispitanika. Da je informisano koliko je potrebno, smatra 31% ispitanika, a ***najviše je onih koji smatraju da nisu dovoljno informisani***, tog je stava trećina ispitanika. Malo je i onih koji smatraju da lokalna vlast u potpunosti vodi računa o svojim građanima (5%). Ipak, ***najveći procenat (41%) je onih koji smatraju da lokalna vlast uglavnom vodi računa, uz nezanemarljiv procenat onih koji smatraju da se uglavnom ne vodi računa (32%)*** ili da lokalna vlast uopšte ne vodi računa i ne pruža adekvatne usluge građanima (12%).

Ocena političke situacije u državi, regionu i opštini/gradu ne odudara mnogo uočljivo i ***najviše ispitanika je situaciju ocenilo kao dobru*** (41%-47%), uz značajan procenat onih koji situaciju vide kao lošu (27%-31%). Više je onih koji situaciju ocenjuju kao veoma lošu (9%-10%) od onih koji smatraju da je situacija veoma dobra (4%). Ipak, ispitanici smatraju da je situacija na nivou države nešto bolja od regiona u kojem žive i opštini/gradu, a da je u njihovoj opštini/gradu nešto bolja od regiona.

Od lokalnih ustanova, najveće poverenje ukazano je predsedniku opštine/gradonačelniku, kao i opštinskoj administraciji (službenicima). Ispitani građani imaju više poverenja u lokalne medije nego internet portale i podjednako poverenja u političke partije i organizacije civilnog društva. ***Mali broj građana je informisano, a još manje angažovano u aktivnostima koje imaju za cilj da uključe građane u rad lokalne samouprave*** (referendum, javna slušanja, javne rasprave, uvođenje samodoprinosa). Da nije ni čulo za takve aktivnosti u svojoj opštini/gradu, reklo je, u zavisnosti od aktivnosti, između 86% i 89%. Da je čulo, a nije učestvovalo, reklo je, od aktivnosti do aktivnosti, između 9% i 12%. Učestvovalo je svega 1% do 2%.

➢ Kontakt građana sa opštinskim/gradskim službama i zadovoljstvo njihovim funkcionisanjem

Najveći procenat anketiranih građana smatra da je kvalitet rada gradskih/opštinskih službi na istom nivou kao i prethodne godine – ***46% ispitanika ocenjuje stanje u gradskim/opštinskim službama isto i prethodne godine***. Sa druge strane ***da je kvalitet rada opštinskih/gradskih službi poboljšan u odnosu na prošlu godinu smatra 24% građana***, oni koji smatraju da je stanje u opštinskim/gradskim službama bolji u odnosu na prošlu godinu iznad proseka jesu oni ispitanici koji su poslednji put bili u nekoj opštinskoj/gradskoj službi pre nedelju dana ili pre mesec dana.

Posete opštini/ gradskoj upravi nisu toliko česte, na ovo nam ukazuje podatak da je ***najveći procenat anketiranih građana (37%) u opštini/ gradskoj upravi poslednji put bio/la pre godinu***

dana. Kada je reč o oceni kvaliteta rada opštinskih/ gradskih službi zaključujemo da je veće zadovoljstvo nego nezadovoljstvo sa radom službi u opštini ili gradskoj upravi. ***Najveće zadovoljstvo anketirani građani iskazuju prema opštoj upravi, zbirno 38% ispitanika navodi da je potpuno i delimično zadovoljan/na radom opšte uprave***. Međutim najveći procena ispitanika je navelo da u poslednjih šest meseci nije imalo kontakt sa službama koje se bave poslovima kao što su opšta uprava (43%), poreski poslovi (57%), društveni poslovi (60%) inspekcijski poslovi (74%) i građevinski i urbanistički poslovi (72%). Kao i prethodni nalaz **da u opštini/ gradskoj upravi najbolje funkcionišu poslovi vezani za opštu upravu smatra najveći procenat anketiranih građana – 56%.** Pored opšte uprave petina anketiranih građana je navelo poreske poslove kao poslove koji najbolje funkcionišu u opštini/gradskoj upravi.

Kada je reč o konkretnim elementima rada opštinskih/ gradskih službi najveći napredak ispitanici vide kada je u pitanju ušteda vremena za obavljanje poslova – 29% ispitanika smatra da je došlo do napretka kada se radi o uštedi vremena. Međutim najveći procenat ispitanika smatra da je stanje ostalo isto kao i prošle godine kada se radi o uštedi vremena (40%), uštedi novca (44%) i kvalitetu usluga (43%). **Kada se radi o brzini obavljanja poslova u opštini/gradskoj upravi, najveći procenat ispitanika navodi da mora malo da se pričeka ali da je to vreme prihvatljivo – 36%.** Sa druge strane da se poslovi mogu brzo obaviti smatra petina anketiranih građana, dok da se dugo čeka i gubi dosta vremena smatra svaki sedmi ispitanik.

Kao najveću prepreku u komunikaciji sa opštinskom/gradskom administracijom ispitanici smatraju to što nema dovoljno informacija o proceduri, dokumentaciji i slično, 22% ispitanika ovo smatra najvećom preprekom u komunikaciji sa gradskom/opštinskom administracijom. Nešto manji procenat ispitanika, petina njih, smatra da je najveći problem u komunikaciji sa opštinskom/gradskom administracijom to što je procedura komplikovana i što mora dosta različite dokumentacije da se dostavlja.

Zadovoljstvo odnosa javnih službenika prema građanima navodi najveći procenat ispitanika, oni navode da su potpuno i delimično zadovoljno ljubaznošću (43%), profesionalnošću (39%) i stručnošću (38%) javnih službenika. Najveći procenat anketiranih građana nije imalo razlog da se žali na rad opštinskog/gradskog službenika – 80%, sa druge stane ostatak ispitanika (20%) navodi da je imalo povod da se žali. Kada se radi o tome da li su se žalili na rad opštinskih/gradskih službenika, **veliki procenat ispitanika se nije žalilo iz sledećih razloga : jer nisu znali kome da se žale (54%),** zato što žalbe traju dugo (25%) i zato što su svi oni isti i ispitanici ne veruju da će neko da postupi po njihovoj žalbi (15%).

Kada je reč o načinu na koji se anketirani građani informišu o radu opštine/gradske uprave, uočavamo da najveći procenat ispitanika kao svoj prvi odgovor navodi lokalne televizijske stanice (28%) i nacionalne televizijske stanice (25%). Sa druge strane kao svoj drugi odgovor ispitanici su najviše navodili *društvene mreže (24%) i lokalne televizijske stanice (23%)* kao medije preko kojih se najčešće informišu o radu opštili/ gradske uprave.

Najveći procenat anketiranih građana ne zna, ne može da proceni šta je to što bi skupština grada/ opštine trebala da unapredi radi lakšeg i boljeg praćenja njenog rada – 27% ispitanika. Sa druge strane **ispitanici su u najvećoj meri navodili da bi skupština grada/ opštine trebala da održava sednice u mesnim zajednicama radi lakšeg praćenja rada (17%)**, pored ovoga malo manji procenat ispitanika (15%) navodi i to da bi skupština trebala da omogući prisustvo zainteresovanih građana na sednicama skupštine.

➢ Percepcija raširenosti korupcije u lokalnoj samoupravi

Većina ispitanih građana nije znalo kako da se izjasni u pogledu korumpiranosti lokalnih službenika. Od ostalih odgovora, najviše procenta odlazi na one koji smatraju da je manji deo službenika korumpiran (16%). ***Velika većina (74%) ispitanika nije koristilo "veze" kako bi lakše završili poslove u opštini/gradskoj upravi, uz 22% onih koji su se oslanjali na rođake i prijatelje*** koji rade u opštini/gradskoj upravi. Ostali su se oslanjali na opštinske/gradske zvaničnike, predsednika opštine/grada ili političare vladajućih stranaka. ***Još je više onih koji nisu nikada dodatno platili neku uslugu opštinskom/gradskom službeniku (89%), uz 11% onih koji su dali neke sitnice, poput kafe ili pica***. Mali je broj (manje od 1%) onih koji su platili novcem.

➢ Pravci i prioriteti razvoja lokalne samouprave

Kada u pitanju prioriteti kretanja opština/gradova u najvećoj meri građani smatraju da bi ***osnov budućeg razvoja njihove opštine/grada trebalo da bude poljoprivreda (33%), dok se na drugom mestu po zastupljenosti odgovora nalazi laka industrija (21%).*** Na drugoj strani, posmatrano po oblastima, kada bi građani bili u mogućnosti da odlučuju o prioritetnim oblastima ulaganja, najveći procenat bi se odlučio za ***ulaganja u poboljšanje prilika za mlade i omladinske politike- 13%.*** Podaci ukazuju na trostruko manji broj ispitanika koji su naveli da bi ulaganja vršili u oblasti poboljšanja kvaliteta obrazovno-vaspitnih institucija (škola i vrtića)(4%) nego li zdravstva (12%). Očekivano najmlađi građani, kao i učenici i studenti navode kao prioritetnu oblast ulaganja u omladinske politike i povećanje mogućnosti za mlade, dok su najstariji orijentisani na ulaganja u oblasti poboljšanja uslova u zdravstvu.

Kako bismo uvideli pravce i prioritete kretanja opština/gradova želeli smo da znamo koliko su građani upoznati sa raspodelom budžeta u svojoj jedinici lokalne samouprave. ***Najveći procenat građana ne zna ništa o tome kakva je budžetska politika njihovih gradova i opština (84%), odnosno koji su budžetski prioriteti njihove opštine/grada***, dok je ostatak podeljen između stavova da znaju na koji se način vrši raspodela budžeta i da se ***sa njom slažu (8%)*** ili ***ne slažu (8%).*** Dodatno, ***14% građana je iznelo pozitivan stav na pitanje zadovljstva upravljanja budžetom u njihovoj opštini/gradu,*** dok ***19% iznosi opozitno mišljenje***, tačnije nezadovoljstvo. I dalje najveći broj odgovora glasi da ne znaju ništa o raspodeli opštinskog/gradskog budžeta (67%). Generalno

zapažanje koje možemo izneti kada je u pitanju informisanost o raspodeli budžeta u opštini/gradu jeste da su sa budžetskim prioritetima u većoj meri upoznati muškarci, visoko obrazovani, ovi ispitanici uglavnom iskazuju nezadovoljstvo raspodelom budžeta u svojoj opštini/gradu.

➢ *Lokalna samouprava i razvoj privrede*

Kada je u pitanju ***ocena privredne situacije građani su najoptimističniji kada je u pitanju situacija na nivou države- 49%*** navodi odgovore „dobra" ili „veoma dobra". Na drugoj strani ocena situacije u gradovima/opštinama i regionu je ista, pa se tako po ***38% građana slaže da je situacija „dobra" ili „veoma dobra".*** Najveći procenat onih koji su dali procenu veoma loše situacije zaokružili su opciju opština/grad u kome žive (14%).

Nailazimo na izuzetno niske procente koji idu u prilog zaključka da prema mišljenju građana ***lokalne samouprave ne čine dovoljno kako bi podstakle razvoj privatnog preduzetništva***. Svega ***4% ispitanika smatra da lokalna samouprava čini dovoljno u oblasti obezbeđivanja početnog kapitala***, dok je za ostale tri ispitane oblasti zabeležen procenat od po ***6%*** (*informisanja i edukacije ljudi za pokretanje privatnog biznisa, reformi propisa i procedura za dobijanje dozvola i oblasti poboljšanja infrastrukture).*

➢ *Zadovoljstvo elementima života*

Građani su ocenjivali i (ne)zadovoljstvo kvalitetom određenih elemenata životne sredine u svojoj opštini/gradu. U ovoj oblasti dolazimo do zaključka da je ***u većini oblasti izmeren veći stepen zadovoljstva u odnosu na nezadovoljstvo***. Oni građani koji su isticali kojim elementima su nezadovoljni uglavnom su se orijentisali na pitanja koja su vezana za saobraćaj (gradski i prigradski) i dostupnost parking mesta. Najveći stepen zadovoljstva izmeren je kod elemenata dostupnosti mesta za nabavku (66% građana je delimično ili potpuno zadovoljno ovim elementom). Uviđamo i da je najveći broj građana na diferencijalnom pitanju vezano za ocene posebnim elemenata životne sredine navelo ***nezadovoljstvo vodovodom i kanalizacijom kao i kvalitetom zdravstvenih usluga.***

➢ *Procena bezbednosti*

Još jedna od bitnih stavki u subjektivnoj proceni kvaliteta života u opštini/gradu odnosi se na osećaj bezbednosti građana. Generalno posmatrano građani se u najvećoj meri u svoji opštinama/gradovima osećaju bezbedno- ***79% građana ima percepciju potpune ili delimične sigurnosti u gradu/opštini u kome živi, dok svega 3% ima osećaj potpune nebezbednosti. Kriminal i loša infrastruktura***, poput neosvetljenih ulica, nebezbednih saobraćajnica i rupa na putevima u vrhu su razloga koji utiču na povećanje osećaja nebezbednosti kod ispitivanih građana.

➢ *Percepcija životnog standarda*

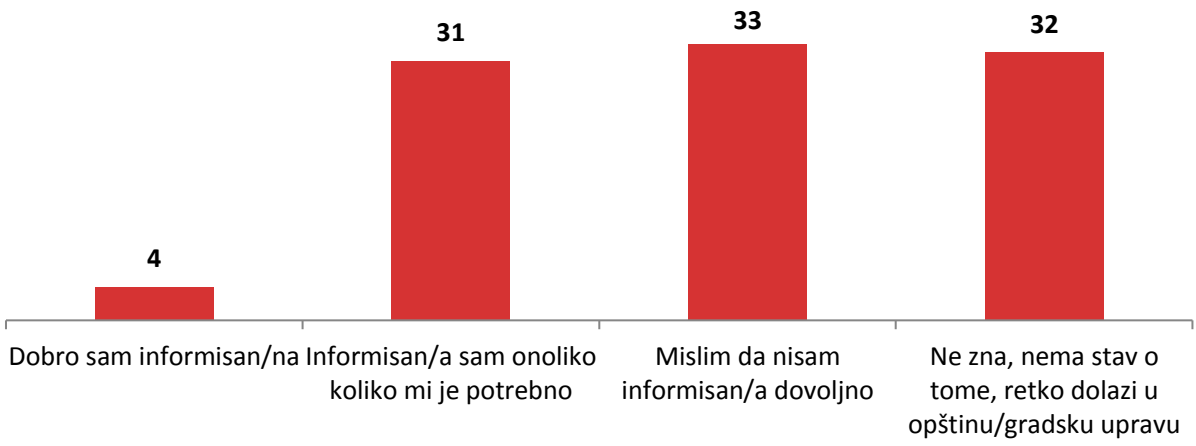
Kada je u pitanju percepcija životnog standarda, odnosno subjektivna procena kvaliteta života ispitanika i njihovih porodica, uočavamo da ***13% građana smatra da živi „dobro“, dok 29% navodi da živi „srednje“.*** Nailazimo i na ***35% onih koji smatraju da žive „podnošljivo“, petina građana navodi da živi „teško podnošljivo“ i još 3% onih koji smatraju da žive „nepodnošljivo“.*** Dodatno, u odnosu na period od pre tri godine ***60% ispitanih navelo je da živi isto kao i ranije.*** Sa druge strane ***nešto je više onih koji su stava da žive lošije (21%) u odnosu na one ispitanike koji smatraju da žive bolje (17%).*** Ispitanici koji su naveli da žive lošije uglavnom spadaju u ranjive grupe građana (nisko obrazovani, nezaposleni, ispitanici radničkih zanimanja i poljoprivrednici, ispitanici starosti od 50 do 59 godina). Prilikom procene uslova života u odnosu na druge opštine/gradove ***petina građana stava da se u njihovoj opštini/gradu živi lošije nego u većini drugih,*** dok 12% građana smatra da je situacija po pitanju životnog standarda i generalnih uslova života u njihovoj opštini/gradu gora nego u svim drugim.

4. OPŠTI ODNOS GRAĐANA PREMA LOKALNOJ SAMOUPRAVI I NJENIM INSTITUCIJAMA

Najpre će biti predstavljen nalaz o informisanosti građana o radu lokalne samouprave, s obzirom da je informisanje prva pretpostavka za objektivnu i pouzdanu ocenu rada opštine/grada i njihovih službi. ***Mali je procenat ispitanika iz posmatranih lokalnih samouprava koji smatraju da su dobro informisani*** – taj odgovor dalo je svega 4% ispitanika. Da je informisano onoliko koliko je potrebno, smatra 31% ispitanika, a ***trećina, odnosno 33% ispitanika smatra da nije dovoljno informisano***. Pored toga, 32% ispitanih građana reklo je da ne zna odgovor ili da nema stav na pitanje.

Uočljive su izvesne sociodemografske razlike među ispitanicima, prvenstveno po pitanju polnih obeležja. Tako je kod muškaraca primetniji stav da su dobro informisani o radu lokalne samouprave u odnosu na žene, dok žene znatno češće nemaju stav o radu opštine s obzirom da ređe odlaze u opštinsku/gradsku upravu. Viši stepen informisanosti takođe je primetan kod visoko obrazovanih ispitanika, dok oni sa najnižim stepen obrazovanja iznad proseka nemaju stav o ovoj temi. Najviši stepen informisanosti, logično primećen je kod opštinskih/gradskih službenika, dok su najmanje informisane domaćice i učenici i studenti.

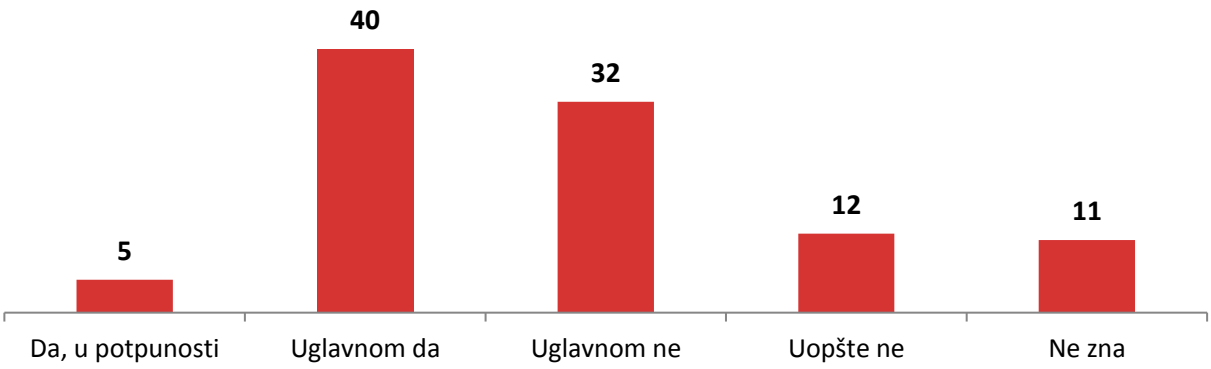
Grafikon 4.1 – *Da li smatrate da ste dovoljno informisani o radu Vaše lokalne samouprave? (%)*



Ispitanici su davali mišljenje o tretmanu građana od strane lokalne vlasti, odnosno da li lokalna vlast vodi računa o građanima i njihovim potrebama. Svega 5% smatra da njihove lokalne vlasti vode računa o građanima u potpunosti, ali zato ***najveći procenat, tj. 40%, smatra da vlasti uglavnom uzimaju u obzir njihove interese***. Pored toga, ***blizu trećine ispitanika (32%) mišljenja je da se o njima i njihovim interesima uglavnom ne vodi računa***, a 12% misli da lokalne vlasti uopšte ne vode računa o njima. Uz to 11% je reklo da ne zna odgovor na pitanje.

Pozitivnije stavove u tretmanu građana od strane lokalne samouprave iznosili su muškarci u odnosu na žene, generalno ispitanici službeničkih zanimanja (zaposleni u gradskoj/opštinskoj upravi i van nje) i ispitanici starosti od 40 do 49 godina.

Grafikon 4.2 – *Da li lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža usluge adekvatne njihovim potrebama? (%)*



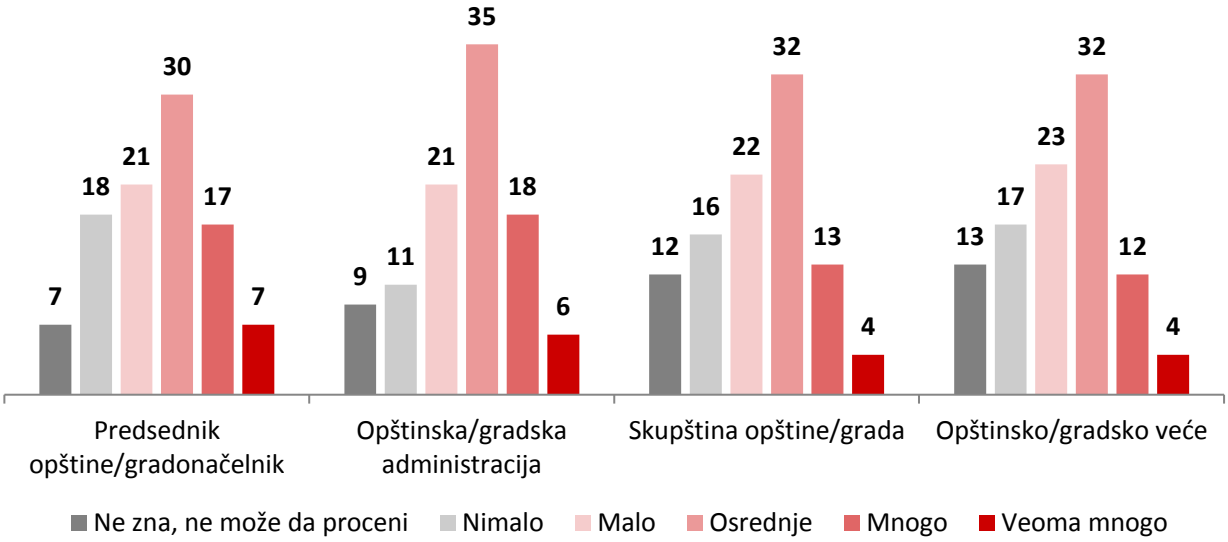
Najviše poverenja, od lokalnih organa, građani imaju u predsednika opštine/gradonačelnika (25%) i opštinsku/gradsku administraciju (službenika) – 24% ispitanika reklo je da ima mnogo ili veoma mnogo poverenja u njih. U skupštinu opštine/grada poverenja ima 18% ispitanika. ***Najmanje poverenja ukazano je opštinskom/gradskom veću – 16%.*** U sva četiri slučaja, najviše građana iskazalo je osrednje poverenje.

Interesantno je da je ***najviše onih koji su se izjasnili da nemaju nimalo poverenja to reklo za predsednika opštine/gradonačelnika***. Najveće i najmanje poverenje koje predsednik opštine ili gradonačelnik imaju ukazuje na očekivanja koja postoje od te funkcije – ona je personalizovana i građani prevashodno posmatraju uspehe i neuspehe opštine ili grada kroz prizmu predsednika opštine, odnosno gradonačelnika.

Ispitanici su ukazali za nijansu veće poverenje lokalnim medijima (22%), nego internet portalima i društvenim mrežama (20%). U političke partije i organizacije civilnog društva mnogo ili veoma mnogo poverenja ima po 12% ispitanika.

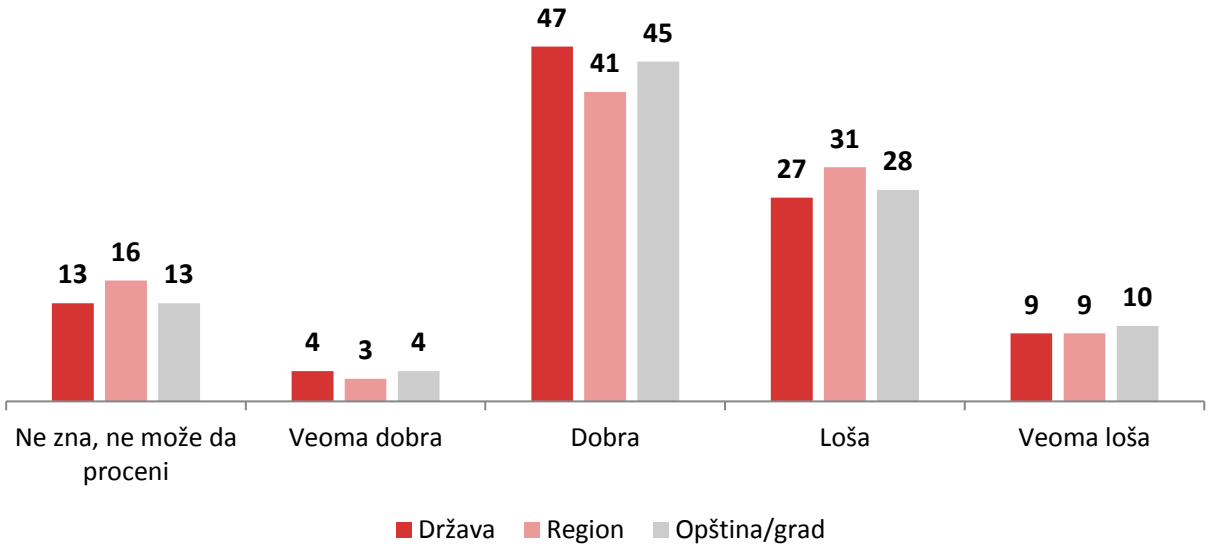
Primetno je da je veći stepen poverenja prema navedenim institucijama iskazuju žene u odnosu na muškarce. Poverenje im takođe u najvećoj meri poklanjaju najniže obrazovani ispitanici (sa osnovnom školom ili manje). Ispitanici manuelnih zanimanja poput NK i KV radnika tradicionalno iskazuju iznad prosečan stepen poverenja prema institucijama, izuzetak je opštinska/gradska administracija kojoj iznad proseka poverenje ukazuju službenici, dok je kod poljoprivrednika primetan rast stepena poverenja prema gradonačelniku/predsedniku opštine u odnosu na ostale kategorije zanimanja.

Grafikon 4.3 – *Poverenje u opštinske/gradske organe (%)*



Kada govorimo o proceni političke situacije u državi, regionu u kojem se nalazi njihova opština/grad i u samoj opštini/gradu, za državu i opštinu/grad svega 4% misli da je situacija veoma dobra. Ipak, ***najviše je onih koji smatraju da je situacija dobra***, i to misli ***47% ispitanika za državu, 41% za region i 45% za opštinu/grad***.

Grafikon 4.4 – *Ocena političke situacije u državi, region i opštini/gradu (%)*



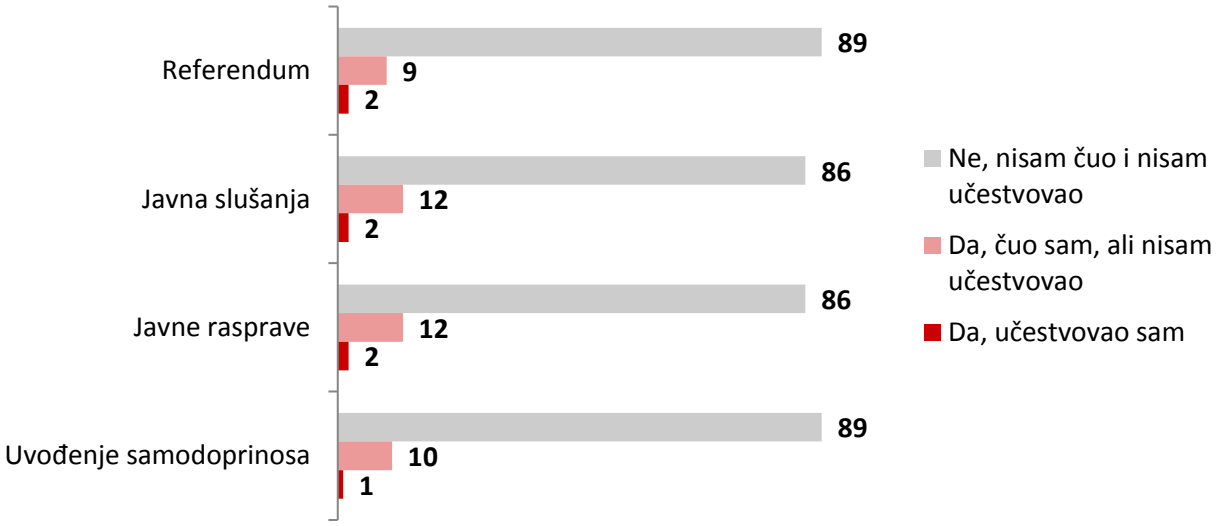
Na drugoj strani skale primećujemo da je situacija loša prema mišljenju 27% ispitanika za državu, 31% za region i 28% za svoju opštinu/grad. Politička situacija je veoma loša, prema mišljenju 9% ispitanika za državu, isto toliko za region, te 10% za opštinu/grad. Dakle, generalno posmatrano

možemo izneti zaključak da građani percipiraju situaciju na nivou države kao najbolju, sledi situacija u gradu/opštini i na kraju u regionu u kome žive.

Optimističniji u proceni političke situacije na sva tri posmatrana nivoa su muškarci u odnosu na žene. Kod najniže obrazovanih (sa osnovnom školom ili bez nje) izražen je pozitivan stav o političkoj situaciji u zemlji, regionu i lokalnoj samoupravi, dok je kod najviše obrazovanih (viša škola ili fakultet) izrazit pesimističan stav po datom pitanju.

Istraživanje je obuhvatilo pitanja vezana za neposredno učešće građana u radu lokalne samouprave. Građani su upitani da li su učestvovali, ili bar čuli za referendum, javna slušanja, javne rasprave i uvođenje samodoprinosa u svojoj opštini ili gradu. ***Dobijeni nalazi ukazuju da je učešće građana na niskom nivou***, što je posledica, kako nespremnosti lokalnih samouprava da uključi građane u svoj rad, tako i nezainteresovanosti građana da izvrše pritisak kako bi ostvarili više prostora za svoje učešće ili da učestvuju na takvim događajima koji se već organizuju.

Grafikon 4.5 – *Aktivno učešće građana u radu lokalne samouprave (%)*



Velika većina građana nije ni čulo za ovakve aktivnosti – po 89% odgovora za ***referendum*** i ***uvođenje samodoprinosa*** i po 86% za ***javna slušanja*** i ***javne rasprave***. Da je čulo za referendum u svojoj opštini/gradu, reklo je 9% ispitanika, po 12% je čulo za javna slušanja i javne rasprave, a 10% ispitanika je čulo za uvođenje samodoprinosa. Da je učestvovalo na referendum, javnim slušanjima i javnim raspravama, navodi 2% ispitanika, a 1% je reklo da je bilo na uvođenju samodoprinosa.

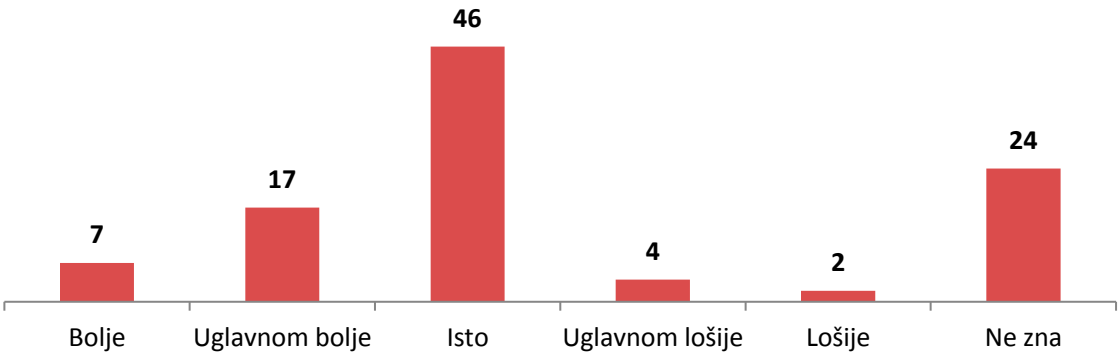
Primetno je ja nivo aktivizma i uopšte informisanosti o postojanju navedenih oblika građanskog aktivizma viši kod muškaraca nego li kod žena. Situacija je ista kod visoko obrazovanih, koji su iznad proseka, u odnosu na ostale obrazovne kategorije, posebno uzimali učešće u javnim slušanjima i raspravama.

5. KONTAKT GRAĐANA SA OPŠTINSKIM/GRADSKIM SLUŽBAMA I ZADOVOLJSTVO NJIHOVIM FUNKCIONISANJEM

Prvo pitanje u ovom poglavlju tiče se ocene kvaliteta rada opštinskih/gradskih službi u odnosu na prošlu godinu, uviđamo da ***najveći procenat anketiranih građana smatra da je stanje u opštinskim/gradskim službama na istom nivou kao i prošle godine (46%)***. Sa druge strane ***napredak u radu opštinskih/gradskih službi u odnosu na prošlu godinu primećuje skoro četvrtina ispitanika (24%)***, od kojih 7% ispitanika smatra da službe funkcionišu bolje i 17% da funkcionišu uglavnom bolje.

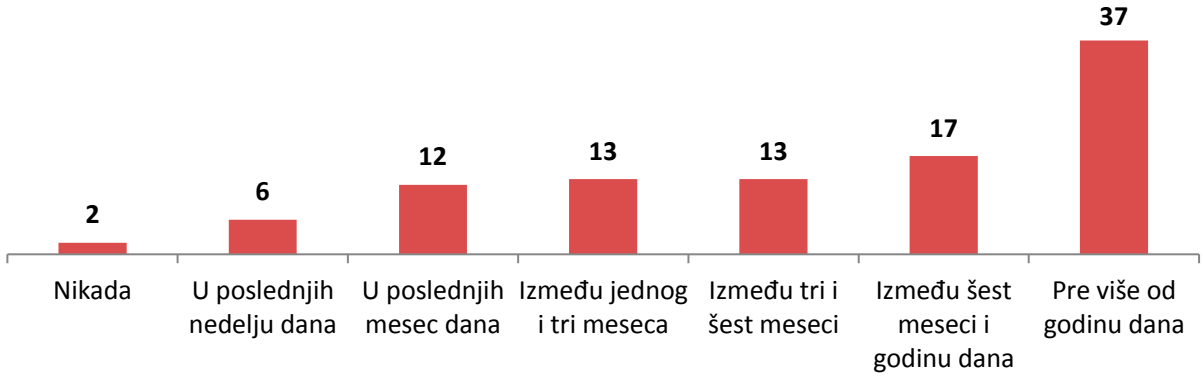
Da opštinske/gradske službe funkcionišu uglavnom bolje iznad proseka navode ispitanici koji su završili višu školi ili fakultet (20%), javni službenici (van lokalne samouprave) (23%), ispitanici starosti od 30 do 39 godina (19%), kao i oni ispitanici koji su poslednji put bili u opštini/gradskoj upravi u poslednjih nedelju dana (16%) i u poslednjih mesec dana (11%). Međutim, ***da službe funkcionišu lošije i uglavnom lošije u odnosu na prošlu godinu, zbirno smatra 6% anketiranih građana.***

Grafikon 5.1 – *Da li opštinske/gradske službe funkcionišu bolje, isto ili lošije u odnosu na prošlu godinu? (%)*



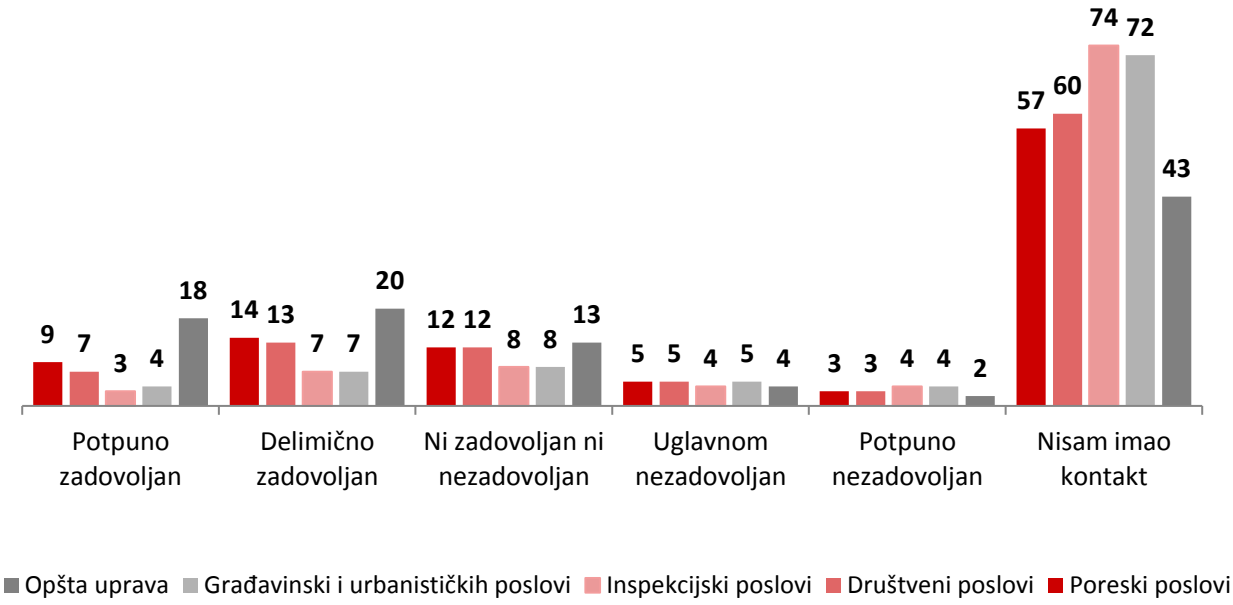
Kada je reč o poseti građana opštini/gradskoj upravi uviđamo da je ***najveći procenat ispitanika u opštini/gradskoj upravi ili opštinskom/gradskom uslužnom centru bilo pre više od godinu dana – 37%***. Pored ovoga da u opštini/gradskoj upravi nisu bili skoro, odnosno da su bili u periodu od pre šest meseci i godinu dana, navodi skoro šestina ispitanika (17%). Sa druge strane da je opštinu/gradsku upravu posetilo u poslednjih nedelju dana i poslednjih mesec dana, zbirno navodi nešto manje od petine anketiranih građana (18%). Da su u opštini/gradskoj upravi poslednji put bili pre između jednog i tri meseca i između tri i šest meseci navodi po 13% ispitanika. Dok da u opštini/gradskoj upravi nikad nije bio/la navelo je svega 2% anketiranih građana.

Grafikon 5.2 – *Kada ste poslednji put bili u opštini/gradskoj upravi, opštinskom/gradskom uslužnom centru? (%)*



Najveći procenat anketiranih građana navodi da u poslednjih šest meseci nije imao kontakt sa opštinskim/gradskim službama koje se bave građevinskim i urbanističkim poslovima (72%), inspekcijskim poslovima (74%), društvenim poslovima (60%), poreskim poslovima (57%) i opštom upravom (43%).

Grafikon 5.3 – *Da li ste u poslednjih 6 meseci imali kontakt sa nekom od sledećih službi, ukoliko jeste kako biste ocenili kvalitet njihovog rada? (%)*



Anketirani građani koji su imali kontakt sa nekom od pomenutih službi, ***najveće zadovoljstvo iskazuju prema opštoj upravi*** (potpuno zadovoljni 18% + delimično zadovoljni 20%). Pored opšte uprave nešto više od petine građana navodi da su delimično i potpuno zadovoljni poreskim poslovima (23%), dok da su delimično i potpuno zadovoljni društvenim poslovima navodi tačno jedna petina ispitanika.

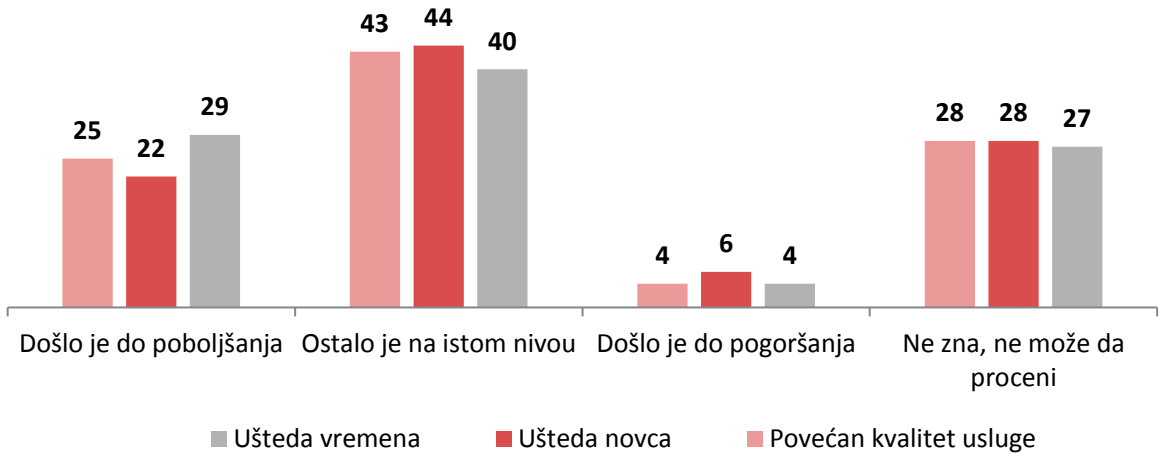
Sa druge strane, ***nezadovoljstvo prema pomenutim službama iskazuje skoro desetina ispitanika.*** Za svaku od pomenutih službi, ispitanici navode da su uglavnom nezadovoljni i potpuno nezadovoljni opštom upravom (6%), građevinskim i urbanističkim poslovima (9%), inspekcijskim poslovima (8%), društvenim poslovima (8%) i poreskim poslovima (8%).

Kao i kod prethodnog nalaza ***najveći procenat anketiranih građana koji posećuju opštinu/gradsku upravu smatraju da najbolje funkcionišu poslovi koji se tiču opšte uprave*** (traženje izvoda, uverenja, potvrda i overa dokumenata) – 56%. Sa druge strane da u opštini/gradskoj upravi najbolje funkcionišu poreski poslovi (poreske prijave, poreska zaduženja i slično) navodi petina ispitanika, dok da su to društveni poslovi navodi svaki sedmi ispitanik. Zbirno desetina anketiranih građana smatra da u opštini/gradskoj upravi najbolje funkcionišu inspekcijski poslovi i građevinski i urbanistički poslovi.

Grafikon 5.4 – *Koji od navedenih poslova u opštini/gradskoj upravi najbolje funkcioniše? (%)*

Kada je reč o konkretnim elementima rada opštinskih/gradskih službi, ***najveći procenat građana smatra da je stanje ostalo isto kao i prethodne godine kada se radi o uštedi vremena (40%), uštedi novca (44%) i kvalitetu usluga (43%)***. Sa druge strane, ***najveće poboljšanje ispitanici uviđaju kada se radi o uštedi vremena (29%)***. Da je došlo do poboljšanja kvaliteta usluge smatra četvrtina ispitanika, dok malo manji procenat ispitanika (22%) navodi da je došlo do poboljšanja kada se radi o uštedi novca. Da je došlo do napretka u ovim oblastima iznad prosečno su navodili oni ispitanici koji su u opštini/gradskoj upravi bili u skorije vreme, odnosno oni koji su u opštini/gradskoj upravi bili u poslednjih nedelju dana i u poslednjih mesec dana.

Grafikon 5.5 – *U odnosu na prošlu godinu, da li smatrate da je došlo do napretka u sledećim oblastima ? (%)*

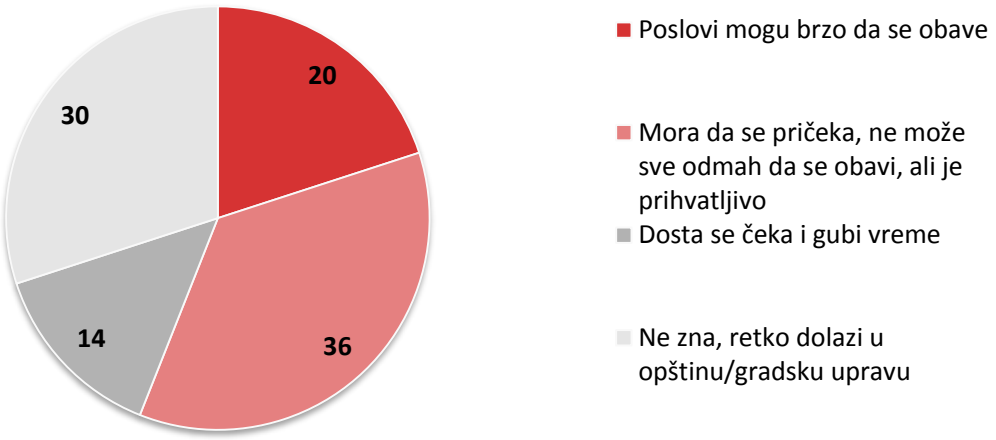


Zbirno nešto više od desetine anketiranih građana (14%) smatra da je u odnosu na prošlu godinu došlo do pogoršanja u pomenutim oblastima. Da ne zna ili ne može da proceni da li je stanje poboljšano ili pogoršano navodi po 28% ispitanika za kvalitet usluga i uštedu novca, dok malo manji procenat ispitanika (27%) ne zna ili ne može da proceni da li je stanje bolje ili lošije u odnosu na prošlu godinu kada se radi o uštedi novca.

Na pitanje koliko brzo možete da obavite posao u opštini/gradskoj upravi, ***najveći procenat ispitanika navodi da mora da se pričeka, ali da je vreme čekanja prihvatljivo*** kao svoj odgovor – 36%. Sa druge strane ***da se poslovi mogu brzo obaviti navodi petina ispitanika***, dok da se dosta čeka i gubi vreme navelo je 14% ispitanika. Skoro jedna trećina ispitanika (30%) ne zna koliko se brzo poslovi u opštini/gradskoj upravi završavaju jer retko dolazi u opštinu/gradsku upravu.

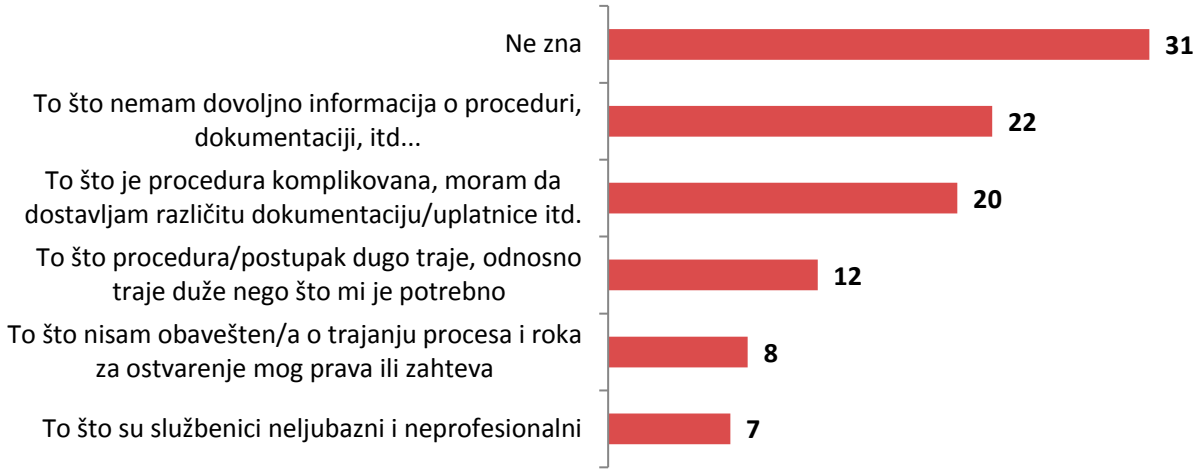
Zapažamo da najobrazovaniji građani, stručnjaci i poslodavci iznad proseka imaju stav da se poslovi u opštini/gradskoj upravi mogu brzo završiti.

Grafikon 5.6 – *Koliko brzo možete da obavite posao u opštini/gradskoj upravi? (%)*



Kada je reč o komunikaciji sa opštinskom/gradskom administracijom, najveća prepreka (smetnja) je ta što nema dovoljno informacija o proceduri, dokumentaciji i slično – 22% ispitanika ovo navodi kao svoj odgovor. Da je najveća prepreka u komunikaciji sa opštinskom/gradskom administracijom to što su procedure komplikovane i da treba da se dostavlja različita dokumentacija smatra jedna petina ispitanika. Pored ovoga svaki osmi ispitanik smatra da je velika prepreka u komunikaciji to što procedure/postupci dugo traju.

Grafikon 5.7 – *Šta Vam je najveća smetnja (prepreka) u komunikaciji sa opštinskom/gradskom administracijom? (%)*

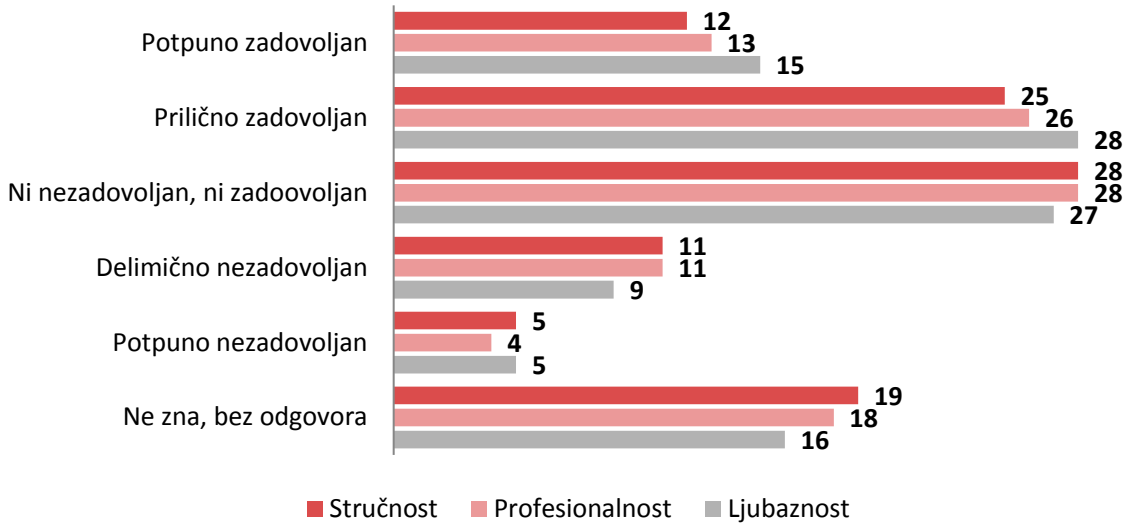


Zbirno nešto više od desetine ispitanika smatra da su prepreke u komunikaciji to što su službenici neljubazni i neprofesionalni (7%) i to što građani nisu obavešteni o trajanju procesa i roka za ostvarenje zahteva (8%). Na neljubaznost službenika u najvećoj meri su se žalili poslodavci i najmlađi ispitanici (18-29 godina), dok je dužina trajanja postupaka najveća smetnja prema mišljenju poljoprivrednika. Nema značajne razlike u pogledu polne strukture među ispitanicima.

Većina anketiranih ispitanika je zadovoljna odnosom javnih službenika prema građanima. Iz *Grafikona 5.8* možemo da zaključimo da je najveći procenat ispitanika ***potpuno i prilično zadovoljan ljubaznošću (43%), profesionalnošću (39%) i stručnošću (38%) javnih službenika***. Sa druge strane delimično i potpuno nezadovoljstvo stručnošću javnih službenika je iskazalo 16% ispitanika, a nešto manji procenat ispitanika navodi da je delimično i potpuno nezadovoljno profesionalnošću (15%) i ljubaznošću (14%) javnih službenika.

Uočavamo da po pitanju pola ne postoje značajne razlike u odgovorima ispitanika, dok je situacija sa obrazovanjem nešto drugačija. Naime, iznad proseka svim pomenutim elementima zadovoljstvo su iskazali visoko obrazovani ispitanici, dok je očekivano po pitanju zanimanja najveći procenat službenika iskazao zadovoljstvo prikazanim elementima. Krajnje, razlike u godinama nisu statistički značajne, izuzev u slučaju ispitanika starosti od 40 do 49 godina koji iznad proseka iskazuju zadovoljstvo navedenim stavkama.

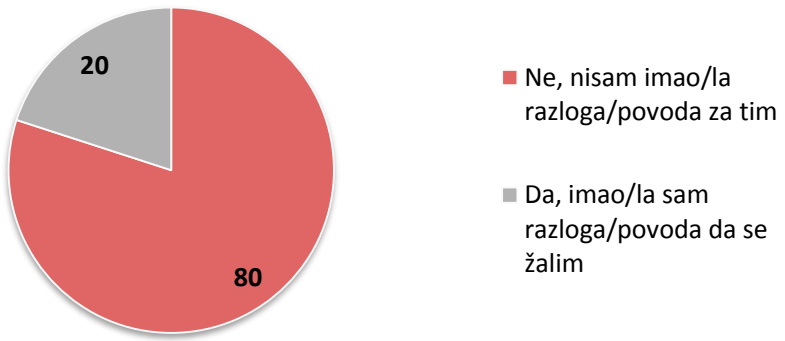
Grafikon 5.8 – *Koliko ste zadovoljni sledećim elementima rada javnih službenika? (%)*



Kada je reč o tome da li su građani imali razlog da se žale na rad službenika opštine/grada, primećujemo da ***najveći procenat ispitanika (80%) nije imao povod/ razlog da se žali na rad službenika. Sa druge strane ostalih 20% ispitanika navodi da je imao/la razlog*** da se žali na rad službenika opštine/grada.

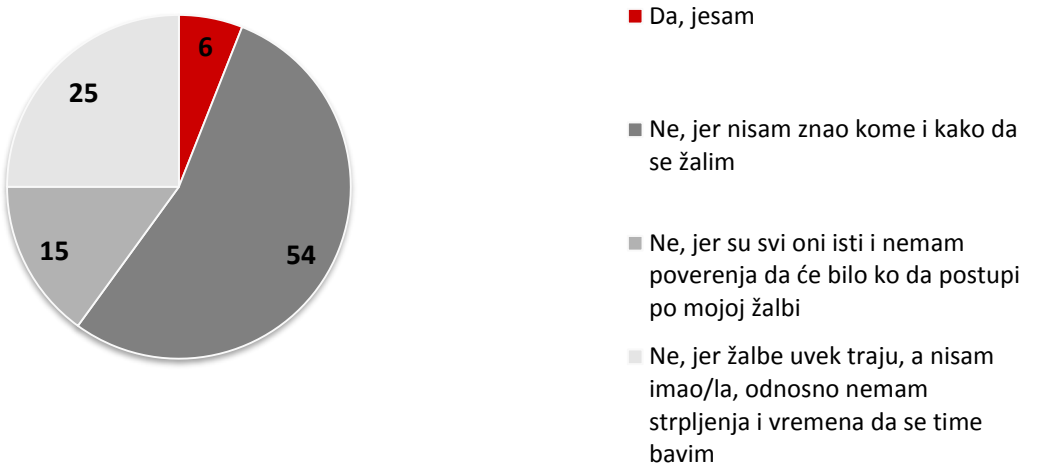
Iznad proseka razlog za žalbu imali su muškarci, sa četvorogodišnjom srednjom školom, poslodavci i ispitanici starosti od 40 do 49 godina. Uočena je i značajna korelacija između odgovora ispitanika u zavisnosti od toga kada su poslednji put bili u opštini/gradskoj upravi ili nekom od uslužnih centara. Naime, kod ispitanika koju su u skorije vreme bili u nekoj od navedenih službi prisutna je veća frekvencija odgovora da su imali razloga/povoda da se žale na rad nekog od službenika. Kako raste vremenski period od kada su poslednji put bili u opštini/gradskoj upravi smanjuje se i frekvencija odgovora koji iniciraju na potrebu za podnošenjem žalbi na rad službenika.

Grafikon 5.9 – *Da li ste nekad imali razloga/povoda da se žalite na rad nekog službenika opštine/gradske uprave? (%)*



Na pitanje da li su se žalili nekome na rad službenika, ***najveći procenat ispitanika je navelo da nije, jer nije znao kome i kako da se žali – 54%.***

Grafikon 5.10 – *Da li ste se žalili nekome na rad službenika (bilo da je reč o proceduri ili ishodu zahteva)? (%)*

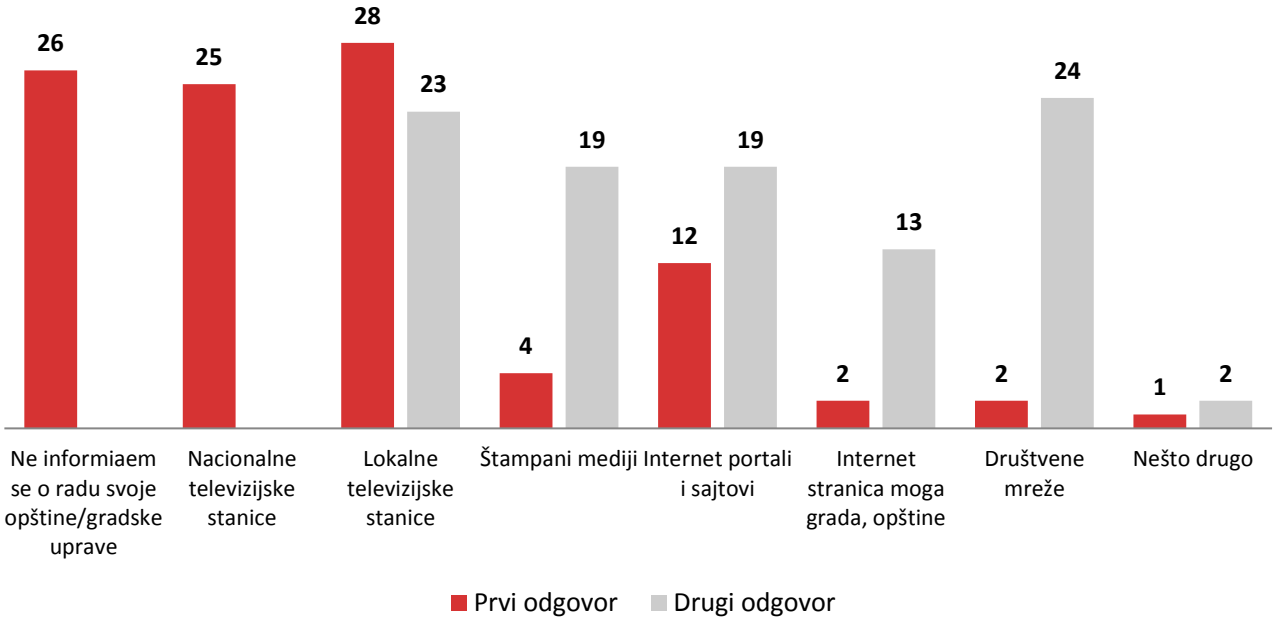


Pored ovoga razloga za izostajanje žalbe na rad službenika, četvrtina ispitanika je navelo da se nije žalilo iz razloga što žalbe dugo traju i nemaju strpljenja i vremena da se bave tim stvarima. Sa druge strane, da se nije žalilo na rad službenika iz razloga što su svi oni isti i nema poverenje da će bilo ko da postupi po njegovoj žalbi, navelo je 15% ispitanika. Na kraju nailazimo na svega ***6% građana koji su naveli da su se žalili na rad službenika.*** Ovakvi podaci ukazuju na nedostatak svesti građana o potrebi da podnose žalbe na rad službenika i organa za koje smatraju da ne funkcionišu na pravilan način. Takođe, vrlo je bitno uticati na informisanost građana o pravima i mogućnostima koje imaju u ostvarivanju istih, u cilju poboljšanja rada opštinskih i gradskih organa.

Kada je reč o informisanju građana o radu opštine/gradske uprave, iz *Grafikona 5.11* možemo da zaključimo da televizija dominantan kanal informisanja, s tim da su ***ispitanici u najvećoj meri kao svoj prvi odgovor navodili da se najčešće informišu preko lokalnih medija – 28%.*** Pored lokalnih televizijskih stanica ispitanici su u nešto manjoj meri (25%) kao svoj prvi odgovor navodili i nacionalne televizije stanice, dok svaki osmi ispitanik kao svoj prvi odgovor navodi da se najčešće informiše preko internet portala i sajtova. Značajno je istaći i podatak da se preko četvrtine građana uopšte ne informiše o radu opštine/gradske uprave (26%).

Najveći procenat anketiranih građana, skoro četvrtina (24%) navodi da se o radu opštine/gradske uprave najčešće informiše putem društvenih mreža kao svoj drugi odgovor. Malo manji procenat ispitanika (23%) kao svoj drugi odgovor na pitanje preko kog medija se najčešće informišete navodi lokalne televizijske stanice, dok po 19% ispitanika navodi da su to štampani mediji i internet portali i sajtovi. Da se o radu opštine/gradske uprave informiše putem internet strance grada/opštine kao svoj drugi odgovor navodi svaki osmi ispitanik.

Grafikon 5.11 – *Koja su dva medija preko kojih se najčešće informišete o radu Vaše opštine/gradske uprave? (%)*



Kada se radi o tome da šta bi skupština grada/opštine trebala da unapredi da bi građanima bilo lakše i pristupačnije praćenje njenog rada, uviđamo da je održavanje sednica u mesnim zajednicama odgovor koji navodi najveći procenat anketiranih građana – 17%. Na drugom mestu ispitanici u nešto manjem broju (15%) smatraju da bi skupština grada/opštine trebalo da omogući prisustvo zainteresovanih građana na sednicama skupštine, dok da bi skupština trebala da omogući glasanje za prioritetne projekte u gradu/opštini smatra svaki osmi ispitanik. Pored ovoga, zbirno petina anketiranih građana navodi da bi skupština trebala češće da održava javne rasprave (9%), javna slušanja (7%) i otvorene panele (4%) radi unapređenja lakšeg i pristupačnijeg praćenja njenog rada. Da treba unaprediti internet prezentaciju grada/opštine radi lakšeg praćenja rada skupštine grada/opštine smatra svaki trinaesti ispitanik.

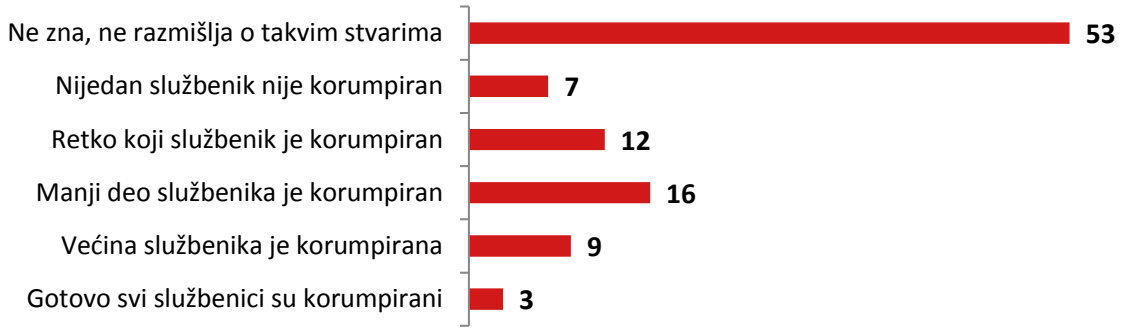
Odgovori ženskih ispitanica prisutniji su u kategoriji „ne zna, ne može da proceni“ u odnosu na muške. Dodatno, muškarci se iznad proseka zalažu za češće javne rasprave i održavanje sednica u mesnim zajednicama. Visoko obrazovani su kategorija koja je iznad proseka prisutna u odgovorima svih navedenih oblika za praćenje rada skupštine opštine/grada izuzev održavanja sednica u mesnim zajednicama, gde su odgovori ove kategorije ispitanika zabeleženi ispod proseka.

Grafikon 5.12 – *Šta je to što bi skupština grada/opštine trebala da unapredi kako bi Vama bilo lakše i pristupačnije praćenje njenog rada? (%)*

6. PERCEPCIJA RAŠIRENOSTI KORUPCIJE U LOKALNOJ SAMOUPRAVI

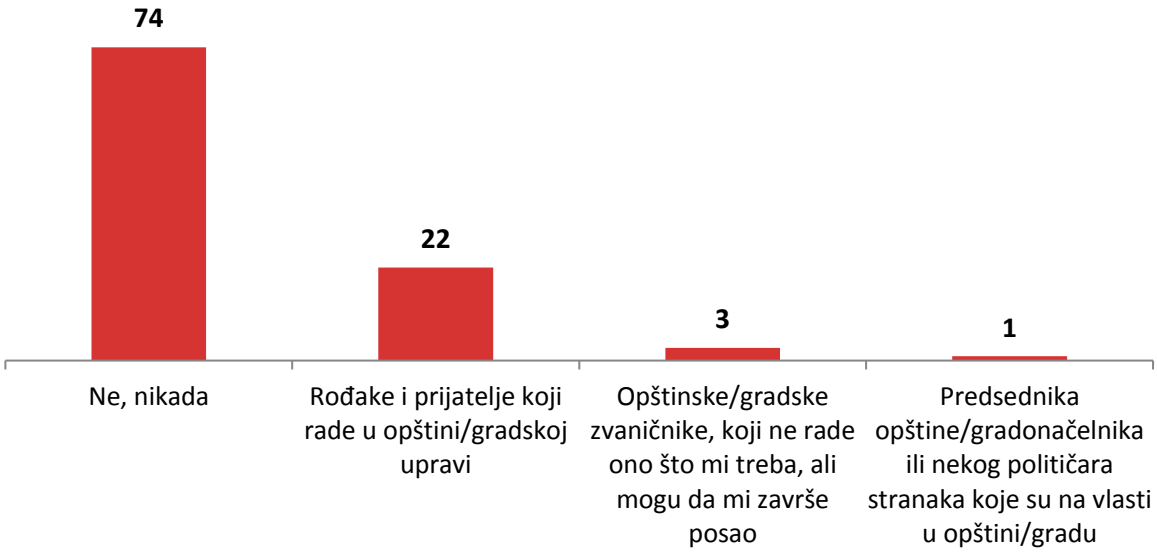
Ispitanici su odgovarali na pitanje da li i u kojoj meri su opštinski/gradski službenici korumpirani. ***Većina ispitanih građana (53%) rekla je da ne zna***, odnosno da ne razmišlja o takvim stvarima. Mali procenat ispitanika, tj. 7% njih, smatra da nijedan službenik nije korumpiran. Da je retko koji službenik korumpiran, smatra 12% ispitanika. ***Manji deo službenika kao korumpirano vidi 16% ispitanika***. Pored toga, 9% ispitanih građana smatra da je većina službenika korumpirana, a 3% smatra da su gotovo svi službenici korumpirani. Iznad proseka negativnu percepciju raširenosti korupcije među službenicima, tačnije da su svi i većina službenika korumpirani, imaju muškarci više nego žene, visoko obrazovani i ispitanici starosti od 18 do 29 godina.

Grafikon 6.1 – *Prema Vašem mišljenju, koliko je korupcija raširena među službenicima u opštini/gradskoj upravi? (%)*



Pored percepcije raširenosti korupcije među službenicima, ispitanici su odgovarali da li su sami koristili "veze", kako bi lakše obavili neki posao u opštini/gradskoj upravi. ***Velika većina, odnosno 74% ispitanika reklo je da se nikada nije oslanjalo na tako nešto. No, nezanemarljiv je podatak da se 22% ispitanika oslanjalo na rođake i prijatelje koji rade u opštini/gradskoj upravi, 3% na zvaničnike, a 1% na predsednika opštine/gradonačelnika ili člana vladajuće stranke,*** što zajedno čini 27% onih koji su koristili "veze", u cilju lakšeg obavljanja posla u opštini/gradskoj upravi.

Grafikon 6.2 – *Da li ste ili niste koristili neku vezu ili poznanstvo da bi lakše obavili neke stvari u opštini/gradskoj upravi? (%)*

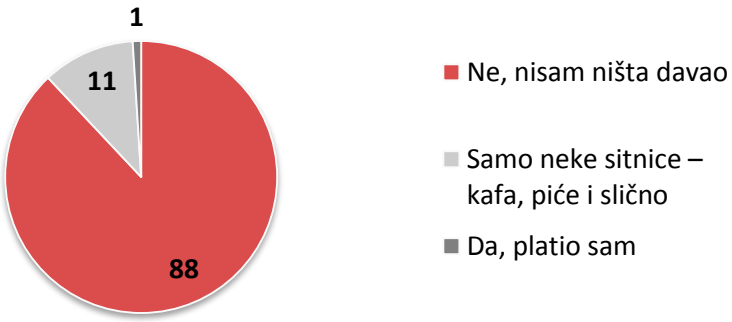


Zbirno posmatrano veze u cilju obavljanja poslova iznad proseka koristili su visoko obrazovani muškarci starosti od 40 do 49 godina. Na izuzetak nailazimo kod korišćenja predsednika opštine/gradonačelnika ili člana vladajuće stranke u cilju obavljanja poslova gde su ovu stavku iznad proseka navodili opštinski/gradski službenici.

Na pitanje da li su dodatno platili neku uslugu opštinskom/gradskom službeniku, velika većina, tj. ***88% ispitanika reklo je da nije ništa davalo. Pored toga, 11% ispitanika reklo je da je davalo "sitnice", kao što su kafa, piće i slično. Nešto manje od 1% reklo je da je davalo i novac.*** Skloniji poklanjaju pića i davanju novca su muškarci, ispitanici sa završenom četvorogodišnjom srednjom školom, javni službenici (van lokalne samouprave) i poljoprivrednici, kao i ispitanici starosti od 40 do 49 godina.

Dakle, dok se veliki udeo građana nije služio nepropisnim načinima da završe posao u opštini/gradskoj upravi, nije zanemarljiv procenat onih koji su direktno bili uključeni u takve radnje, bilo kroz oslanjanje na "veze", bilo čašćavanjem službenika.

Grafikon 6.3 – *Da li ste ili niste dodatno platili neku uslugu opštinskom/gradskom službeniku?(%)*



7. PRAVCI I PRIORITETI RAZVOJA OPŠTINA/GRADOVA

Poljoprivreda se percipira kao privredna oblast koja bi prema mišljenju trećine trebalo da predstavlja osnov budućeg ekonomskog razvoja opština/gradova (33%). Na drugom mestu prema zastupljenosti odgovora nailazimo na oblast lake industrije koju navodi nešto više od petine ispitanih- tačno 21%. Svaki deveti građanin naveo je da bi, prema njegovom mišljenju, prioritetna oblast trebalo da bude turizam i ugostiteljstvo, a isti procenat građana navodi tešku industriju, poput metalske i namenske. Kada je u pitanju zanatstvo i zanatska proizvodnja 9% ispitanih je iskazalo stav da bi ovo trebalo biti osnov budućeg ekonomskog razvoja, dok se 5% zalaže za razvoj trgovine. Na poslednjem mestu nailazimo na uslužni sektor, tačnije delatnosti poput bankarstva, finansija koje navodi 2% ispitanih.

Progresivno sa rastom godina starosti raste i broj ispitanika koji smatraju da osnov budućeg ekonomskog razvoja njihove opštine/grad treba biti poljoprivreda. Ovo je ujedno i privredna oblast u kojoj vide budućnost muškarci, nešto više u odnosu na žene, najniže obrazovani i očekivano, oni ispitanici koji su naveli da se pretežno bave poljoprivredom.

Grafikon 7.1 – *Koja privredna oblast treba da bude osnov budućeg ekonomskog razvoja Vaše opštine/grada? (%)*

Međutim, ***kada bi građani bili u poziciji da upravljaju ključnim ulaganjima u svojoj opštini/gradu najveći procenat njih izabralo bi ulaganje u omladinske politike i generalno poboljšanje mogućnosti za mlade (13%).*** Na drugom mestu, u nešto manjem procentu, uočavamo da bi se 12% građana odlučilo za ulaganja u poboljšanje zdravstvenih usluga, kao i ulaganja u obnovu i izgradnju domova zdravlja i ambulanti, što nas upućuje na zaključak o lošem stanju sistema zdravstva i usluga koje pružaju na lokalnom nivou. Svaki jedanaesti ispitanik zalagao bi se za poboljšanje vodovodne i kanalizacione mreže u svojoj opštini/gradu (9%), dok bi po 6% ispitanika vršilo ulaganja u poljima poboljšanja kvaliteta životne sredine, čistoće lokalnih samouprava i poboljšanje stanja u saobraćaju (gradskom i prigradskom). Da je stanje u zdravstvu lošije nego u obrazovanju, kao i da građani zdravstvo i zdravstvene usluge smatraju prioritetnijim u odnosu na obrazovanje, možemo zaključiti na osnovu podataka koji ukazuju na ***trostruko manji broj ispitanika koji su naveli da bi ulaganja vršili u oblasti poboljšanja kvaliteta obrazovno-vaspitnih institucija (škola i vrtića) nego li zdravstva (4%).*** Ovi podaci mogu govoriti i o procesu demografskog starenja stanovništva, naročito u manjim opštinama/gradovima koje mladi masovno napuštaju. Još jedna oblast koja se nalazi bliže dnu liste prioriteta jeste socijalna pomoć najugroženijima, koju navodi takođe 4% ispitanika. Još pet oblasti navedeno je od strane ukupno 15% ispitanika, koji su proporcijalno raspoređeni na po 3% odgovora za svaku od narednih oblasti: dostupnost parking mesta, stanje u urbanizmu, jednako ostvarivanje prava svih građana u opštini/gradu, stanje u turizmu i bezbednost odnosno sigurnost na ulici i kraju. Na *Grafikonu 7.2* je izostao grafički prikaz još četiri oblasti koje je navelo po 1% ispitanika, a to su: dostupnost mesta za kupovinu, dostupnost ustanova kulture, dostupnost mesta za rekreaciju i sport i podrška lokalnom civilnom sektoru.

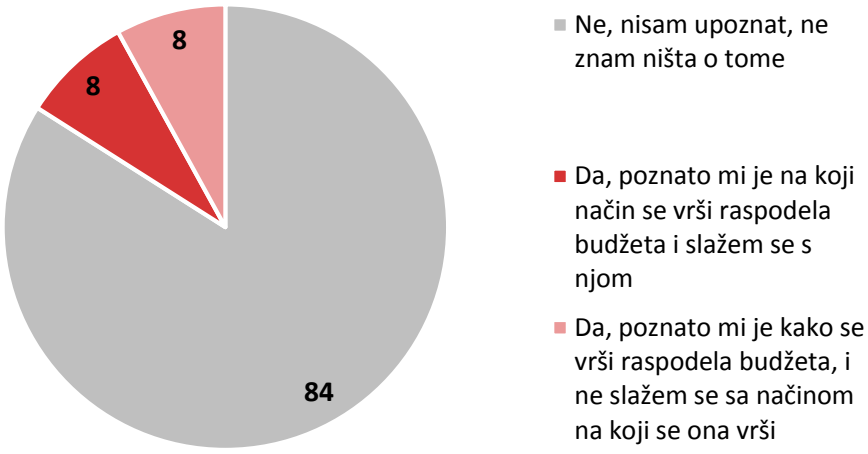
Grafikon 7.2 – *Šta od navedenog treba da bude oblast u koju biste Vi najviše ulagali u lokalnoj samoupravi? (%)*

Očekivano najmlađi građani kao i učenici i studenti navode kao prioritetnu oblast ulaganja u omladinske politike i povećanje mogućnosti za mlade, dok su najstariji orijentisani na ulaganja u oblasti poboljšanja uslova u zdravstvu.

Usko povezano sa pitanjem ulaganja u prioritetne oblasti jeste i pitanje raspodele opštinskog/gradskog budžeta. ***Najveći procenat građana, međutim, ne zna ništa o tome kakva je budžetska politika njihovih gradova i opština (84%), odnosno koji su budžetski prioriteti njihove opštine/grada.*** Ostatak građana (16%) navodi da je upoznato sa budžetskim prioritetima svoje opštine/grada, od kojih se 8% slaže sa već postojećom raspodelom, dok je ostatak od 8% suprotnog mišljenja, tačnije navode da budžetski prioriteti, odnosno raspodela budžeta u njihovom gradu ili opštini, nije u skladu sa njihovim uverenjima.

Sa načinom raspodele budžeta u najvećoj meri su upoznati ispitanici starosti od 40 do 49 godina, nešto više muškarci u odnosu na žene i dominantno visokoobrazovani kao i stručnjaci.

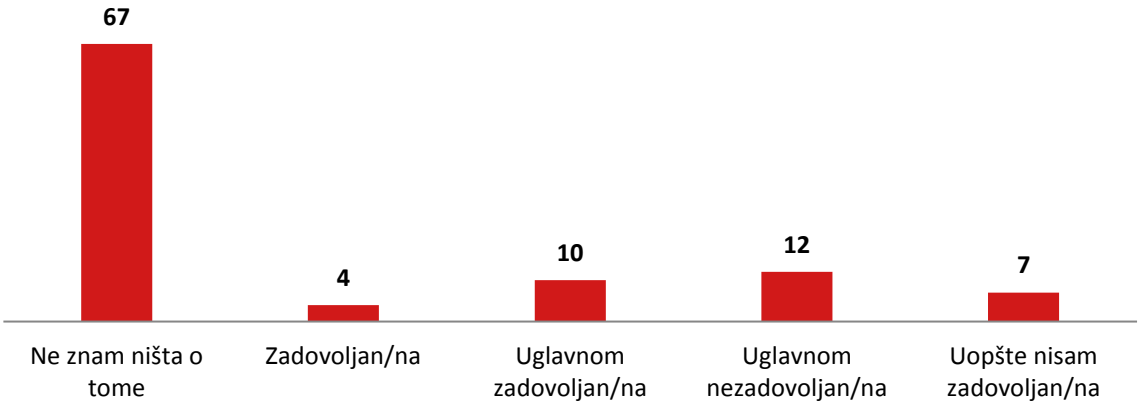
Grafikon 7.3 – *Da li znate koji su budžetski prioriteti (kakva je raspodela budžeta) Vaše lokalne vlasti i da li se slažete sa njima? (%)*



Kako bismo do kraja ispratili započeti tok pitanja o ulaganjima i budžetskim prioritetima od građana smo zatražili da odgovore na pitanje (ne)zadovoljstva načina na koji njihova opština/grad upravlja budžetom. U skladu sa prethodnim odgovorima, gde najveći broj ispitanih nije znao budžetske prioritete svoje opštine/grada, nailazimo na većinu koja ponovo navodi da ne zna ništa o ovoj temi (67%). Još jedno zapažanje koje smo uočili jeste da su građani izbegavali da iskazuju krajnje, tačnije da iznose tvrde stavove po ovom pitanju. Odnosno, ***4% je iskazalo zadovoljstvo, a 7% potpuno nezadovoljstvo načinom na koji se u njihovom gradu/opštini upravlja budžetom.***

Dok je najveći procenat naveo da je ***uglavnom nezadovoljno (12%), a nešto manje je reklo da je uglavnom zadovoljno- tačnije, jedan od deset ispitanih.***

Grafikon 7.4 – *Da li ste zadovoljni načinom na koji Vaša opština/grad upravlja budžetom? (%)*

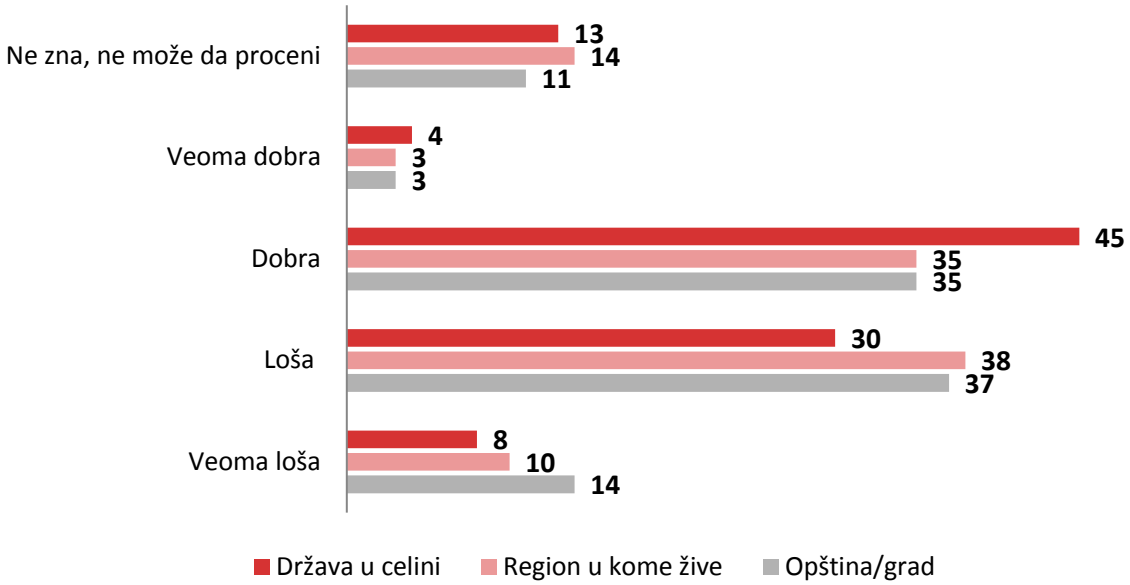


Kako je već navedeno sa načinom raspodele budžeta u najvećoj meri su upoznati ispitanici starosti od 40 do 49 godina, nešto više muškarci u odnosu na žene i dominantno visokoobrazovani, kao i stručnjaci. Upravo navedena populacija iskazuje i najveći stepen nezadovoljstva raspodelom budžeta, što navodi na zaključak da oni građani koji su upoznati sa budžetskim prioritetima svojih opština i gradova u većoj meri iskazuju nezadovoljstvo ovom stavkom u odnosu na one koji to nisu.

8. LOKALNA SAMOUPRAVA I RAZVOJ PRIVREDE

Dolazimo i do teme koja se tiče procene uloge lokalne samouprave u procesu razvoja lokalne privrede. Od građana smo naime zatražili da naprave procenu privredne situacije u zemlji, regionu i opštini/gradu u kome žive. ***Nalazi upućuju na zaključak da gotovo polovina ispitanih optimistična po pogledu privredne situacije u zemlji- 49% ispitanika ima stav da je situacija u zemlji dobra ili veoma dobra.*** Ocene situacija u opštinama/gradovima i regionu na pozitivnom delu skale su identične, odnosno po 35% smatra da je situacija u njihovom gradu/opštini i regionu dobra, a još po 3% navodi da je veoma dobra. Sa druge strane, uočavamo da su građani najpesimističniji stav iskazali u oceni opština/gradova, tačnije 14% mišljenja je da je situacija veoma loša. U slučaju onih koji su isto naveli za region u kome žive nailazimo na svakog desetog ispitanika, dok je najmanje onih koji privrednu situaciju na nivou zemlje ocenjuju kao veoma lošu (8%). Dodatno, 37% reko je da je privredna situacija u gradu/opštini u kojem žive loša, 38% reko je isto za region, a 30% za državu u celini.

Grafikon 8.1 – *Ocena privredne situacije na nivou države, grada/opštine i regiona u kome ispitanici žive (%)*



Negativniji stavovi u oceni privredne situacije na sva tri nivoa prisutni su kod muškaraca, starosti od 40 do 49 godina, kao i kod onih sa završenim fakultetom ili visokom školom.

Pored procene trenutne privredne situacije, od ispitanika je zatraženo i da se odrede prema tome koliko je, prema njihovom mišljenu, lokalna samouprava spremna da podrži razvoj privatnog preduzetništva.

Uticaj gradova i opština na razvoj privatnog preduzetništva je ocenjen kroz četiri segmenta: *obezbeđivanje početnog kapitala, informisanja i edukacije ljudi za pokretanje privatnog biznisa, reformi propisa i procedura za dobijanje dozvola i oblasti poboljšanja infrastrukture.*

Po pitanju obezbeđivanja početnog kapitala stavovi su podeljeni između „Ne čini, može mnogo više“ i „Čini onoliko koliko može“, tačnije isti broj građana navodi ova dva odgovora- po 35%. Ovo je ujedno i segment za koji je najmanje ispitanika navelo da lokalna samouprava čini dovoljno (4%). U svim ostalim oblastima po ***6% građana navelo je da lokalna samouprava čini dovoljno da podstakne razvoj privatnog preduzetništva,*** dok je preostala oblast u kojoj lokalna samouprava prema mišljenju građana čini nedovoljno oblast infrastrukture (32%).

Tabela 8.1 – *Da li lokalna samouprava dovoljno čini da podstakne razvoj privatnog preduzetništva? (%)*

	U oblasti obezbeđivanja početnog kapitala	***U oblasti informisanja i edukacija ljudi za pokretanje privatnog biznisa***	***U reformi propisa i procedura za dobijanja dozvola***	***U oblasti infrastrukture (industrijske zone, tehnoloških parkova)***
Ne zna	**26**	**27**	**29**	**29**
Ne čini, može mnogo više	**35**	**31**	**30**	**32**
Čini onoliko koliko može	**35**	**36**	**35**	**33**
Čini dovoljno	**4**	**6**	**6**	**6**

9. ZADOVOLJSTVO ELEMENTIMA ŽIVOTA

Jedno od važnih pitanja u istraživanjima zadovoljstva građana odnosi se na utvrđivanje konkretnog zadovoljstva različitim elementima životnog okruženja koji čine život u jednoj zajednici manje ili više kvalitetnim. Na ovom tragu od građana smo očekivali da ocene koliko su (ne)zadovoljni kvalitetom navedenih elemenata života u njihovoj opštini/gradu.

Generalni zaključak koji možemo izneti jeste da je u većem broju ocenjenih elemenata izraženo zadovoljstvo. Naime, ***u svega pet od nabrojanih 16 elemenata*** (kod elemenata stanje u urbanizmu i podrška lokalnom civilnom sektoru isti procenat građana iskazuje zadovoljstvo i nezadovoljstvo) ***građani su iskazali veći stepen nezadovoljstva u odnosu na zadovoljstvo***. Navedeni elementi su pretežno vezani za situaciju u saobraćaju, odnosno stanje u gradskom i prigradskom saobraćaju za koju je 37% građana reklo da uopšte nije zadovoljno ili je uglavnom nezadovoljno, kao i dostupnost parking mesta, za koje je isti broj građana izrazio nezadovoljstvo. Nezadovoljstvo je preovladalo i kod elemenata koji se odnose na ostvarivanje ljudskih prava i pomoći najugroženijima (31% odnosno 41% građana iskazuje delimično ili potpuno nezadovoljstvo). Krajnje, ***element kod kojeg je izmeren najveći stepen nezadovoljstva među građanima odnosi se na omladinske politike i mogućnosti za mlade (42%),*** upravo onu oblast za koju je najviše građana navelo da bi trebalo najviše i ulagati.

Elementi koje ***mere najveći nivo zadovoljstva vezani su za ispunjavanje osnovnih, dnevnih rutina, odnosno dostupnost mesta za kupovinu (66%).*** Bitan nalaz jeste i da preko polovine građana izražava zadovoljstvo (delimično ili potpuno) elementom bezbednosti i sigurnosti na ulici (57%).

Tabela 9.1 – *Zadovoljstvo građana pojedinačnim elementima života u opštinama/gradovima (%)*

Elementi	*Ne zna, nema stav*	*Uopšte nije zadovoljan*	*Uglavnom nezadovoljan*	*Ravnodušan*	*Uglavnom zadovoljan*	*Potpuno zadovoljan*
Vodovod i kanalizacija	**8**	**15**	**18**	**17**	**31**	**11**
Stanje u saobraćaju (gradski ili prigradski)	**7**	**14**	**23**	**20**	**30**	**6**
Dostupnost parking mesta	**17**	**16**	**21**	**18**	**23**	**5**
Čistoća grada/opštine u kom živim	**2**	**13**	**27**	**17**	**34**	**7**
Dostupnost mesta za kupovinu, nabavku…	**3**	**5**	**12**	**14**	**41**	**25**
Stanje na pijacama	**13**	**4**	**10**	**17**	**37**	**19**
Kvalitetom životne sredine u Vašoj opštini/gradu	**3**	**8**	**23**	**21**	**36**	**9**
Stanje u urbanizmu, način gradnje, donošenje planova	**28**	**10**	**16**	**20**	**21**	**5**
Kvalitet obrazovno-vaspitnih institucija (škole, vrtići…)	**18**	**4**	**9**	**16**	**38**	**15**
Kvalitet zdravstvenih usluga (DZ, ambulante…)	**3**	**12**	**23**	**16**	**35**	**11**
Socijalna pomoć najugroženijima	**27**	**11**	**20**	**19**	**19**	**4**
Jednakim ostvarivanjem prava svih građana	**18**	**18**	**23**	**19**	**18**	**4**
Dostupnost ustanova kulture (bioskopi, pozorišta, dom kulture, biblioteke)	**15**	**9**	**14**	**17**	**30**	**15**
Stanje u turizmu	**21**	**9**	**16**	**20**	**26**	**8**
Dostupnost mesta za sport i rekreaciju	**16**	**7**	**13**	**18**	**32**	**14**
Omladinska politika i mogućnosti za mlade	**21**	**18**	**24**	**18**	**15**	**4**
Bezbednost, sigurnost na ulici, u kraju	**2**	**8**	**19**	**14**	**38**	**19**
Podrška lokalnom civilnom sektoru/udruženjima građana	**39**	**6**	**13**	**23**	**16**	**3**

Zbirno posmatrano, na diferencijalnom pitanju kojim smo želeli da utvrdimo koji od navedenih elementa kod građana izaziva najmanji stepen zadovoljstva uočavamo ***da jedan od deset ispitanika navodi vodovod i kanalizaciju, a isto toliko njih iskazuje nezadovoljstvo kvalitetom zdravstvenih usluga (domova zdravlja i ambulanti).***

U cilju identifikovanja pojedinačnih elemenata života koje je neophodno unaprediti kako bi se u svakoj jedinici lokalne samouprave unapredio kvalitet života, ***za svaku opštinu/grad izdvojeni su oni elementi života kojima su građani najmanje zadovoljni, odnosno u koje bi najviše ulagali***.

Tabela 9.2 – *Pregled elemenata života kojima su ispitanici najmanje zadovoljni i u koje bi najviše ulagali, po jedinicama lokalne samouprave*

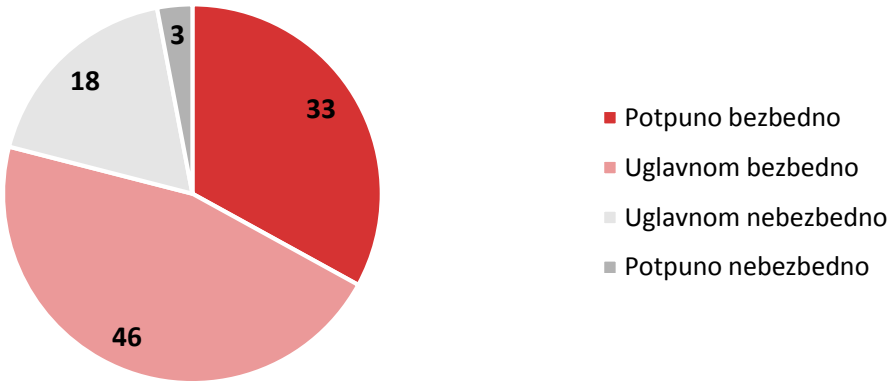
Jedinica lokalne samouprave	***Kojim elementom iz tabele iznad ste najmanje zadovoljni? (%)***	***U koju oblast biste Vi najviše ulagali u Vašoj JLS? (%)***
Arilje	Stanje u saobraćaju (22%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (21%)
Babušnica	Čistoća mesta (18%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (14%)
Bajina Bašta	Dostupnost parking mesta (7%) i Omladinska politika i mogućnosti za mlade (7%)	Stanje u turizmu (8%)
Bela Palanka	Čistoća mesta (18%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (23%)
Bogatić	Vodovod i kanalizacija (12%)	Kvalitet obrazovno-vaspitnih institucija (8%)
Bojnik	Stanje u saobraćaju (23%)	Vodovod i kanalizacija (21%)
Boljevac	Vodovod i kanalizacija (20%)	Vodovod i kanalizacija (23%)
Bor	Kvalitet životne sredine (34%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (28%)
Bosilegrad	Kvalitet životne sredine (17%) i Omladinska politika i mogućnosti za mlade (17%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (22%)
Bujanovac	Čistoća mesta (34%)	Čistoća mesta (36%)
Doljevac	Vodovod i kanalizacija (23%)	Vodovod i kanalizacija (42%)
Gornji Milanovac	Kvalitet zdravstvenih usluga (12%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (8%)
Jagodina	Vodovod i kanalizacija (19%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (16%)
Knić	Vodovod i kanalizacija (35%)	Vodovod i kanalizacija (37%)
Knjaževac	Stanje u saobraćaju (28%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (18%)
Kragujevac	Čistoća mesta (16%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (16%)
Kraljevo	Kvalitet zdravstvenih usluga (18%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (17%)
Lapovo	Vodovod i kanalizacija (57%)	Vodovod i kanalizacija (60%)
Lebane	Stanje u saobraćaju (24%)	Stanje u saobraćaju (25%) i Omladinska politika i mogućnosti za mlade (25%)

Leskovac	Jednako ostvarivanje prava svih građana u opštini (23%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (33%)
Loznica	Kvalitet zdravstvenih usluga (20%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (30%)
Mali Zvornik	Kvalitet zdravstvenih usluga (27%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (27%)
Malo Crniće	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (70%)	Vodovod i kanalizacija (46%)
Mionica	Stanje u saobraćaju (22%)	Stanje u saobraćaju (14%)
Niš	Kvalitet životne sredine (13%)	Kvalitet životne sredine (13%)
Nova Varoš	Kvalitet obrazovno-vaspitnih institucija (25%)	Stanje u turizmu (42%)
Novi Pazar	Stanje u saobraćaju (17%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (16%)
Petrovac	Kvalitet zdravstvenih usluga (21%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (20%)
Pirot	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (16%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (29%)
Priboj	Čistoća mesta (15%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (14%)
Rača	Dostupnost parking mesta (32%)	Stanje u turizmu (20%)
Raška	Kvalitet zdravstvenih usluga (40%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (49%)
Ražanj	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (41%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (43%)
Sjenica	Socijalna pomoć najugroženijima (11%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (14%)
Smederevo	Vodovod i kanalizacija (19%)	Vodovod i kanalizacija (21%)
Sokobanja	Stanje u saobraćaju (28%)	Stanje u saobraćaju (28%)
Svilajnac	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (27%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (46%)
Šabac	Stanje u saobraćaju (15%) i Dostupnost parking mesta (15%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (16%)
Topola	Vodovod i kanalizacija (20%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (23%)
Trgovište	Socijalna pomoć najugroženijima (23%)	Socijalna pomoć najugroženijima (13%)
Trstenik	Vodovod i kanalizacija (24%)	Vodovod i kanalizacija (18%) i Kvalitet zdravstvenih usluga (18%)
Ub	Vodovod i kanalizacija (14%)	Vodovod i kanalizacija (11%)
Užice	Dostupnost parking mesta (20%)	Kvalitet životne sredine (19%)
Velika Plana	Kvalitet zdravstvenih usluga (5%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (8%)
Veliko Gradište	Vodovod i kanalizacija (53%)	Vodovod i kanalizacija (53%)
Vladičin Han	Socijalna pomoć najugroženijima (25%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (28%)
Vlasotince	Jednako ostvarivanje prava svih građana u opštini (38%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (47%)
Vranje	Vodovod i kanalizacija (18%)	Kvalitet zdravstvenih usluga (17%)
Vrnjačka Banja	Vodovod i kanalizacija (25%)	Vodovod i kanalizacija (34%)
Zaječar	Kvalitet životne sredine (45%)	Omladinska politika i mogućnosti za mlade (33%)

10. PROCENA BEZBEDNOSTI

Bitna stavka u oceni kvaliteta života građana jeste subjektivna percepcija uslova bezbednosti u mestu u kome žive. Kako smo već mogli uvideti u prethodnoj oblasti, preko polovine građana izražava zadovoljstvo stepenom bezbednosti u svog gradu/opštini. Ovaj stav potvrđuju i podaci iz grafikona 10.1. ***Osećaj potpune bezbednosti ima trećina građana, dok 46% navodi da se uglavnom oseća bezbedno.*** Zbirno, dolazimo do podatka da ***79% građana ima percepciju potpune ili delimične sigurnosti u gradu/opštini u kome živi.*** Sa druge strane, malo više od petine iskazuje percepciju nebezbednosti (21%), od čega 18% delimične, a ***svega 3% potpune nebezbednosti.*** Osećaj nebezbednosti iznad proseka izražen je u kategoriji starijih žena.

Grafikon 10.1 – *Da li se osećate bezbedno (sigurno) u mestu u kom živite? (%)*



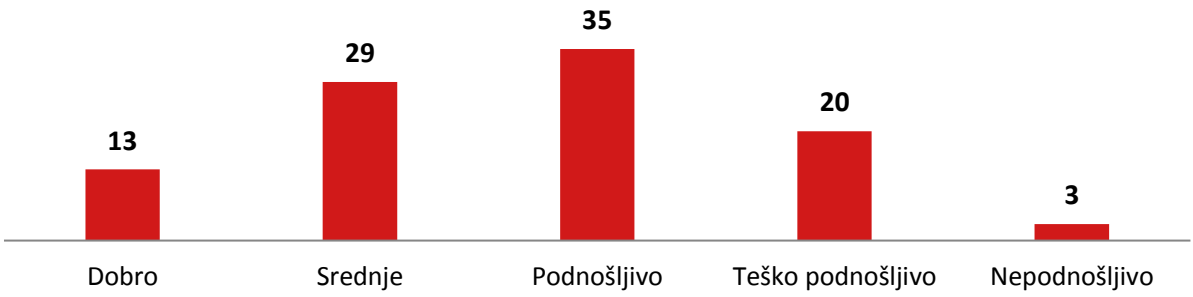
Kriminal i loša infrastruktura, poput neosvetljenih ulica, nebezbednih saobraćajnica i rupa na putevima u vrhu su razloga koji utiču na povećanje osećaja nebezbednosti kod ispitivanih građana. Ove razloge navelo je po 26% ispitanika. Potom slede psi lutalice, koji zapravo ukazuju na veoma veliki problem, s obzirom da je 16% građana navelo da im ova stavka predstavlja razlog za brigu i povećanje osećaja nesigurnosti. Još 15% žali se na direktan uticaj ljudskog faktora, odnosno loših komšijskih i međuljudskih odnosa koji kod ovog dela populacije rezultiraju osećajem nebezbednosti. Krajnje, nailazimo i na narkomaniju koju je navelo 14% ispitanika.

Grafikon 10.2 – *Zbog čega se osećate nebezbedno? (%)*

11. PERCEPCIJA ŽIVOTNOG STANDARDA GRAĐANA

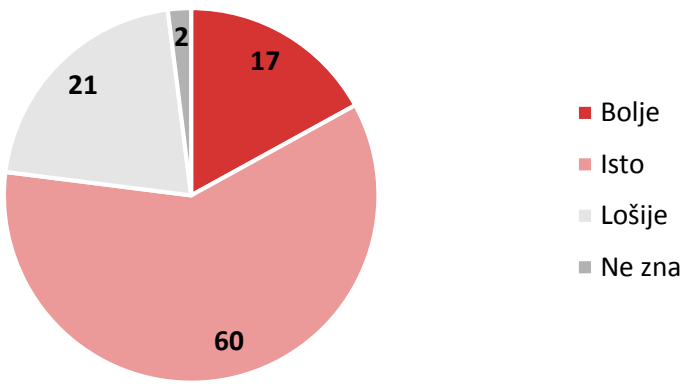
Subjektivna procena životnog standarda uzima se kao jedna od bitnijih stavki kada su u pitanju istraživanja stepena zadovoljstva građana. Međutim, česta pojava kod ovakvog tipa pitanja jeste da ispitanici čije je objektivno stanje lošije prilikom subjektivne procene iste parametre ocenjuju značajno bolje nego što oni zapravo jesu. Još jedna poteškoća jeste i činjenica da je teško razlučiti i utvrditi granicu šta za jednog ispitanika reprezentuje nepodnošljive životne uslove, a šta je, sa druge strane, za nekoga procena dobre situacije. Tumačeći podatke u tom svetlu, ne iznenađuje da ***13% građana smatra da živi „dobro“, dok 29% navodi da živi „srednje“. Nailazimo i na 35% onih koji smatraju da žive „podnošljivo“. Na drugoj strani skale uočljivo je da petina građana navodi da živi „teško podnošljivo“ i još 3% onih koji smatraju da žive „nepodnošljivo“.***

Grafikon 11.1 – *Kako živite trenutno Vi i Vaša porodica? (%)*



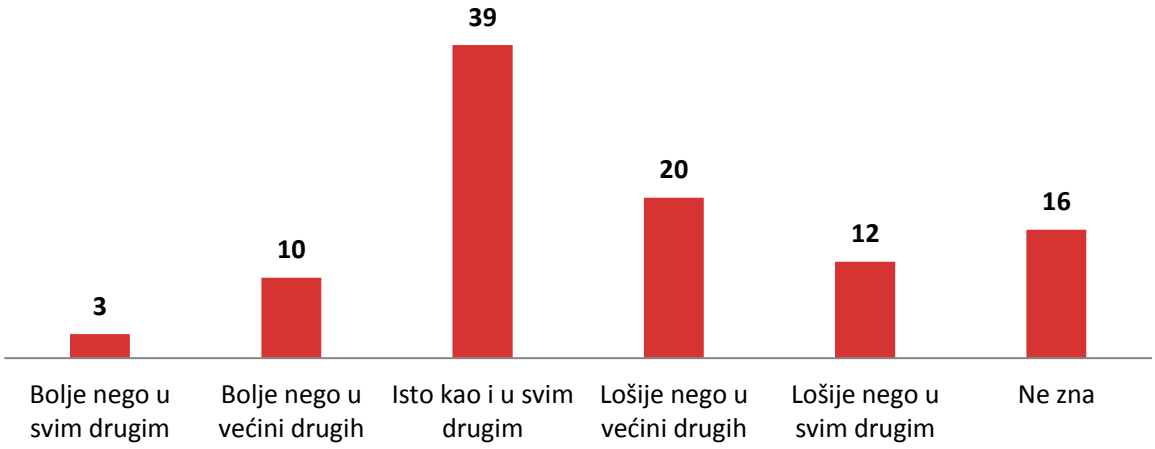
Kada je u pitanju retrospektivna procena kvaliteta života u odnosu na pre tri godine uočavamo da je na delu izvesna stagnacija, čak ***60% ispitanih navelo je da živi isto kao i ranije.*** Sa druge strane ***nešto je više onih koji su stava da žive lošije (21%) u odnosu na one koji smatraju da žive bolje (17%).*** Očekivano, ispitanici koji su u prethodnom pitanju naveli da žive nepodnošljivo imaju iznad proseka i stav da danas žive gore nego pre tri godine, dok oni koji navode da žive podnošljivo zastupaju stav da je situacija ista kao i pre tri godine. Lošije žive i nisko obrazovani, muškarci, radničkih zanimanja i poljoprivrednici, nezaposleni i ispitanici starosti od 50 do 59 godina.

Grafikon 11.2 – *Kada uporedite Vaše stanje sa onim od pre tri godine, da li sada živite bolje, isto ili lošije? (%)*



Iako je lako uočljiva pojava da se kod sva tri pitanja iz ove oblasti vrednosti koncentrišu oko srednjih vrednosti, u ovom slučaju je veći broj ispitanika koji su orijentisani na negativnom delu skale u odnosu na prethodna dva slučaja. Tako je ***petina građana stava da se u njihovoj opštini/gradu živi lošije nego u većini drugih.*** Još drastičniju opciju od ove navodi 12% građana, koji smatraju da je situacija po pitanju životnog standarda i generalnih uslova života u njihovoj opštini/gradu gora nego u svim drugim.

Grafikon 11.3 – *Da li se u Vašoj opštini/gradu živi bolje, isto ili lošije nego u drugim opštinama/gradovima u Srbiji? (%)*



Na drugoj strani skale uočavamo da ***jedan od deset građana izražava nešto optimističniji stav, pa navode da se u njihovoj opštini/gradu živi bolje nego u većini drugih.*** Na poslednjem mestu nailazimo na ***potpune optimiste koji su stava da je situacija u njihovoj opštini/gradu bolja nego u svim drugim***- ovih ispitanika je najmanje i nalazimo ih u svega ***3% slučajeva***.

Kao i u prethodnim slučajevima pesimizam je osećanje koje preovlađuje u muškoj populaciji, među najniže obrazovanima, ispitanicima radničkih zanimanja i poljoprivrednicima, kao i među nezaposlenima.

12. ZAKLJUČAK

- ***S obzirom da je veliki broj građana koji smatraju da nisu dovoljno informisani o radu lokalne samouprave, postoji potreba da se to unapredi***. Pritom, treba imati u vidu da se građani najpre obaveštavaju preko ***lokalnih televizijskih stanica*** i, alternativno, putem ***društvenih mreža*** – dok se dosta ispitanika drži "tradicionalnih" medija, "novi" mediji, koji se oslanjaju na internet, postaju sve popularniji;
- ***Nizak nivo informisanosti i učešća građana u radu lokalne samouprave ukazuje na potrebu da opštine/gradovi preduzmu određene korake***. Najpre, neophodno je **bolje informisanje i edukovanje javnosti** o načinima na koje građani mogu da učestvuju u radu lokalne samouprave. Zatim, trebalo bi ***ohrabriti i motivisati građane da uzmu učešća*** u takvim aktivnostima. ***Opštine i gradovi bi, naposletku, mogli da vide na koje načine mogu da ostave više prostora građanima da izraze svoje učešće***, na primer češćim organizovanjem relevantnih aktivnosti. Treba imati u vidu da su tri poželjne aktivnosti, koje su u ovom istraživanju istakli ispitani građani, sledeće: ***održavanje sednica u mesnim zajednicama, omogućavanje prisustva zainteresovanih građana sednicama skupštine i omogućavanje glasanja za prioritetne projekte u opštini/gradu***;
- ***Opština/gradska uprava bi trebalo da poradi na informisanosti građana kada je reč o informacijama koje bi građani trebali da znaju kada su u pitanju procedure i potrebna dokumentacija*** za obavljanje poslova vezanih za opštinsku/gradsku administraciju, ***kao i o načinima podnošenja žalbe***;
- Anketirani građani iskazuju veće zadovoljstvo prema elementima rada opštinskih/gradskih službenika kada je reč o ***ljubaznosti, stručnosti i profesionalnosti službenika***. Međutim, ***nezadovoljstvo prema ovim elementima se ne može zanemariti***, pa tako je ***najveće nezadovoljstvo iskazano prema stručnošću službenika*** gde treba naći prostora za unapređenje;
- Jedinice lokalne samouprave bi pravce svog budućeg kretanja prvenstveno trebale usmeriti na ***obezbeđivanje boljih uslova za poljoprivrednike***, tačnije razvoj poljoprivrede kao privredne grane koja će predstavljati osnov budućeg razvoja opština/gradova.
- Takođe, pažnju bi trebalo usmeriti i na ***poboljšanje prilika za zaposlenje mladih***, njihov ***ostanak u lokalnim opštinama/gradovima*** kao i na ***razvoj omladinskih politika*** koje bi tome doprinele;
- ***Lokalne samouprave bi trebalo da rade na povećanju transparentnosti u svom radu, pogotovo u oblasti raspodele budžeta***, odnosno budžetskih prioriteta opština i gradova s obzirom da 84% građana nije upoznato sa ovom stavkom u radu svojih opština i gradskih uprava;

- Trebalo bi raditi na poboljšanju imidža lokalnih samouprava, u smislu ***poboljšanja privredne situacije,*** s obzirom da je ovo stavka koja je dobila najlošije ocene u odnosu na situaciju u državi i regionu;
- Lokalne samouprave bi trebalo da rade i na ***poboljšanju uslova za privatne preduzetnike***, tačnije na podsticaju razvoja lokalnog preduzetništva s obzirom da je ***zabeležen izrazito nizak broj onih koji smatraju da opštine/gradovi po ovom pitanju čine dovoljno***;
- Po pitanju ocene (ne)zadovoljstva kvalitetom pojedinačnih elemenata života u gradovima/opštinama, izmeren je veći procenat zadovoljstva u odnosu na nezadovoljstvo, tačnije ***građani su više elemenata ocenili pozitivnim ocenama***;
- Iako je bezbednost je u svim jedinicama lokalne samouprava na veoma visokom nivou- 79% građana ima percepciju potpune ili delimične sigurnosti u gradu/opštini u kome živi, ***treba staviti fokus na smanjivanje stope kriminala i poboljšanje infrastrukture*** jer su upravo ***ove dve oblasti koje u najvećim procentima utiču na smanjenje osećaja bezbednosti kod građana*** u ispitivanim jedinicama lokalne samouprave;
- Jedinice lokalne samouprave bi trebalo da ulože posebne napore u ***poboljšanje životnog standarda svojih građana,*** s obzirom da je ***gotovo četvrtina građana navela da živi teško podnošljivo ili nepodnošljivo (23%)***.

Imajući u vidu opšti cilj Programa (da unapredi kapacitete u 99 lokalnih samouprava za **primenu principa dobrog upravljanja u lokalnim politikama**, kako bi se povećala socijalna kohezija), ali i dodatni cilj da se pozitivno utiče na obim i kvalitet javnih usluga koje se pružaju građanima, a posebno onima iz marginalizovanih grupa, **ključni istraživački nalazi i preporuke predstavljeni su i prema svakom od pet principa dobrog upravljanja**:

(1) odgovornost,
(2) transparentnost,
(3) participacija,
(4) nediskriminacija i
(5) efikasnost.

Tabela 12.1 *Pregled ključnih nalaza i preporuka, po principima dobrog upravljanja*

GG princip	Ključni nalazi	Ključne preporuke
Odgovornost	• 42% ispitanika smatra da **njihova JLS ne vodi računa o njima** i da im ne pruža usluge koje su adekvatne njihovim potrebama • **Poverenje u lokalne institucije je nisko**: mnogo ili veoma mnogo poverenja u predsednika opštine/gradonačelnika ima 29% ispitanika, u opštinsku administraciju i službenike 27%, u skupštinu opštine/grada 21%, a u opštinsko/gradsko veće 20% • 17% ispitanika koji su imali razlog da se žale na rad službenika to nije učinilo jer **nema poverenja da će bilo ko da postupi po njihovoj žalbi**	• Podsticati opštine i pružiti im **ekspertsku podršku da razvijaju sveobuhvatne ili pojedinačne (oblasne) strateške planove i planove aktivnosti** na osnovu prethodno identifikovanih problema u JLS i rezultata o (ne)zadovoljstvu kvalitetom pojedinačnih aspekata života • Podsticati **direktan i neposredan kontakt građana sa izabranim predstavnicima** – kroz odborničke kancelarije, otvorena vrata i druge mehanizme • Podsticati **ažuriranje i/ili usvajanje Etičkog kodeksa ponašanja lokalnih funkcionera** u JLS i raditi na promovisanju ovog dokumenta
Transparentnost	• 34% građana smatra da **nije dovoljno informisano o radu lokalne vlasti** • 50% ispitanika koji su imali razlog da se žale na rad službenika **to nije učinilo jer nije znalo kako i kome da se žali** • 23% ispitanika kao najveći problem u komunikaciji sa opštinskom administracijom izdvaja **nedostatak informacija o proceduri i dokumentaciji**, a još 8% **neobaveštenost o trajanju procesa, rokovima za ostvarenje prava i slično** • 81% ispitanika **nije upoznato ili ne zna ništa o budžetskim prioritetima lokalne vlasti** • 62% ispitanika **ne zna ništa o načinu na koji lokalna vlast upravlja budžetom**	• Unaprediti **funkcionisanje, preglednost i kvalitet informacija (insistirati na redovnom pružanju pravovremenih i tačnih informacija)** na **zvaničnim web stranicama JLS** • **Olakšati i učiniti pristupačnijim praćenje rada lokalnih organa vlasti, u svakoj JLS u zavisnosti od identifikovanih mehanizama** • Obučiti predstavnike JLS (iz službi za odnose sa javnošću, odnosno pojedince koji se bave ovom temom) za **efikasno i praktično korišćenje društvenih mreža kao alata za komunikaciju,** prvenstveno sa mlađom ciljnom grupom • **Digitalizovati sve interne propise** u **vezi sa kodeksima ponašanja službenika** i načinima za podnošenje žalbi i učiniti ih javno

	• Da bi se olakšalo i učinilo pristupačnijim praćenje rada skupštine opštine/grada, potrebno je obezbediti prisustvo zainteresovanih građana na sednicama skupštine (15%), organizovati češće javne rasprave (14%). I održavati sednice u mesnim zajednicama (13%)	dostupnim na internet stranici JLS i unutar upravne zgrade • Za potrebe lakšeg razumevanja i snalaženja građana, **pojednostaviti opis procedura i koraka za obavljanje različitih poslova u JLS i učiniti ih lako dostupnim** (kroz postere, liflete, smernice) – posebno imajući u vidu opterećenost i kapacitete pojedinačnih službi i zadovoljstvo građana njihovim radom • U zavisnosti od kapaciteta i potreba JLS, pilotirati **jednošalterske sisteme i/ili uslužne centre u opštinama, odnosno unapređivati upoznatost građana sa svrhom i načinom funkcionisanja uslužnih centara** • **Podsticati uključivanje javnosti u proces kreiranja budžeta** – kroz uvođenje mehanizma ispitivanja javnog mnjenja o prioritetnim projektima i pravcima razvoja u opštini • **Uvesti praksu redovnog objavljivanja stanja lokalnog budžeta** – putem internet prezentacije i/ili u JLS
Participacija	• **Učešće građana u procesu donošenja odluka izuzetno je nisko**: ○ 89% ispitanika nikada nije učestvovalo u referendumu, ○ 86% ispitanika nikada nije učestvovalo u javnim slušanjima, ○ 85% ispitanika nikada nije učestvovalo u javnim raspravama	• Podsticati praksu uključivanja javnosti u proces donošenja odluka, kroz promovisanje značaja ovih mehanizama – **kreiranjem promotivnih materijala ili kratkih informativnih kampanja o procedurama i načinu sprovođenja posebno javnih slušanja i javnih rasprava** • U zavisnosti od stanja u svakoj pojedinačnoj JLS, **redefinisati statute** kako bi se na adekvatan način regulisalo pitanje participacije

	○ 89% ispitanika nikada nije učestvovalo u procedurama uvođenja samodoprinosa	
Nediskriminacija	• **37% ispitanika je potpuno ili uglavnom nezadovoljno jednakošću ostvarivanja prava svih građana u opštini/gradu**	• Podsticati i **promovisati koncept pružanja besplatne pravne pomoći** u JLS, u skladu sa nacrtom novog zakona
Efikasnost	• 26% ispitanika koji su imali razlog da se žale na rad službenika to nije učinilo jer **žalbe uvek traju (neefikasnost sistema)** • 51% ispitanika **ne uviđa nikakvu promenu u radu opštinskih službi**, u poređenju sa prethodnom godinom • 43% ispitanika smatra da **nije došlo do promene u uštedi vremena u obavljanju poslova u JLS, 48% da nije došlo do promene u uštedi novca, a 46% da nema promena u kvalitetu pruženih usluga** • 13% ispitanika kao najveći problem u komunikaciji sa opštinskom administracijom izdvaja **predugo trajanje procedura**, a 21% njihovu **komplikovanost**	• Za potrebe lakšeg razumevanja i snalaženja građana, **pojednostaviti opis procedura i koraka za obavljanje različitih poslova u JLS i učiniti ih lako dostupnim** (kroz postere, liflete, smernice) – posebno imajući u vidu opterećenost i kapacitete pojedinačnih službi i zadovoljstvo građana njihovim radom • **Investirati u uvođenje naprednijih sistema za upravljanje predmetima** u JLS, u skladu sa kapacitetima i potrebama svake JLS

13. TRENDOVI

Od osamnaest lokalnih samouprava u kojima je sprovedeno istraživanje zadovoljstva građana u više od jednog ciklusa, u svega dve (Lebane i Sjenica) nije zabeleženo poboljšanje u istraživanim oblastima. Sve ostale jedinice lokalne samouprave (Babušnica, Bela Palanka, Bojnik, Bosilegrad, Bujanovac, Doljevac, Knjaževac, Lebane, Leskovac, Nova Varoš, Novi Pazar, Priboj, Raška, Trgovište i Vladičin Han) beleže pozitivne trendove u makar jednoj od istraživanih oblasti. Lokalne samouprave u kojima je zabeleženo poboljšanje u najvećem broju oblasti su Bela Palanka i Vladičin Han, dok je lokalna samouprava u kojoj je zabeležen najveći broj negativnih promena u odnosu na prethodni ciklus - Babušnica.

Tabela 13.1 *Prikaz pozitivnih i negativnih trendova zabeleženih u lokalnim samoupravama u kojima je istraživanje sprovedeno u više od jednog ciklusa*

	Pozitivni trendovi	*Negativni trendovi*
Babušnica	• Funkcionisanje opštih poslova	• Nivo informisanosti o radu opštine • Poverenje u lokalne institucije • Učešće građana u radu lokalne samouprave • Brzina obavljanja poslova u opštini • Ljubaznost i profesionalizam službenika • Upoznatost sa budžetskim prioritetima opštine
Bela Palanka	• Opšti odnos građana prema opštini i opštinskim institucijama • Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima • Informisanost o radu opštine • Poverenje u opštinske institucije • Funkcionisanje opštinskih službi • Upoznatost sa načinom raspodele opštinskog budžeta • Životni standard	• Korumpiranost opštinskih službenika • nedostatak informacija o procedurama i dokumentaciji, odnosno komplikovanost procedura predstavljaju
Bojnik	• Informisanost o radu opštine • Poverenje u opštinske institucije • Brzina obavljanja poslova u opštini • Životni standard	• Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima • Razlozi za podnošenje žalbi na rad službenika • Korumpiranost opštinskih službenika • Upoznatost sa načinom raspodele opštinskog budžeta

Bosilegrad	• Informisanost o radu opštine • Funkcionisanje opštih poslova • Korumpiranost opštinskih službenika • Upoznatost sa načinom raspodele opštinskog budžeta • Životni standard	• Poverenje u opštinske institucije • Učešće građana u vidovima neposredne demokratije • Brzina obavljanja poslova u opštini • Razlozi za podnošenje žalbi na rad službenika
Bujanovac	• Informisanost o radu opštine	• Razlozi za podnošenje žalbi na rad službenika • Korumpiranost opštinskih službenika
Doljevac	• Životni standard	• Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima
Knjaževac	• Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima • Poverenje u opštinske institucije • Upoznatost sa načinom raspodele opštinskog budžeta	• Korumpiranost opštinskih službenika
Lebane		• Opšti odnos građana prema opštini i opštinskim institucijama • Korumpiranost opštinskih službenika
Leskovac	• Funkcionisanje gradskih službi • Životni standard	• Informisanost o radu gradske uprave • Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima
Nova Varoš	• Opšti odnos građana prema opštini i opštinskim institucijama • Informisanost o radu opštine • Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža adekvatne usluge	• Životni standard
Novi Pazar	• Informisanost o radu gradske uprave • Životni standard	• Ocena privredne situacije u gradu
Priboj	• Životni standard	• Poverenje u opštinske institucije • Opšti odnos građana prema opštini i opštinskim institucijama • Informisanost o radu opštine • Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža adekvatne usluge

Raška	• Opšti odnos građana prema opštini i opštinskim institucijama • Informisanost o radu opštine	• Poverenje u opštinske institucije
Sjenica		• Porast broja građana koji koriste belu korupciju (prijateljske, rodbinske veze) • Opšti odnos građana prema opštini i opštinskim institucijama • Informisanost o radu opštine
Trgovište	• Funkcionisanje opštinskih službi	• Informisanost o radu opštine • Životni standard • Upoznatost sa budžetskim prioritetima opštine
Vladičin Han	• Utisak da lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža adekvatne usluge • Poverenje u opštinske institucije • Funkcionisanje opštinskih službi • Brzina obavljanja poslova u opštini • Životni standard • Razlozi za podnošenje žalbi na rad službenika	• Informisanost o radu opštine
Vlasotince	• Funkcionisanje opštinskih službi • Funkcionisanje opštih poslova • Životni standard	• Informisanost o radu opštine • Poverenje u opštinske institucije • Razlozi za podnošenje žalbi na rad službenika
Vranje	• Funkcionisanje gradskih službi	• Informisanost o radu gradske uprave • Poverenje u gradske institucije • Nivo građanske participacije u mehanizmima neposredne demokratije • Upoznatost sa budžetskim prioritetima grada

Izrada izveštaja omogućena je u okviru programa „Podrška Vlade Švajcarske razvoju opština kroz unapređenje dobrog upravljanja i socijalne uključenosti – Swiss PRO“. CeSID je isključivo odgovoran za sadržaj izveštaja koji ne predstavlja nužno stavove Vlade Švajcarske i Vlade Srbije.