Izveštaj sa istraživanja javnog mnjenja

**Stavovi građana Sombora – korisnika usluga - prema radu gradske uprave i javnih gradskih službi**

GRAD SOMBOR

Pripremio:CeSID DOO, jul 2019. godine

Sadržaj

[1. Metodološke napomene 3](#_Toc15392922)

[2. Opis uzorka 4](#_Toc15392923)

[3. Sažetak 5](#_Toc15392924)

[4. Informisanost građana o radu gradskih službi 7](#_Toc15392925)

[5. Kontakt građana sa gradskim službama i zadovoljstvo njihovim funkcionisanjem 12](#_Toc15392926)

[6. Zadovoljstvo elementima života 23](#_Toc15392927)

[7. Učešće građana u radu lokalne samouprave 25](#_Toc15392928)

# 1. Metodološke napomene

|  |  |
| --- | --- |
| **Istraživanje realizovali** | **Agencija za istraživanje javnog mnjenja CeSID** |
| **Terenski rad** | **U periodu između5 i 22. jula 2019. godine** |
| **Tip i veličina uzorka** | **Slučajniuzorak od 400 punletnihgrađana Sombora, korisnika usluga gradske uprave** |
| **Okvir uzorka** | **Korisnici usluga gradske uprave u Somboru** |
| **Odabir ispitanika** | **Slučajnim uzorkovanjem bez zamene** |
| **Istraživačka tehnika** | **Licem u lice** |
| **Istraživački instrument** | **Upitnik** |

Istraživanje javnog mnjenja, koje su realizovali agencija za istraživanje javnog mnjenja CeSID, USAID Projekat za odgovornu vlast i Grad Sombor, sprovedeno je u periodu između5 i 22. jula 2019. godine na teritoriji grada Sombora.

Istraživanje je sprovedeno na slučajnom uzorku od 400 punoletnihgrađana Sombora, korisnika usluga gradske uprave.

Kao istraživački instrument je korišćen upitnik, formiran u saradnji sa klijentom, koji se sastojao od 51pitanja.

Intervjuisanje građana je sprovedenotehnikom licem u lice (F2F) tehnikom.

Prilikom anketiranja vodilo se računa da ispitanik bude osoba koje je pre procesa intervjuisanja koristila usluge neke od službi gradske uprave u Somboru.

# 2. Opis uzorka

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

***Polna struktura ispitanika:*** 49% žena i 51% muškaraca;

***Starost ispitanika:*** 18 do 29 godina - 9%, 30 do 39 godina - 19%, 40 do 49 godina - 25%, 50 do 59 godina - 24%, 60 do 69 godina - 17%, preko 70 godina - 6%;

***Obrazovna struktura ispitanika:*** osnovna škola ili manje - 7% ispitanika, dvogodišnja/ trogodišnja srednja škola - 15% ispitanika, četvorogodišnja srednja škola - 45% ispitanika, viša škola/ fakultet - 31% ispitanika, učenik/ student - 2% ispitanika;

***Mesečna primanja po članu domaćinstva:*** od 10000 do 20000 dinara - 27% ispitanika, od 20000 do 40000 dinara - 24% ispitanika, od 40000 do 50000 dinara - 3% ispitanika, ne želi da kaže - 46% ispitanika;

***Mesto stanovanja ispitanika:*** selo - 17%, prigradsko naselje - 6%, grad - 77%.

# 3. Sažetak

Kada je reč o informisanosti građana Sombora o pravima, obavezama i procedurama zbog kojih su u kontaktu sa gradskim službama, uviđamo da najveći procenat ispitanika smatra da je informisan **onoliko koliko im je to potrebno** – 45%. Visok nivo informisanosti navodi 29% anketiranih građana, dok svaki osmi građanin navodi da nije dovoljno informisan o procedurama gradskih službi. **Neposredni kontakt sa gradskim službenicima** je dominantan način informisanja po pitanju procedura, prava i obaveza pred gradskom upravom. Pored ovog vida informisanja, nešto manje od trećine anketiranih građana (29%) je navelo da se o pravima, procedurama i obavezama informiše od ljudi iz svog neposrednog okruženja.

Informisanost građana putem web sajta grada je niska. Nešto više od jedne polovine ispitanika (52%) navodi da ne koristi internet, pa samim tim ni internet stranicu grada. Sa druge strane, internet stranicu grada Sombora veoma retko (jednom u šest meseci i ređe) posećuje nešto više od jedne četvrtine ispitanika (27%). Nešto intenzivnije posete sajtu (one koji su naveli da sajt posećuju retko, povremeno i često) grada Sombora beležimo kod jedne petine anketiranih (21%). Među onim koji češće posećuju sajt grada iznad proseka pronalazimo pravna lica, što ukazuje da ova kategorija korisnika u nešto većoj meri i učestalije posećuje internet stranicu verovatno zbog svojh poslovnih aktivnosti.Kada se radi o konkretnim elementima web sajta, kao i u prethodnom nalazu, najveći procenat anketiranih građana ne može da oceni elemente sajta zato što ne zna ili ne koristi internet (više od polovine ispitanika). **Među onim ispitanicima koji posećuju web stranicu grada Sombora, testirane elemente sajta dobrim i odličnim ocenjuje približno jedna polovina anketiranih građana**.

**Najveći procenat anketiranih građana nije čulo i ne zna za antikorupcijski plan** (LAP) – 70% ispitanika. Ostalih 30% ispitanika je čulo za ovaj plan, ali je među njima tek svaki šesti ili ukupno 5% svih anketiranih građana koji tačno znaju o čemu se radi.

**Poverenje u sva četiri organa gradske vlasti je veoma izraženo**. Nivo poverenja varira između 44% (za skupštinu grada) i 48% (za gradsku administraciju i službenike). Oko jedne polovine ispitanika nije moglo da proceni koliko često posećuju gradsku upravu, jedna četvrtina to čini veoma retko, a tek 1% anketiranih građana Sombora veoma često posećuje gradske službe.

Službe koje su ispitanici nešto češće posećivali u poslednje vreme su **opšta uprava i poreska služba**. Najveće zadovoljstvo iskazano je radom **opšte uprave** – 44% ispitanika koji su je posetili rekli su da su potpuno zadovoljni. Sa druge strane, najviše nezadovoljnih pronalazimo među onim građanima koji su posetili **službu za građevinske i urbanističke poslove** – u zbiru 28% uglavnom i potpuno nezadovoljnih. Zadovoljstvo skoro svim službama raste proporcionalno rastu učestalosti kontakta sa njima, uz izuzetak opšte uprave, kojoj sa većom učestalošću kontakta opada zadovoljstvo. Pošto su ispitanici anketirani neposredno nakon obavljenog posla u gradskoj upravi, upitani su koju su službu posećivali i u kom svojstvu. Najviše ispitanika tada je posetilo poresku službu, a 95% njih bilo je tu u svojstvu fizičkog lica, dok je preostalih 5%posetilo gradsku upravu u svojstvu pravnog lica. Podjednak broj pravnih lica smatra da propisi i aktivnosti Grada koji se odnose na poslovanje a) nemaju nekog naročitog uticaja ili da su b) uglavnom podsticajni po njihovo poslovanje (po 38%). Što se tiče procene kvaliteta rada gradskih službenika, većina anketiranih ističe da je zadovoljna njihovim radom i zalaganjem. Odličnom ocenom je rad gradskih službenika po pitanju **efikasnosti** ocenilo 42% građana, dok je 46% odličnim ocenilo **ljubaznost** gradskih službenika prilikom interakcije sa građanima. Najčešća prepreka u obavljanju posla u gradskoj upravi bilo je predugo trajanje postupka, koju je istaklo 34% ispitanika, a najmanje je izdvojilo neljubaznost i neprofesionalnost službenika, svega 4%.

Kada je reč o zadovoljstvu anketiranih građana Sombora elementima svakodnevnog života u gradu, najveće zadovoljstvo građani iskazuju po pitanju**čistoće grada (47%), kvalitetu životne sredine (42%) i stanjem na pijacama (40%)**. Sa druge strane najveće nezadovoljstvo građani Sombora imaju kada se radi o **stanju/kvalitetu ulica, puteva i trotoara - 48%.** Takođe primećujemo da je zadovoljstvo anketiranih građana Sombora veće nego nezadovoljstvo kada se radi o radu javnih preduzeća. **Najveće zadovoljstvo radom javnih preduzeća građani pokazuju prema JKP Zelenilo (49%) i JKP Čistoća (48%).**

Ispitanici su slično odgovarali na pitanje o učešću ili bar informisanosti o aktivnostima koje imaju za cilj da uključe građane u rad lokalne samouprave. Najviše njih nije ni čulo za ovakve aktivnosti (65% nije čulo za okrugle stolove, tribine i druge javne događaje, za javne rasprave, te 68% nije čulo za referendum), oko jedne trećine ispitanika je čulo za sva tri tipa participativnih aktivnosti, ali nisu učestvovali u njima, a svega 1-2% tvrdi da je uzelo učešća u ovim aktivnostima.

Čak i ukoliko bi dobili poziv na učešće u javnoj raspravi, dva od tri anketirana ispitanika (odnosno 66%) ne bi bili spremni da učestvujuu takvoj aktivnosti. Jedna trećina anketiranih građana bi bila spremna da se odazove direktnom pozivu na učešće, dokbi preostalih 1% pristalo, ali pod određenim uslovima u koje spadaju:***zainteresovanost za temu, važnost teme, realni uticaj koji građani treba da imaju u takvim aktivnostima i dostupnost, odnosno da se javna rasprava održava na odgovarajućem mestu i u odgovarajuće vreme.***

# 4. Informisanost građana o radu gradskih službi

U ovoj oblasti prikazani su podaci koji se tiču 1) samoprocene informisanosti građana Sombora o radu gradskih službi i 2) načina na koji se građani najčešće informišu o njihovom radu. Primećujemo da **najveći broj anketiranih građana smatra da je informisan onoliko koliko je potrebno – 45% (grafikon 4.1).** Sa druge strane, nešto manje od trećine anketiranih građana (29%) smatra da je dobro informisano o pravima, obavezama i procedurama, a da nije dovoljno informisan, smatra svaki osmi ispitanik (12%). Da ne zna, odnosno da nema stav i da retko posećuje gradsku upravu, navodi svaki sedmi anketirani (14%). Dok pol i mesto stanovanja ne pokazuju statistički značajne razlike, jer rezultati ne variraju kod žena i muškaraca ili u skladu sa mestom boravka, određene varijacije se mogu uočiti kod ispitanika različitog obrazovanjai godina. Najviše onih koji smatraju da su dobro informisani pronalazimo kod visokoobrazovanih ispitanika (40%), dok je najmanje onih koji veruju da su dobro informisani među ispitanicima sa dvogodišnjom ili trogodišnjom srednjom školom (14%), uz manji procenat onih koji smatraju da su informisani koliko je potrebno i onih koji nemaju stav. Najveći procenat onih koji smatraju da su dobro informisani uočava se i kod ispitanika koji imaju između 30 i 39 godina (38%), dok je najveći procenat onih koji smatraju da nisu dobro informisani vezan za najmlađu kategoriju ispitanika, one od 18 do 29 ispitanika (18%), odnosno za onu demografsku kategoriju koja pokazuje najmanje interesovanja za ovu temu.

Ovo je dosta dobar rezultat, ukoliko se uzme u obzir da je relativno mali broj (od svih ispitanika) koji eksplicitno navode da nisu dovoljno informisani (12%). Međutim, treba imati u vidu dve stvari – ovo pitanje indikuje *samoprocenu* o informisanosti, koja ne mora uvek biti objektivno zasnovana i koju bi bilo dobro uporediti sa stavom službenika o tome da li su i u kojoj meri građani zaista dovoljno upoznati sa procedurama u nekim budućim istraživanjima koja bi obuhvatila i zaposlene; sa druge strane, iako procentualno broj onih koji smatraju da su nedovoljno informisani nije veliki, ukoliko se taj procenat pretvori u apsolutni broj ljudi koji u jednom danu dolaze u upravu (na primer, 12 od 100), to ukazuje da je potreba za informisanjem konstantna, ma koliki bio broj onih koji nisu informisani. Ono što se na osnovu ovog rezultata svakako može zaključiti je da Grad Sombor dosta radi na informisanju stranaka o pravima i obavezama, ali da postoje pojedine grupe koje ipak i dalje imaju problem sa informacijama, o čemu će detaljnije biti reči u nstavku izveštaja.

**Grafikon 4.1** *– Da li smatrate da ste dovoljno informisani o pravima, obavezama i procedurama zbog kojih ste u kontaktu sa službama Grada (najčešće u kontaktu, ili poslednji put, ili ovom prilikom sada...)? (%)*

**Kada je reč o tome na koji način se građani najčešće informišu o pravima, obavezama i procedurama, primećujemo da najveći broj anketiranih građana (44%) navodi da se najčešće informiše direktno od gradskih službenika (**bez obzira na to da li je ta komunikacija ostvarena lično, putem telefona ili mejla) **– grafikon 4.2.** Sa druge strane, skoro trećina anketiranih građana (29%)se najčešće informiše o pravima, obavezama i procedurama od ljudi iz svog neposrednog okruženja (prijatelji, porodica, poznanici), dok 16% ispitanika to čini putem lokalnih medija. Lokalne medije kao ključni izvor infomacija o radu gradske uprave natprosečno navode ispitanici koji žive u gradu (87%) i ispitanici koji imaju između 60 i 69 godina (27%).

Zbirno, nešto više od desetine anketiranih građana navodi da se najčešće informišu putem društvenih mreža (6%), zvanične web stranice grada (4%) i putem drugih lokalnih portala (1%). Društvene mrežesu ključni izvor infomacija za žene (65%), ispitanike sa završenom višom školom/ fakultetom (46%) i građane starosti od 30 do 39 godina (54%).

Ovaj rezultat govori o tome da u Somboru, kao i u drugim lokalnim zajednicama, postoji visoko poverenje i navika u informisanje putem ličnih kontakata sa pojedinicima (bez obzira da li je reč o službenicima, članovima porodice, prijateljima), znatno veće nego u „bezlične“ izvore informisanja, kao što su mediji, sajt ili društvene mreže. Osim poverenja i navike da se informacije najčešće prikupljaju neposrednim putem od drugih ljudi, ovaj rezultat posredno može navesti na zaključak da drugi izvori informacija ljudima ne pružaju dovoljno informacija, da one nisu uvek jednostavno dostupne ili razumljive i da se zbog toga i dalje najčešće odlučuju na to da pozovu ili dođu do službenika, pitaju prijatelja koji je imao sličnu situaciju, nego da odu na sajt Grada.

**Grafikon 4.2** *– Na koji način se najčešće infomišete o pravima, obavezama i procedurama zbog kojih ste u kontaktu sa službama Grada? (%)*

**Posećenost web sajta grada Sombora je na niskom nivou i to potvrđuje nalaz da svega 2% anketiranih građana često, odnosno barem jednom nedeljno, posećuje web sajt grada Sombora** – grafikon 4.3. Sa druge strane, **najveći procenat anketiranih građana (52%) navodi da ne korisi internet,** samim tim oni i ne spadaju u grupu potencijalnih korisnika on line portala i web sajtova**.** Da web sajt grada Sombora posećuju veoma retko, odnosno jednom u šest meseci, navelo je nešto više od četvrtine ispitanika (27%), dok da ga posećuju retko (jednom u tri meseca), navodi svaki deveti ispitanik. Sa druge strane, da web sajt svoga grada posećuju povremeno, odnosno jednom mesečno, navodi svaki dvanaesti anketirani građanin Sombora (8%).

**Grafikon 4.3** *– Koliko često posećujete web sajt Grada Sombora? (%)*

Preko polovine ispitanika (55%) koji su u svojstvu fizičkog lica posetili gradsku upravu na dan anketiranjareklo je da ne posećuje sajt Grada. Pored toga, procenat učestalosti posete sajtu opada – 26% posećuje veoma retko, 11% retko, 6% povremeno, 2% često, a nijedan ispitanik koji je posetio gradsku upravu u svojstvu fizičkog lica nije rekao da sajt Grada posećuje veoma često.

Nešto drugačije nalazebeležimo kada su u pitanju ispitanici koji su posao u gradskoj upravi obavljali u svojstvu pravnog lica. Nijedan ispitanik iz ove kategorije nije rekao da ne posećuje sajt Grada. Pored toga, 43% je reklo da posećuje veoma retko, 14% povremeno, 29% često, a 14% je reklo da ga posećuje veoma često, odnosno više puta nedeljno.

Zamolili smo anketirane građane da ocene sledeće elemente web sajta: *preglednost sajta, lakoću pronalaženja podataka/informacija, aktuelnost podataka koji se nalaze na internet sajtu, dizaj i izgled internet sajta i mogućnost komunikacije sa gradskom upravom i službenicima preko internet sajta* – tabela 4.1. Pomenute elemente web sajta kao loše i veoma loše ocenjuje po oko petine anketiranih građana. Sa druge strane **najbolje ocenjen element sajta jeste mogućnost komunikacije sa gradskom upravom i službenicima preko veb sajta, kao dobro i odlično ovaj element sajta ocenjuje zbirno 62% ispitanika.** Preglednost sajta, lakoću pronalaženja podataka/informacija i aktuelnost podataka koji se nalaze na internet sajtu kao dobre i odlične ocenjuje po 58% ispitanika. Nešto manji procenat anketiranih građana (56%) dizajn i izgled sata ocenjuje kao dobar i odličan.

**Tabela 4.1** *– Kako ocenjujete sledeće elemnente web sajta Grada Sombora? (%)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Preglednost sajta, lakoću pronalaženja podataka/informacija | Aktuelnost podataka koji se nalaze na internet sajtu | Dizajn i izgled internet sajta | Mogućnost komunikacije sa gradskom upravom i službenicima preko veb sajta Grada |
| Veoma loše | 11 | 11 | 13 | 10 |
| Loše | 9 | 8 | 7 | 10 |
| Osrednje | 22 | 23 | 24 | 18 |
| Dobro | 30 | 31 | 28 | **32** |
| Odlično | 28 | 27 | 28 | **30** |

**Zadovoljstvo elementima gradskog sajta raste sa učestalijim posetama istog** – videti grafikon 4.4. Tako, sajt najbolje ocenjuju ispitanici koji ga posećuju često, bar jednom nedeljno. Procenat onih koji ocenjuju element zbirno kao dobar ili odličan ide od 78%, za aktuelnost podataka na sajtu i dizajn, do 89%, za preglednost i komunikaciju sa gradskom upravom i službenicima. Onih koji posećuju sajt povremeno, odnosno bar jednom mesečno, a elemente ocenjuju kao dobre ili odlične, ima od 68% za dizajn, do 71% za ostale elemente. Procena da su elementi sajta dobri ili odlični je nešto niža među onima koji sajt grada posećuju ređe, jednom u tri meseca, i varira od 52% za dizajn do 59%, za mogućnost komunikacije. Najmanje dobrih i odličnih ocena ima od strane ispitanika koji sajt posećuju veoma retko, odnosno jednom u šest meseci ili ređe – procenat ide od 44% do 46%, u zavisnosti od elementa. Ovo je veoma važan rezultat, jer govori o tome da sajt boljim ocenama ocenjuju oni koje bismo mogli nazvati suštinskim korisnicima internet prezentacije Grada; sa druge strane, češće posete sajtu podrazumevaju i bolje snalažanje, znanje o tome gde se koja informacija može pronaći, smanjuje lutanja, pa se povećanje učestalosti korišćenja i povećanje dobrih ocena sajta mogu posmatrati kao dva uporedna procena koja zavise jedan od drugog.

Lokalni antikorupcijski plan (LAP) za grad Sombor predstavljen je javnosti u junu 2017. godine, kada je organizovana i javna rasprava, što će reći da postoji već dve godine.

**Grafikon 4.4** – *Procenat ispitanika koji elemente sajta ocenjuje zbirno kao dobre i odlične, prema učestalosti posete sajtu (%)*

Pitali smo građane Sombora da li su čuli za lokalni antikorupcijski plan i da li znaju čemu on služi – grafikon 4.5. **Najveći procenat anketiranih građana nije čulo, odnosno ne zna za LAP – 70%.** Četvrtina je rekla da je čula za LAP, ali da ne znaju o čemu se tačno radi. Svega 5% ispitanih građana reklo je da je čulo za LAP i da zna o čemu se radi. Ovi podaci su svakako nešto bolji u odnosu na nacionalni prosek, makar kada je reč o onima koji ne znaju ništa o LAP-u – u istraživanju koje je sprovedeno tokom oktobra i novembra 2018. godine na nivou cele Srbije[[1]](#footnote-2), za LAP nije čulo 76% ispitanika, 19% je čulo, ali ne zna tačno šta je to, dok je broj onih koji znaju identičan kao u Somboru – 5%. Ovi podaci svakako govore o tome da je prostor za promociju i popularisanje ovog dokumenta izuzetno veliki.

**Grafikon 4.5** *– Da li ste čuli za lokalni antikorupcijski plan (LAP) i da li znate šta je to? Poređenje Srbija novembar 2018 i Sombor jul 2019 (%)*

Sa postojanjem LAP-a su u većoj meri upoznati oni građani koji imaju između 30 i 39 godina života, žive u urbanim naseljima, poseduju višu ili visoku stručnu spremu i koji informacije o radu gradske uprave najčešće traže mimo neposrednog kontakta sa gradskim službenicima,odnosno koji informacije najčešće traže putem medija, internet portala ili gradskog sajta. Upravo je među onim građanima koji posećuju gradski sajt makar jednom u tri meseca najveći procenat ispitanika pokazalo da zna za postojanje LAP-a, čak 13%.

# 5. Kontakt građana sa gradskim službama i zadovoljstvo njihovim funkcionisanjem

U ovom poglavlju mogu se naći nalazi o poverenju u gradske organe, posetama građana gradskim službama, zadovoljstvo radom službi, kao i o glavnim nedostacima i propustima u njihovom radu. Najpre će biti predstavljeni nalazi o poverenju građana u gradske organe (grafikon 5.1).

Nalazi za različite organe su slični. **Nešto veće poverenje od drugih ukazano je gradskoj administraciji, odnosnogradskim službenicima – 48% ispitanika ima mnogo ili veoma mnogo poverenja u njih**. U *gradonačelnika* mnogo ili veoma mnogo poverenja ima 46%, u *gradsko veće* 45%, a u *skupštinu grada* – 44% ispitanih građana.

**Grafikon5.1** – *Koliko imate poverenja u rad sledećih lokalnih organa vlasti? (%)*

Najveće poverenje u sve organe vlasti iskazali su ispitanici koji imaju od 30 do 49 godina. Upadljiv je i nalaz da ispitanici iz prigradskih naselja su češće davali odgovor da ne mogu da procene. Ta razlika u procentima najviše se uočava u nalazima onih koji imaju veoma veliko poverenje. Mišljenje ispitanika iz sela i iz grada koji imaju visoko poverenje u organe lokalne vlast i koja se kreće između 19% i 25%, upadljivo odudara od ispitanika iz prigradskih naselja – onih koji imaju veliko poverenja u lokalne organe vlasti varira izmeću 4% i 8%. U ovom momentu nije moguće dati tumačenje ove razlike, osim da su iz nekog razloga stanovnici prigradskih naselja ili manje informisani ili manje zadovoljni radom i učincima lokalne vlasti u naseljima u kojima žive.

Kada se uzmu u obzir samo ispitanici koji su znali da procene svoje poverenje prema lokalnim organima vlasti, najveće prosečne ocene dobili su gradonačelnik i gradsko veće. Na skali od 1 (nimalo poverenja) do 5 (veoma mnogo poverenja), ova dva organa dobili su prosečnu ocenu 3,59, dok je gradska administracija dobila za nijansu manju ocenu – 3,57. Skupština je poslednja, sa prosečnom ocenom 3,53. Videti grafikon 5.2.

Ukoliko uzmemo u obzir da u Srbiji generalno vlada izuzetno izraženo nepoverenje u institucije vlasti, može se zaključiti da su građani Sombora koji imaju neposredan kontakt sa gradskom upravom pokazali visok stepen poverenja u rad gradskih n institucija.

**Grafikon 5.2 -** *Poverenje u rad lokalnih organa vlasti, prosečna ocena*

Kada je u pitanju **učestalost posete građana gradskoj upravi kako bi obavili određeni posao** (grafikon 5.3), oko polovine ispitanika reklo je da ne može da proceni koliko često posećuje gradsku upravu. Mimo njih, **najveći procenat (24%) je onih koji su rekli da posećuju veoma retko, odnosno jednom u šest meseci**. Da posećuje retko, tj. jednom u tri meseca, reklo je 15% ispitanika. Poslove u gradskoj upravi, barem jednom mesečno, obavlja 9% ispitanika, a veoma često, odnosno više puta nedeljno je posećuje 1% ispitanika.

**Grafikon 5.3** – *Koliko često neposredno (lično) posećujete gradsku upravu u Vašem gradu? (%)*

**Ispitanici su anketirani neposredno nakon završetka posla u gradskoj upravi. Služba koja je najčešće posećivana bila je poreska služba. Nju je posetilo 38% ispitanika**. Oko trećine ispitanika (32%) obavilo je poslove koji se tiču opšte uprave. Da je posetilo inspekcijske poslove, reklo je 12% ispitanih građana. Društvene poslove je pomenulo 11% ispitanika, ozakonjenje 4%, a građevinske i urbanističke poslove 3%. Treba imati u vidu da ovi procenti ne indikuju generalnu učestalost kontakta i pritisak na određene službe (jer se drugačiji i objektivni podaci mogu dobiti iz drugih izvora, na primer, iz broja predmeta), već samo presek stanja u periodu od dve nedelje koliko je trajalo anketiranje; raspodela uzorka po službama takođe je varirala i od spremnosti i pristanka za ovu vrstu istraživanja.

Takođe, ispitani građani su odgovarali u kom svojstvu su dolazili u gradsku upravu. **Ubedljivo najviše njih dolazilo je u svojstvu fizičkog lica, odnosno 95% njih**. U svojstvu i fizičkog i pravnog lica došlo je 3% ispitanika, a preostalih 2% u svojstvu pravnog lica.

**Grafikon 5.4** – *Kako biste ocenili uticaj propisa i aktivnosti koje Grad preduzima na poslovanje Vaše firme/preduzetničke radnje? (%)*

*Oni građani koji su dolazili u gradsku upravu u svojstvu pravnog lica su imali prilike da ocene uticaj propisa i aktivnosti koje Grad preduzima na poslovanje njihovih kompanija ili kompanija u kojima su zaposleni* (grafikon 5.4).

**Oko trećine ispitanika (32%) reklo je da ne zna, odnosno da nema stav, što je pojedinačno najčešći odgovor. No, ako se oni izuzmu, rezultati su sledeći: jednak je procenat onih koji smatraju da propisi i aktivnosti Grada nemaju posebnog uticaja i onih koji smatraju da je taj uticaj uglavnom dobar i podsticajan – tih odgovora ima po 38% u obe nevedene kategorije**. Pored toga, 16% smatra da je uticaj takvih propisa i aktivnosti veoma dobar, a 8% smatra da je uticaj uglavnom loš.

**Ispitanici su ocenjivali rad pojedinačnih gradskih službi**, ukoliko su imali kontakt sa njima u prethodnih šest meseci (grafikon 5.5). **Najčešći odgovor za sve službe je da nije bilo kontakta u tom periodu** – najviše u slučaju građevinskih i urbanističkih poslova (91%), a najmanje kada su u pitanju opšti poslovi (39%), što je sasvim očekivan nalaz. **Kada je u pitanju zadovoljstvo službama, najveći procenat potpuno zadovoljnih vezan je za rad opšte uprave, tog je mišljenja 44% ispitanika koji su je posetili**. Pored toga, oko trećine ispitanika je izjavilo da su delimično zadovoljni, dok je onih koji su uglavnom ili potpuno nezadovoljnih svega 8%. **Viši nivo zadovoljstva uočen je i kod društvenih poslova**. Za njih je **35% ispitanika, iz redova onih koji su imali kontakt sa ovom službom, reklo da je potpuno zadovoljno**, uz 33% onih koji su relativno zadovoljni. Uglavnom ili potpuno nezadovoljnih društvenim poslovima je ukupno 7%. **I među ispitanicima koji su ocenjivali poreske poslove je najviše onih koji su potpuno zadovoljni** – tog je mišljenja trećina ispitanika. Delimično zadovoljnih je 30%, a manje ili više nezadovoljnih je 14%.

**Najčešći odgovor koji su ispitanici davali vezano za službu za ozakonjenje objekata jeste da su uglavnom zadovoljni– takvih je 39%**, uz 16% potpuno zadovoljnih. Petina ispitanih građana je uglavnom ili potpuno nezadovoljna**. I za inspekcijske poslove je najčešći odgovor „delimično zadovoljan“, tako se izjasnilo 28% ispitanika**, a još 24% reklo je da je potpuno zadovoljno. Ovde je oko četvrtine ispitanika (26%) nezadovoljno u manjoj ili većoj meri. **Relativno gledano, najniže zadovoljstvo iskazano je za građevinske i urbanističke poslove**. Tu je najviše onih koji nisu ni zadovoljni, ni nezadovoljni (29%). Delimično zadovoljnih je 26%, a potpuno – 17%. Ukupno nezadovoljnih je 28%.

**Grafikon 5.5** – *Da li ste u poslednjih šest meseci imali kontakt sa nekom od sledećih službi, i ukoliko jeste, kako biste ocenili kvalitet njihovog rada? (%)*

**Stepen zadovoljstva različitim gradskim službama varira kod ispitanika koji su bili češće i ređe u gradskoj upravi, kako bi obavili određeni posao**. Na grafikonu 5.6 prikazani su procenti ispitanika koji su (zbirno) delimično ili potpuno zadovoljni radom. Kada je u pitanju opšta uprava, nivo zadovoljstva opada sa češćim kontaktom sa njom. Onih koji su rekli da retko dolaze u gradsku upravu, a imaju dobro mišljenje o radu ove službe, ima 76%. Očigledna je razlika sa 64% onih koji dolaze jednom mesečno ili 50% onih koji dolaze često, više puta nedeljno.[[2]](#footnote-3)

**Grafikon 5.6** – *Procenat delimično ili potpuno zadovoljnih građana različitim gradskim službama, prema učestalosti kontakta sa njima (%)*

**Za razliku od opšte uprave, zadovoljstvo ostalim službama korelira sa učestalošćukontakta sa njima** – tu spadaju građevinski i urbanistički poslovi, inspekcijski poslovi, poreski poslovi, kao i služba za ozakonjenje objekata, uz nešto nedefinisaniji slučaj društvenih poslova, kojim su, ipak, najzadovoljniji ispitanici koji su imali kontakta sa njima bar jednom mesečno.

Na grafikonu 5.7 predstavljene su ocene građana različitih aspekata rada gradskih službenika **sa kojom su ispitanici u danu anketiranja bili u kontaktu, što predstavlja najobjektivniji nalaz u oceni rada, jer se temelji na neposrednom i „svežem“ iskustvu i utisku korisnika**– ljubaznost, profesionalnost, stručnost, strpljenje i efikasnost. **Ljubaznost gradskih službenika u komunikaciji sa građanima najviše ispitanika ocenilo je kao odlično, a tog mišljenja je 46% njih**.

Da je nivo ljubaznosti vrlo dobar, smatra 29% ispitanih građana. Srednjom ocenom „dobar“ ljubaznost opisuje 17% ispitanika. Da je postojeći nivo ljubaznosti dovoljan, reklo je 2% ispitanika, a svega 4% smatra da je nedovoljno. Pored toga, 2% nije znalo odgovor. Kada je u pitanju profesionalnost, u smislu načina ponašanja i ophođenja prema građanima, nalazi su slični sa onima o ljubaznosti službenika.

**Grafikon5.7** – *Na osnovu ličnog iskustva, komunikacije i saradnje sa gradskom službom koju ste upravo posetili, kojom školskom ocenom (pri čemu je 1=nedovoljno, loše; 5=odlično; 0=ne zna, bez procene) biste ocenili sledeće elemente njihovog rada? (%)*

**Najviše je onih koji su profesionalnost službenika ocenili kao odličnu – 44% anketiranih**. Da je profesionalnost na vrlo dobrom nivou smatra 29% ispitanika, da je dobro reklo je 17% njih. Nešto slabijim ocenama, da je dovoljno ili nedovoljno, reklo je po 4% ispitanika, a 2% nije znalo da odgovori. **Kada je u pitanju stručnost, tj. poznavanje posla kojim se bave od strane službenika, 43% je onih koji smatraju da je situacija odlična**. Uz njih, 26% je i onih koji smatraju da je vrlo dobra. Da je stručnost dobra, smatra 19% ispitanika. Uz njih, 5% stručnost ocenjuje tek kao dovoljnu, a 4% da je na nedovoljna. Odgovor nije znalo 3% ispitanika. Vrlo slični su rezultati koji se tiču strpljenja službenika, odnosno spremnosti da odvoje svoje vreme kako bi pomogli građanima. **Nešto manje od drugih, odličnu ocenu za efikasnost rada gradskih službenika dalo je 42% ispitanika**. Uz to, manje je i onih koji su dali vrlo dobru ocenu – 24% ispitanika. Kao osrednje, sa ocenom „dobro“, efikasnost gradskih službenika ocenila je petina ispitanika. Da je efikasnost na tek dovoljnom nivou, smatra 7% ispitanika, a 5% smatra da je ona nedovoljna.

Dakle, rezultati za sve aspekte rada gradskih službenika su približni, uz neštoniže ocene koje su date za efikasnost, u poređenju sa drugim elementima. Velika većina ispitanih građana je zadovoljna radom gradskih službenika – onih koji su dali „odličnu“ ili „vrlo dobru“ ocenu ima od 66% (za efikasnost) do 75% (za ljubaznost). Sa druge strane, procenat onih koji su davali niže ocene „nedovoljan“ i „dovoljan“ varira između 6% (za ljubaznost) i 12% (za efikasnost). *I ovde su ispitanici do 40 godina starosti izrazili veće zadovoljstvo svim aspektima rada gradskih službenika u odnosu na nešto starije ispitanike.*

Na tabeli 5.1 prikazani su zbirni procenti ocena 4 („vrlo dobar“) i 5 („odličan“) za različite aspekte rada gradskih službenika, prema službama koje su ispitanici posetili na dan anketiranja.Iako je ljubaznost visoko ocenjenja na nivou celog uzorka istraživanja, postoje velike i statistički značajne razlike u pogledu ocena ovog elementa rada po službama. Tako, dok je društvenim poslovima u zbiru ocenu 4 i 5 za ljubaznost dalo čak 84% ispitanika, u slučaju građevinskih i urbanističkih poslova taj broj je znatno manji i od proseka i od drugih službi – 33%. Od proseka i drugih službi odstupaju inspekcijski poslovi, kao i ozakonjenje objekata, sa 58%, odnosno 65% onih koji službenike smatraju ljubaznim. U pogledu profesionalnosti, opšta uprava je ocenjena najbolje (79% visokih ocena), dok su ispod proseka građevinski i urbanistički poslovi (40%), inspekcijski poslovi (56%), kao i služba za ozakonjenje objekata (59%). Stručnost je najbolje ocenjena za društvene poslove, 86% je onih koji su im davali visoke ocene. Građevinski poslovi i ozakonjenje objekata upadljivo odstupaju od proseka, uz nešto bolje, ali i dalje ispodprosečno ocenjene inspekcijske poslove.

**Tabela 5.1** – *Zbirni procenat vrlo dobrih i odličnih ocena za različite aspekte rada gradskih službenika, prema različitim gradskim službama koje su ispitanici posetili na dan anketiranja*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ljubaznost | Profesionalnost | Stručnost | Strpljenje | Efikasnost |
| Opšta uprava | 80 | **79** | 73 | **78** | 69 |
| Građevinski i urbanistički poslovi[[3]](#footnote-4) | 30 | 40 | 40 | 40 | 50 |
| Inspekcijski poslovi i komunalna policija | 58 | 56 | 56 | 54 | 52 |
| Društveni poslovi | **84** | 78 | **76** | 73 | **76** |
| Poreski poslovi | 78 | 75 | 72 | 74 | 68 |
| Ozakonjenje objekata | 65 | 59 | 47 | 59 | 59 |
| Prosek | 75 | 73 | 69 | 71 | 66 |

Opšta uprava je najbolje ocenjena i u pogledu strpljenja službenika (78%), a ovaj put, uz građevinske i inspekcijske poslove, lošije su ocenjeni inspekcijski poslovi od ozakonjenja objekata. Najbolje ocenjena služba kada je u pitanju efikasnost, jesu društveni poslovi (76%). Ovde, građevinski poslovi su ocenjeni bolje nego u pogledu drugih aspekata (50%). Ipak, i ovde je ta služba, zajedno sa inspekcijskim poslovima (52%) i ozakonjenjem objekata (59%) ocenjena slabije od drugih. Iznad proseka su uvek ocenjivane opšta uprava, društveni poslovi i poreski poslovi.

Građani su imali priliku da istaknunajveći problem sa kojim su se susreli u gradskoj upravi tog dana.Na taj način, dobijena je relativno pouzdana percepcija, s obzirom da su ispitanici davali odgovore neposredno nakon obavljenog posla, te su mogli jasno da se odrede šta im je bila najveća prepreka ili šta im je najviše zasmetalo.

**Grafikon5.8** – *Šta Vam je bila najveća prepreka prilikom današnjeg dolaska u navedenu službu Grada Sombora? (%)*

**Najčešće pominjani problem u obavljanju poslova u gradskoj upravi (videti grafikon 5.8) je predugo trajanje postupka – taj odgovor izdvojilo je oko trećine ispitanika (34%)**. Petina ispitanika smatra da je glavni problem to što im *nedostaju informacije o proceduri ili dokumentaciji*. *Obimnost dokumentacije* koju je potrebno pribaviti, kao problem navodi 14% ispitanika. Za procenat manje istaklo je *komplikovanost i nerazumevanje procedura*. Svaki deseti ispitani građanin je kao najveći problem istakao *cenu ostvarivanja prava, obaveze ili prateće dokumentacije.Neljubaznost i neprofesionalnost službenika* navedena je samo u 4% slučajeva. Preostalih 5% navelo je nešto drugo. S obzirom da je najčešće navođeno da postupci traju predugo, ovi nalazi se poklapaju sa percepcijom da je efikasnost gradskih službenika na nešto nižem nivou od drugih aspekata njihovog rada.

Od svih sociodemografskih odlika ispitanika, jedino obrazovanje pokazuje značajnu korelaciju sa problemima sa kojima se stranke suočavaju, što može biti značajno za načine na koje se te prepreke mogu otkloniti. Tako, za razliku od proseka, na nedostatak informacija se najviše žale korisnici koji imaju završenu osnovnu školu, čak 44%. To može ukazati na potrebu da se ovoj grupi posveti posebna pažnja prilikom infiormisanja i asistencije u ostvarivanju prava i obaveza; u isto vreme, nije zanemarljiv ni % učenika ili studenata koji ovo ističu kao problem, 27%. Sa druge strane, potreba da se stvari obavaljaju brže je najizraženija kod onih sa najvišim stepenom obrazovanja - 43%. Kako je ovo grupa koja u najvećoj meri koristi internet (64%, za razliku od 48% na nivou proseka), a imajući u vidu da se bi se korišćenjem veb sajta neki postupci mogli učiniti bržim (makar oni koji ne zahtevaju lični dolazak), ovo je verovatno i ona ciljna grupa koja bi se u nekim budućim kampanjama mogla instruirati da u većoj meri koristi veb sajt i elektronske usluge, pod sloganom da bi im to ubrzalo posao koji imaju da ostvare pred lokalnom upravom.

**Tabela 5.2** – *Šta Vam je bila najveća prepreka prilikom današnjeg dolaska u navedenu službu Grada Sombora? Prema obrazovanju ispitanika. (%)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nedostatak informacija o proceduri ili dokumentaciji | Neljubaznost i neprofesionalnost službenika | Predugo trajanje postupka | Komplikovanost procedure | Obimna dokumentacija | Cena ostvarivanja prava i troškovi | Nešto drugo |
| Osnovna škola ili manje | **44** | 4 | 19 | 15 | **18** | 0 | 0 |
| Dvogodišnja ili trogodišnja srednjas škola | 24 | **7** | 17 | **19** | 16 | **15** | 2 |
| Četvorogodišnja srednja škola | 16 | 5 | 35 | 14 | 14 | 10 | 6 |
| Viša škola ili fakultet | 18 | 1 | **44** | 9 | 12 | 9 | 7 |
| Učenik ili student | 27 | 0 | 37 | 9 | **18** | 0 | **9** |

Precizniji uvid može se dobiti ukrštanjem pitanja koju službu su ispitanici posetili neposredno pred anketiranje i koja je najveća prepreka sa kojom se suočavaju u obavljanju posla u gradskoj upravi. Nalazi se mogu videti na grafikonu 5.9.

**Grafikon 5.9** – *Koju od navedenih službi u gradskoj upravi ste posetili danas i šta Vam je bila najveća prepreka prilikom današnjeg dolaska u navedenu službu Grada Sombora? (%)*

*Predugo trajanje postupka* najčešći je odgovor kod onih koji su imali kontakta sa **poreskim poslovima** (40%), **inspekcijskim poslovima** (38%) i **opštoj upravi** (32%). Kod **građevinskih i urbanističkih poslova**, podjednako su, po 30%, istaknuti *nedostatak informacija o proceduri i dokumentaciji, neljubaznost i neprofesionalnost službenika, kao i obimnost dokumentacije koju je potrebno pribaviti*. Kod **društvenih poslova** najčešće su istaknuti *nedostatak informacija i dužina trajanja postupka*, po 27% odgovora. Građani koji su imali posla sa **ozakonjenjem objekata**, najčešće su pominjali *nedostatak informacija, dužinu trajanja postupka i obim potrebne dokumentacije* (po 24%). Sa druge strane, skoro kod svih službi, u najmanjoj meri je istican problem neljubaznosti i neprofesionalnosti službenika (od 0% do 4%). Izuzetak su građevinski i urbanistički poslovi, kod kojih ispitanici nisu uopšte navodili predugo trajanje postupka i troškove obavljanja posla kao ključnu prepreku u njihovom kontaktu sa ovom službom.

Ovi nalazi govore o tome u kojim aspektima je moguće unaprediti rad pojedinačnih službi ili makar u kojima je potrebno građane unapred i više obaveštavati o tome da pojedine procedure traju onoliko koliko zakonski i drugi rokovi propisuju.

# 6. Zadovoljstvo elementima života

Kada je reč o zadovoljstvu građana Sombora konkretnim elementima u gradu, kao što su *kvalitet vode, čistoća grada, stanje na pijacama, kvalitet životne sredine, stanje/kvalitet ulica, puteva i trotoara, dostupnost kanalizacije, stanje u urbanizmu i jednako ostvarivanje prava svih građana u lokalnim institucijama*. Veoma važno je istaći da je među anketiranim građanima Sombora veći procenat onih koji su zadovoljni u odnosu na one koji su nezadovoljni testiranim elementima života – tabela 6.1. **Najveće nezadovoljstvo ispitanici pokazuju kada je reč o stanju/kvalitetu ulica, puteva i trotoara. Skoro polovina anketiranih (48%) navodi da jeu većoj ili manjoj merinezadovoljno kvalitetom ulica, puteva i trotoara.** Najveće nezadovoljstvo stanjem i kvalitetom ulica, puteva i trotoara iznad prosečno navode muškarci, ispitanici koji žive u prigradskim naseljima i oni koji imaju između 40 i 49 godina.

**Tabela 6.1** *– Koliko ste zadovoljni ili nezadovoljni kvalitetom sledećih elemenata u Gradu Somboru? (%)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ne zna, nema stav | Nezadovoljan/na | Ravnodušan/na | Zadovoljan/na |
| Kvalitet vode | 6 | 28 | 27 | 39 |
| Čistoća Vašeg grada/mesta u kom živite | 3 | 24 | 26 | **47** |
| Stanje na pijacama | 7 | 26 | 27 | 40 |
| Kvalitet životne sredine | 5 | 23 | 30 | 42 |
| Stanje/kvalitet ulica, puteva, trotoara | 4 | **48** | 23 | 25 |
| Dostupnost kanalizacije | 9 | 28 | 26 | 37 |
| Stanje u urbanizma | 12 | 19 | 32 | 37 |
| Jednakim ostvarivanjem prava svih građana u lokalnim institucijama | 11 | 18 | 30 | 41 |

Sa druge strane,**građani Sombora su najviše zadovoljni čistoćom grada (47%)**; pored ovoga građani navode da su zadovoljni i **kvalitetom životne sredine (42%), jednakim ostvarivanjem prava svih građana u lokalnim institucijama (41%) i stanjem na pijacama (40%)**. Svakako ne treba zanemariti činjenicu da je nezadovoljstvo po svim drugim testiranim elementima između 18% i 28%.

Pitali smo građane Sombora da li su upoznati sa radom javnih preduzeća u gradu i koliko su zadovoljni njihovim radom. Primećujemo da su građani Sombora više zadovoljni, nego nezadovoljni radom javnih preduzeća. Tabela 6.2 nam pokazuje da je **najveće zadovoljstvo iskazano prema radu JKP Zelenilo (49%) i JKP Čistoća (48%),** što je u korelaciji sa zadovoljstvom onim elementima životnog okruženja kojima se ta preduzeća i bave**.** Pored ova dva preduzeća, anketirani građani navode da su zadovolji i radom **JKP Vodokanal (43%), JKP Prostor (41%), JKP Energana (34%) i JKP Parking servis (36%).Međutim najvećenezadovoljstvo anketirani građani iskazuju prema JKP Parking servis (26%)**. Nezadovoljstvo radom JKP Parking servisa iznad poseka navode muškarci, ispitanici sa završenom dvogodišnjom ili trogodišnjom srednjom školom, ispitanici koji žive u prigradskim naseljima i oni koji imaju između 18 i 39 godina. Da nije upoznato sa radom JKP Energana, navodi skoro trećina anketiranih građana (31%), dok da je upoznato i zadovoljno radom JKP Energane navodi nešto veći procenat anketiranih građana (34%).

**Tabela 6.2** *– Da li ste upoznati sa radom sledećih javnih preduzeća u Vašem gradu i ukoliko jeste, koliko ste zadovoljni njihovim radom? (%)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nije upoznat sa radom | Nezadovoljan/na | Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na | Zadovoljan/na | Prosečna ocena rada JKP**\*** |
| JKP Vodokanal | 7 | 20 | 30 | 43 | 3,36 |
| JKP Zelenilo | 6 | 17 | 28 | **49** | **3,49** |
| JKP Čistoća | 6 | 18 | 28 | **48** | 3,46 |
| JKP Parkig servis | 13 | **26** | 25 | 36 | 3,15 |
| JKP Energana | **31** | 13 | 22 | 34 | 3,46 |
| JKP Prostor | 15 | 18 | 26 | 41 | 3,40 |

***\* Samo oni koji su upoznati sa radom JKP u Somboru!***

Prosečnu ocenu rada javnih preduzeća u Somboru smo dobili tako što smo uzeli u obzir samo odgovore onih ispitanika koji su upoznati sa radom ovih službi. Najveću prosečnu ocenu rada ima JKP Zelenilo – 3,49. Nešto manju prosečnu ocenu imaju JKP Čistoća i JKP Energana (po 3,46), zatim JKP Prostor (3,40) i JKP Vodokanal (3,36). Sa druge strane najmanju prosečnu ocenu rada ima JKP Parking servis – 3,15.

# 7. Učešće građana u radu lokalne samouprave

Aktivizam građana i njihovo učešće u procesu donošenja odluka u lokalnoj zajednici predstavlja izuzetno značajan koncept u funkcionisanju svake lokalne samouprave. Upravo iz ovog razloga je građanska participacija u procesu donošenja odluka izuzetno važna i neophodno je kvantifikovati kako bi se mogle utvrditi njene trenutne razmere i eventualni trendovi koji bi ukazali u kojoj meri su građani aktivni po ovom pitanju. Ovde je participacija merena kroz upoznatost ili učešće ispitanih građana na *referendumu, okruglim stolovima, tribinama, drugim javnim događajima i na javnim raspravama* u poslednjih godinu dana (pogledati grafikon 7.1).

*Interesantno je da su nalazi dosta slični za sve tri testirane forme neposrednog učešća*.

**Grafikon7.1** – *Da li ste u poslednjih godinu dana čuli da su se u vašem mestu održavali sledeći procesi, odnosno da li ste u njima učestvovali? (%)*

Da za **referendum** uopšte nije čulo reklo je 68% ispitanika. Čak 31% smatra da je čulo za neki referendum u Somboru, ali da nije učestvovalo, a svega 1% smatra da je na njemu i učestvovalo. Sa aktivnostima kao što su **okrugli stolovi, tribine i drugi javni događaji** koji bi trebali da uključe građane i predstave rad gradskih organa Sombora, nije upoznato 65% ispitanika. Oko trećine, odnosno 34% ispitanika smatra da su se takve aktivnosti dešavale u Somboru, ali je svega 1% anketiranih potvrdilo svoje učešće na njima.

Za **javne rasprave** u poslednjih godinu dana u Somboru nije čulo 65% ispitanika. Trećina (33%) je rekla da je čula za javne rasprave, ali da nije uzimala učešće, a 2% je reklo da je učestvovalo.

Na javnim događajima kao što su okrugli stolovi, tribine i slično, odgovore da su učestvovali u većoj meri od ostalih davali su ispitanici između 18 i 50 godina. Da su učestvovali na javnim raspravama, rekli su ispitanici između 30 i 49 godina. Dok ispitanici sa osnovnom školom ili nižim stepenom obrazovanja, kao i učenici i studenti nisu učestvovali u ovakvim aktivnostima, ispitanici sa dvogodišnjom ili trogodišnjom srednjom školom i oni sa visokim obrazovanjem više su učestvovali od ispitanika sa četvorogodišnjom srednjom školom. Takođe, **interesantan je podatak da su samo ispitanici iz grada rekli da su učestvovali u aktivnostima koje uključuju građane u rad lokalne samouprave**.

**Građani su takođe pitani da li bi učestvovali na javnoj raspravi kada je u pitanju donošenje nekog važnogakta ili neke značajne odluke za funkcionisanjegrada ukoliko bi im bio upućen poziv za učešće (grafikon 7.2)**. Većina ispitanika, odnosno 66% njih, reklo je da ne bi uopšte učestvovalo u takvim aktivnostima, uprkos pozivu. Sa druge strane, **ohrabruje podatak da je oko trećine ispitanih građana reklo da bi bilo spremno da učestvuje**, ukoliko bi dobili poziv. Preostalih 1% bi učestvovalo, ali pod određenim uslovima. Pet ispitanika spada u kategoriju onih koji su rekli da bi učestvovali, ali pod određenim uslovima koje su naveli. Dva ispitanika navela su zainteresovanost za temu. Jedan ispitanik naveo je važnost uticaja koji on kao građanin treba da ima u tom procesu, tako da njegovo ili njeno učešće ima smisla. Jedan odgovor se ticao važnosti odluke – taj ispitanik je rekao da bi učestvovao „pod uslovom da je tema bitna za grad“. Preostali odgovor tiče se dostupnosti. Ispitanik je rekao da bi učestvovao pod uslovom da javna rasprava nije u toku njegovog radnog vremena.

**Grafikon 7.2** – *Da li biste se uključili u javnu raspravu o nekom važnom dokumentu ili aktivnosti Grada ukoliko biste dobili poziv za tako nešto? (%)*

Bolje obrazovani ispitanici, odnosno oni sa završenom višom ili visokom stručnom spremom, kao i učenici i studenti, pre bi cenili ovakav vid informisanja i tretmana od strane lokalnih organa, od drugih. Ukoliko bi dobili poziv za učešće u javnoj raspravi, spremnost na učešće bi pokazalo 26% ispitanika sa osnovnom školom, i po 28% ispitanika sa dvogodišnjom ili trogodišnjom, kao i sa četvorogodišnjom srednjomškolom. Sa druge strane, **43% ispitanika sa višom školom ili fakultetom bi se odazvalo pozivu kao i 64% učenika i studenata**(tabela 7.1)**.** Ovaj podataka ukazuje da je neophodno raditi na promociji participacije građana kroz personalizovanu komunikaciju sa njima i podizanje svesti o važnosti njihovog glasa kada je reč o donošenju odluka od značaja za lokalnu zajednicu.

**Tabela 7.1** –*Da li biste se uključili u javnu raspravu o nekom važnom dokumentu ili aktivnosti Grada ukoliko biste dobili poziv za tako nešto? Odgovori prema obrazovanju ispitanika (%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Da | Ne |
| Osnovna škola ili manje | 26 | 74 |
| Dvogodišnja ili trogodišnja srednja škola | 28 | 72 |
| Četvorogodišnja srednja škola | 28 | 72 |
| Viša škola ili fakultet | 43 | 57 |
| Učenik ili student | 64 | 36 |

U tabeli 7.2 se mogu videti procenti ispitanika koji su iskazali zainteresovanost da učestvuju u javnoj raspravi, ukoliko bi dobili poziv, prema njihovim godinama. Veću spremnost da učestvuju izrazile su mlađe kategorije ispitanika – 42% njih koji imaju između 18 i 29 godina, te 45% onih iz kategorije od 30 do 39 godina. Pad se uočava kod ispitanika koji imaju između 40 i 49 godina (34%), i taj trend se nastavlja i za starije ispitanike.

**Tabela 7.2** – *Da li biste se uključili u javnu raspravu o nekom važnom dokumentu ili aktivnosti Grada ukoliko biste dobili poziv za tako nešto? Odgovori prema starosti ispitanika (%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Da | Ne |
| 18-29 godina | 42 | 58 |
| 30-39 godina | 45 | 55 |
| 40-49 godina | 34 | 66 |
| 50-59 godina | 29 | 71 |
| 60-69 godina | 28 | 72 |
| Preko 70 godina | 25 | 75 |

U javnoj raspravi bi pod tim uslovom htelo da učestvuje 29% ispitanika koji imaju između 50 i 59 godina, 28% onih koji spadaju u pretposlednju kategoriju (od 60 do 69 godina), a najmanju spremnost za učešće izrazili su ispitanici koji imaju preko 70 godina, četvrtina njih iskazala je zainteresovanost, ukoliko bi dobili poziv.Očekivano, proporcionalno raste i procenat onih koji odbaijaju učešće u javnoj raspravi bez obzira na upućeni poziv.

1. Istraživanje pod nazivom „Odnos građana Srbije prema korupciji“ sproveo je CeSID, zajedno sa Checci and Company Consulting, tokom oktobra i novembra 2018. godine [↑](#footnote-ref-2)
2. U ovom slučaju se radi o veoma malom broju ispitanika (ukupno 4 ispitanika) iz kategorije oni koji su više puta nedeljeno posetili službu opšte uprave. [↑](#footnote-ref-3)
3. Treba imati u vidu da je broj građana koji su na dan anketiranja posetili građevinske i urbanističke poslove manji u odnosu na one koji su posećivali ostale službe, te da je u pitanju mali uzorak. [↑](#footnote-ref-4)