JAČANJE ULOGE GRAĐANA
U POBOLJŠANJU KVALITETE
USLUGA JAVNE UPRAVE

Proizvod aktivnosti 1.3.

Izvješće o provedenom istraživanju s preporukama za poboljšanje usluga koje pruža javna uprava

Aktivnost 1.3.

Sadržaj

I. OPĆI PODACI 3
II. UVOD 4
III. METODOLOGIJA PROVEDENOG ISTRAŽIVANJA 4
3.1. Uzorak i metoda 4
3.2. Demografska struktura uzorka 5
IV. REZULTATI ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNIJENJA 6
4.1. Ocjena kvalitete usluga i rada tijela javne uprave 6
4.1.1. Ocjena rada tijela javne uprave 7
4.1.2. Traženje informacija od tijela javne uprave i ocjena komunikacije 11
4.2. Ocjena informiranosti građana o radu javne uprave i svojim pravima 16
4.2.1. Podnošenje pritužbi i prijedloga 16
4.2.2. Sustav E-građani/info telefoni 19
4.2.3. Upoznatost građana sa svojim pravima 21
4.2.4. Izvori informiranja građana 24
4.3. Zaključci i preporuke 26

I. OPĆI PODACI

Naziv ugovora	**Jačanje uloge građana u poboljšanju kvalitete usluga javne uprave**
Broj ugovora	2012-01-36-010301
Naručitelj	Središnja agencija za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije (SAFU)
Ugovaratelj	Briefing komunikacije d.o.o.
Korisnik	Ministarstvo uprave Republike Hrvatske
Trajanje provedbe ugovora	12 mjeseci (01.02.2016. – 01.02.2017.)
Aktivnost 1.3.	Provođenje istraživanja o zadovoljstvu građana na uzorku utvrđenom u aktivnosti 1.2.
Proizvod aktivnosti 1.3.	Provedeno istraživanje o zadovoljstvu građana uslugama koje pruža javna uprava te obrađeni podaci prikupljeni u istraživanju. Izrađeno izvješće o provedenom istraživanju s preporukama za poboljšanje usluga koje pruža javna uprava.

II. UVOD

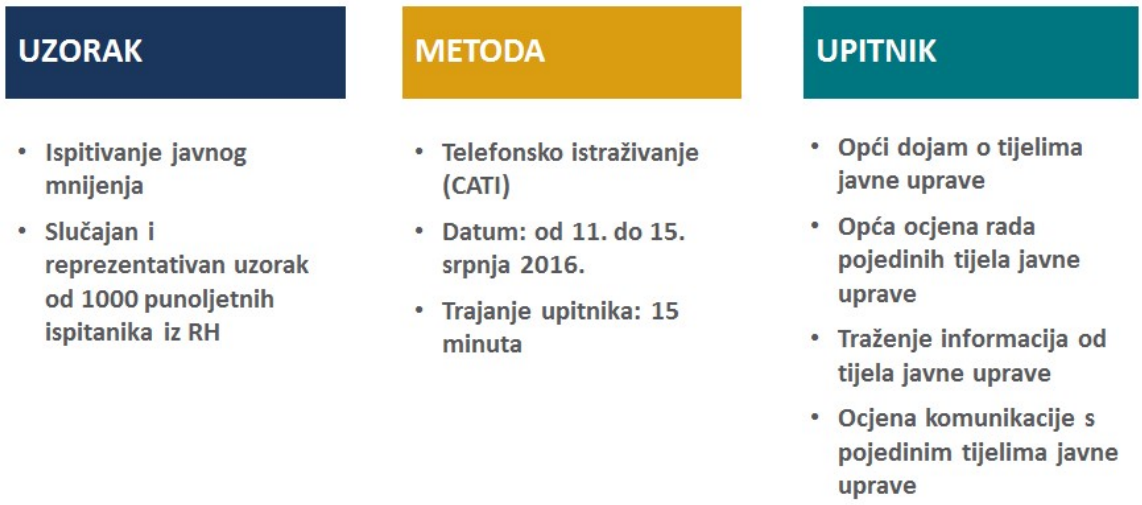
U okviru projekta „Jačanje uloge građana u poboljšanju kvalitete usluga javne uprave“ bilo je potrebno provesti istraživanje kojim bi se ispitali stavovi građana o upravi sa svrhom ocjenjivanja kvalitete njezina rada, kao i utvrditi temelje li se njihovi stavovi na osobnom iskustvu stečenom u neposrednim kontaktima s upravom ili ne. Pritom je bilo bitno istraživanjem utvrditi i koliko građani uopće poznaju sadržaj i usluge javne uprave koje im stoje na raspolaganju te načine ostvarenja i zaštite svojih prava.

Istraživanje je provedeno na temelju Metodologije koja je utvrđena u Aktivnosti 1.2., a zahvaljujući zaključcima donesenima tijekom provedbe Analize oblika direktne komunikacije građana s tijelima javne uprave, kao proizvoda Aktivnosti 1.1.

Cilj istraživanja je utvrditi s jedne strane stavove građana o kvaliteti rada javne uprave, a s druge strane doznati razinu informiranosti građana o radu javne uprave.

III. METODOLOGIJA PROVEDENOG ISTRAŽIVANJA

3.1. Uzorak i metoda



Slika 1. Uzorak i metoda istraživanja javnog mnijenja

Provedeno istraživanje (ispitivanje) javnog mnijenja poduzeto je na nacionalnom uzorku od 1000 ispitanika odrasle dobi (punoljetnih osoba) u cijeloj Hrvatskoj, telefonskim putem.

Provedeno je u razdoblju od 11. do 15. srpnja 2016. godina. Ispitivanje je provela Agencija Ipsos d.o.o., a upitnik je trajao otprilike 15 minuta.

3.2. Demografska struktura uzorka

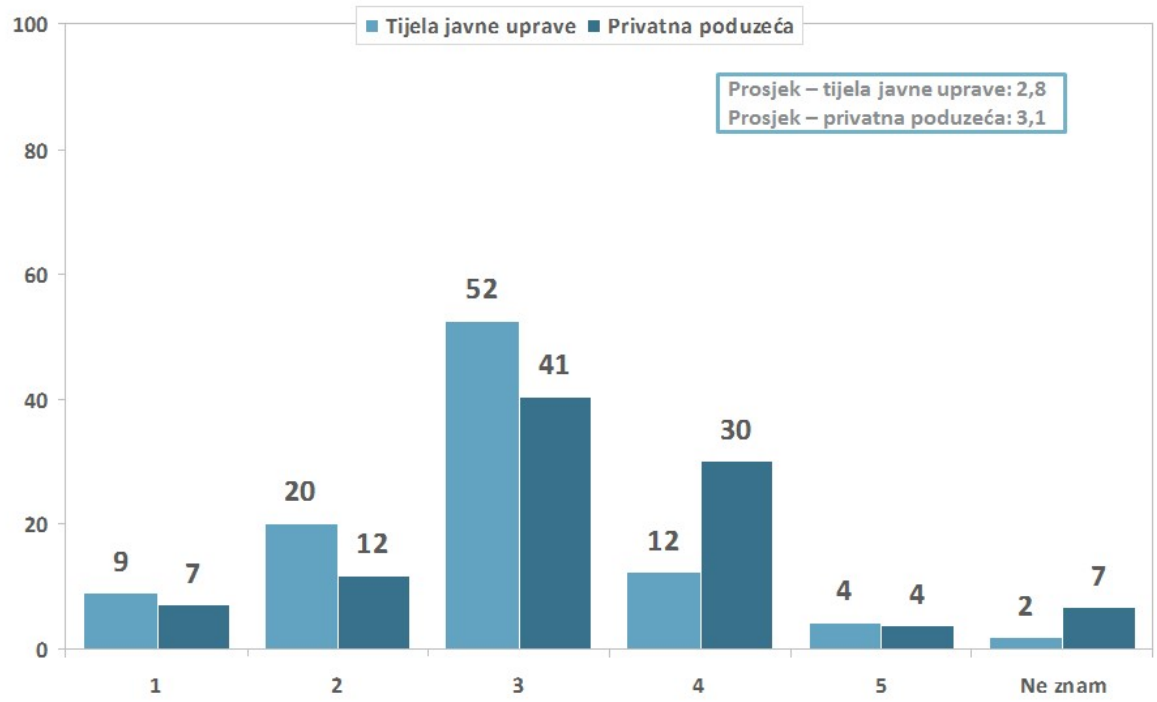
		N	%
Total		1000	100%
Spol	Muški	466	47%
	Ženski	534	53%
Dob	Do 30 godina	165	17%
	Od 31 do 44 godina	240	24%
	Od 45 do 60 godina	259	26%
	Više od 60 godina	335	34%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	24%
	Srednja škola	577	58%
	Viša škola/Fakultet	187	19%
Tip naselja	Grad	618	62%
	Selo	382	38%
Regija	Zagreb i okolica	265	27%
	Sjeverna Hrvatska	170	17%
	Slavonija	166	17%
	Lika i Banovina	85	9%
	Istra i Primorje	119	12%
	Dalmacija	195	19%

Slika 2. Demografska struktura uzorka

IV. REZULTATI ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNIJENJA

4.1. Ocjena kvalitete usluga i rada tijela javne uprave

Kao uvodno pitanje u istraživanju ispitanici su bili zamoljeni da ocijene kvalitetu usluga tijela javne uprave, odnosno privatnih poduzeća. S obzirom da oba pojma obuhvaćaju izrazito heterogene pravne osobe, ova pitanja prvenstveno mjere opću percepciju i razliku između „javnog" i „privatnog".



Slika 3. Pitanje: *Za početak vas molim da općenito ocijenite kvalitetu usluge koje pružaju tijela javne uprave / privatna poduzeća ? Za ocjenu možete koristiti školske ocjene od 1 do 5.*

Kvalitetu usluge tijela javne uprave polovina građana ocjenjuje školskom „trojkom". Svaki deseti ispitanik ocjenjuje ocjenom 1, a svaki peti ocjenom 2. Ocjene 4 i 5 su rjeđe te ih ukupno daje 16% ispitanih. Prosječna ocjena kvalitete usluge koje pružaju tijela javne uprave je 2,8. S druge strane, kvalitete usluge koje pružaju privatna poduzeća su bolje ocijenjena. Prosječna ocjena iznosi 3,1.

Na osnovu broja kontaktiranih tijela kreirana je nova varijabla prema kojoj se mjeri postoji li razlika u stavovima i iskustvima obzirom na broj kontaktiranih tijela. Najkritičniji u ocjeni kvalitete usluge su ispitanici koji su imali kontakt s više tijela javne uprave, dok su najmanje kritični oni koji nisu imali kontakt s niti jednom ili s njih 1 do 2.

Slijedi ocjena kvalitete usluga javne uprave prema demografiji.

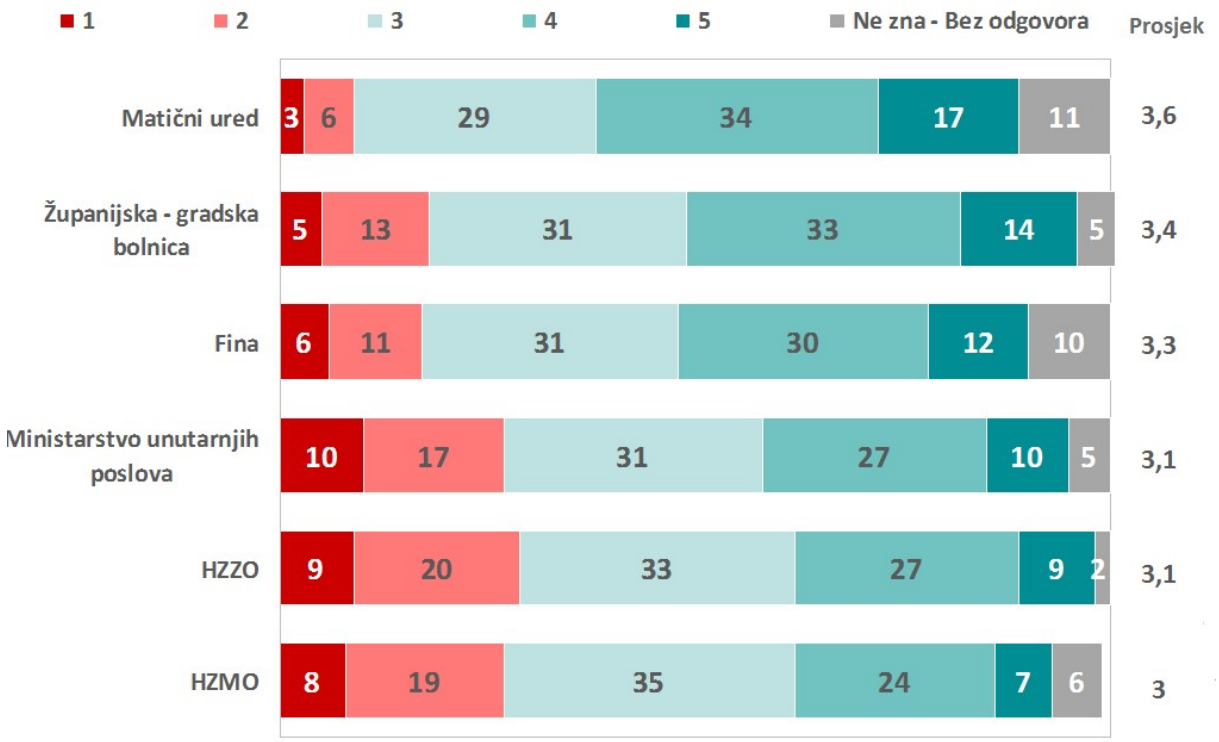
Prosjek		N	Tijela javne uprave	N	Privatna poduzeća
Total		980	2,8	933	3,1
Spol	Muški	456	2,7	429	3,1
	Ženski	524	2,9	504	3,1
Dob	Do 30 godina	164	3,1	163	3,3
	Od 31 do 44 godina	236	2,8	229	3,3
	Od 45 do 60 godina	257	2,8	252	3
	Više od 60 godina	323	2,8	289	2,9
Obrazovanje	Osnovna škola	228	2,8	219	2,6
	Srednja škola	567	2,8	539	3,2
	Viša škola/Fakultet	185	2,8	175	3,4
Tip naselja	Grad	606	2,7	567	3,2
	Selo	374	2,9	365	3
Regija	Zagreb i okolica	261	2,7	234	3,3
	Sjeverna Hrvatska	162	3	158	3,1
	Slavonija	165	2,8	160	2,9
	Lika i Banovina	83	3	81	3
	Istra i Primorje	119	2,7	116	3,2
	Dalmacija	190	2,8	184	3,2
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	263	2,9	250	2,9
	1-2	242	2,9	226	3,1
	3-5	218	2,8	205	3,3
	6-10	198	2,8	194	3,3
	11 i više	59	2,4	58	3,3

Slika 4. Ocjena kvalitete usluge prema demografiji

Kvalitetu usluge najbolje su, po demografskim podacima, ocijenili dobne skupine do 44 godine, koji imaju višu školu ili fakultet te žive u gradovima. Što se tiče geografske rasprostranjenosti, najbolju ocjenu dali su ispitanici iz Zagreba i okolice te Istre i Primorja i Dalmacije, a najlošiju ispitanici iz Slavonije.

4.1.1. Ocjena rada tijela javne uprave

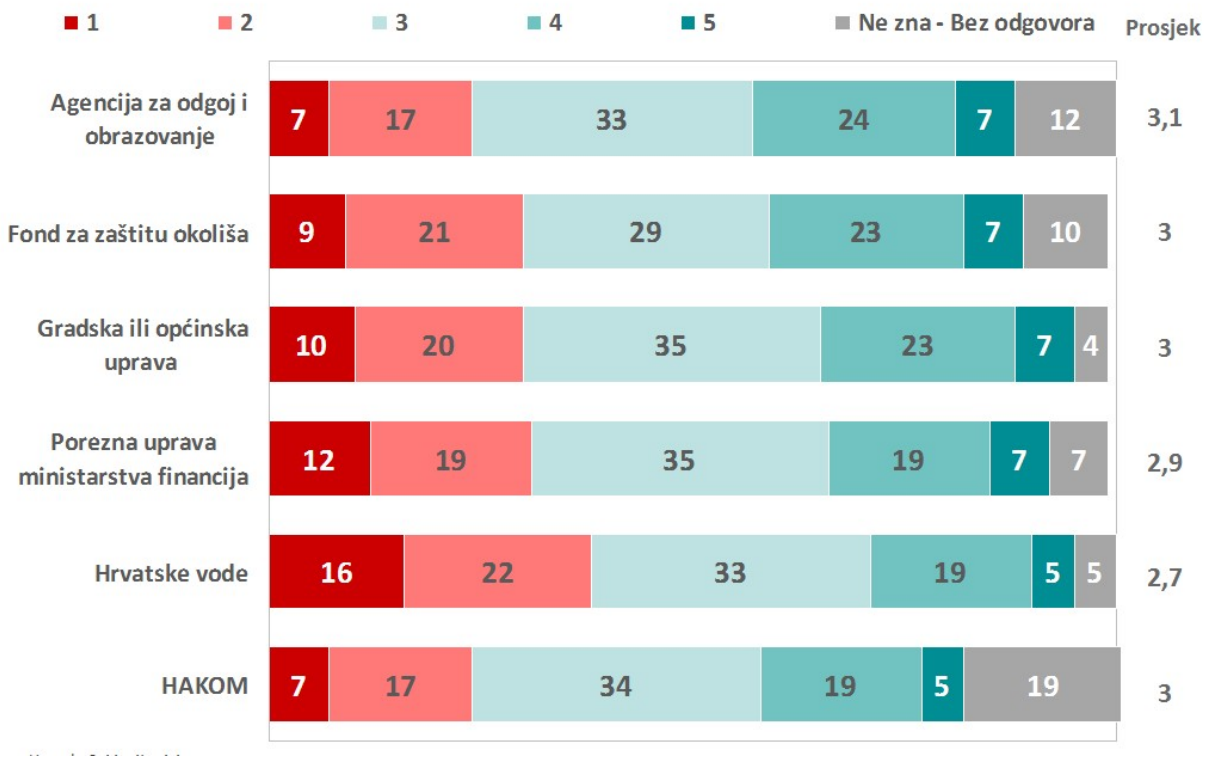
Uzevši u obzir da je pojam „javna uprava“ ili „tijela javne uprave“ vrlo širok pojam, pogotovo za opće građanstvo, u istraživanju je bilo potrebno suziti tj. definirati pojedina tijela javne uprave. Dakle, s obzirom na to da u Hrvatskoj djeluje više od 5000 tijela javne uprave te ih nije bilo moguće obuhvati sve u jednom istraživanju, ispitanike smo pitali da ocijene rad 18 tijela ili grupe tijela javne uprave.



Slika 5. Pitanje: *Molim Vas da školskim ocjenama ocijenite rad sljedećih tijela javne uprave.*

Prosjek		Matični ured	Županijska - gradska bolnica	Fina	MUP	HZZO	HZMO
Total		3,6	3,4	3,3	3,1	3,1	3
Spol	Muški	3,6	3,3	3,2	3,1	3	3
	Ženski	3,6	3,4	3,5	3,2	3,1	3
Dob	Do 30 godina	3,5	3,3	3,5	3	3,3	3,1
	Od 31 do 44 godina	3,6	3,3	3,4	3,1	2,9	3
	Od 45 do 60 godina	3,7	3,4	3,3	3,2	3,1	3
	Više od 60 godina	3,6	3,6	3,2	3,1	3,1	3,1
Obrazovanje	Osnovna škola	3,6	3,6	3,3	3	3,2	3
	Srednja škola	3,6	3,3	3,4	3,2	3,1	3
	Viša škola/Fakultet	3,6	3,3	3,3	3,1	3	3
Tip naselja	Grad	3,6	3,3	3,3	3	3	2,9
	Selo	3,6	3,5	3,4	3,3	3,3	3,2
Regija	Zagreb i okolica	3,6	3,5	3,3	3,1	3	2,9
	Sjeverna Hrvatska	3,7	3,7	3,6	3,4	3,2	3,2
	Slavonija	3,5	3,3	3,4	3	3,1	3
	Lika i Banovina	3,7	3,3	3,3	3,3	3,2	3,1
	Istra i Primorje	3,7	3	3,4	2,8	2,8	2,9
	Dalmacija	3,5	3,4	3,2	3,1	3,2	3,2
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	3,6	3,4	3,3	3,2	3,1	3,1
	1-2	3,7	3,4	3,4	3,2	3,2	3
	3-5	3,6	3,4	3,4	2,9	3	3
	6-10	3,6	3,4	3,3	3,2	3	3
	11 i više	3,5	3,2	3,4	2,9	2,8	2,8

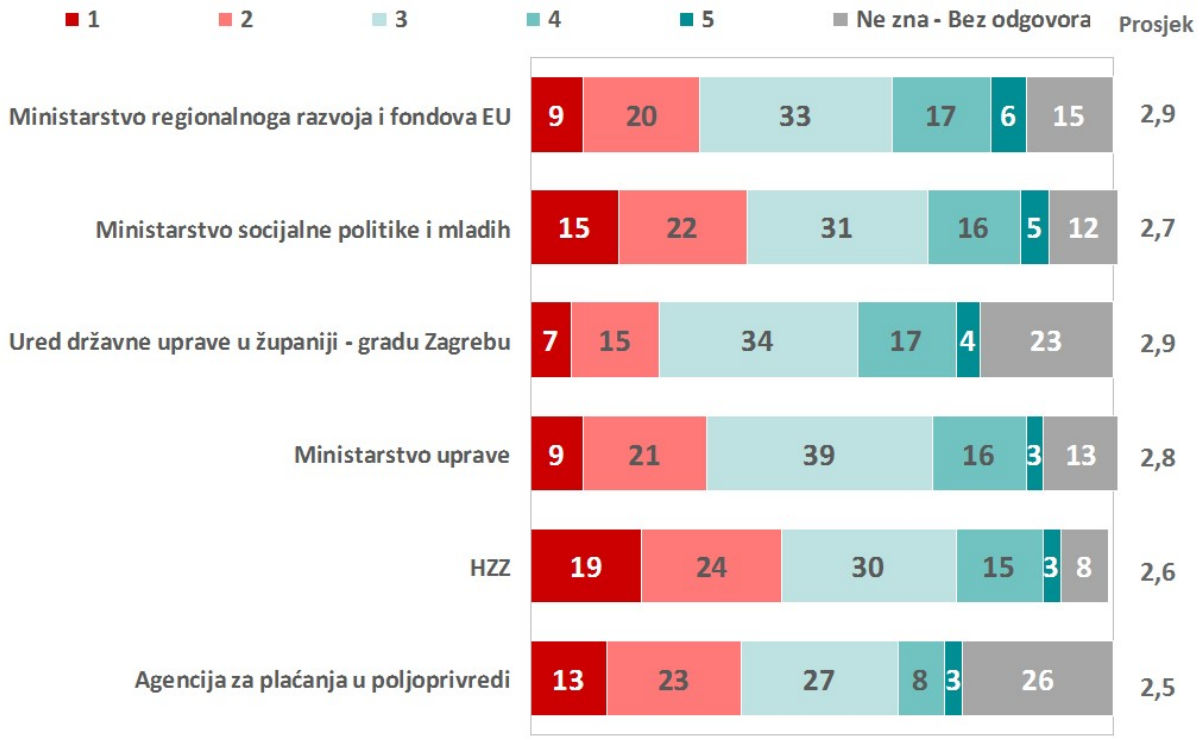
Slika 6. Opća ocjena rada tijela javne uprave prema demografiji



Slika 7. Pitanje: *Molim Vas da školskim ocjenama ocijenite rad sljedećih tijela javne uprave – 2. dio*

Prosjek		Agencija za odgoj i obrazovanje	Fond za zaštitu okoliša	Gradska ili općinska uprava	Porezna uprava ministarstva financija	Hrvatske vode	HAKOM
Total		3,1	3	3	2,9	2,7	3
Spol	Muški	3	2,8	2,9	2,8	2,7	2,9
	Ženski	3,1	3,1	3	3	2,8	3,1
Dob	Do 30 godina	3,2	3,3	3,2	2,9	3,2	3
	Od 31 do 44 godina	3,1	3	2,9	3	2,8	3
	Od 45 do 60 godina	3,1	2,9	3	2,9	2,6	3,1
	Više od 60 godina	3,1	2,9	2,9	2,9	2,6	2,9
Obrazovanje	Osnovna škola	3,2	3,1	3	2,9	2,7	2,9
	Srednja škola	3,1	2,9	2,9	2,9	2,7	3
	Viša škola/Fakultet	2,8	3	3	3	2,8	2,9
Tip naselja	Grad	3	2,9	2,9	2,8	2,8	2,9
	Selo	3,3	3,1	3,1	3	2,7	3,1
Regija	Zagreb i okolica	3	2,9	3	2,9	2,7	2,8
	Sjeverna Hrvatska	3,2	3,4	3,3	3,2	3	3,2
	Slavonija	3,3	3,1	2,9	2,8	2,7	3
	Lika i Banovina	3,3	2,7	3	2,8	2,4	3
	Istra i Primorje	3	2,8	2,9	2,7	2,8	2,9
	Dalmacija	3	2,9	2,8	2,9	2,8	3
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	3,1	3	3	3	2,8	3
	1-2	3,2	3	3,1	2,9	2,8	2,9
	3-5	3,1	3	2,9	2,9	2,7	2,9
	6-10	3	2,9	2,9	2,9	2,6	3
	11 i više	2,8	3	2,9	2,7	2,5	3,1

Slika 8. Opća ocjena rada tijela javne uprave prema demografiji – 2. dio



Slika 9. Pitanje: *Molim Vas da školskim ocjenama ocijenite rad sljedećih tijela javne uprave – 3. dio*

Prosjek		Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova EU	Ministarstvo socijalne politike i mladih	Ured državne uprave u županiji - gradu Zagrebu	Ministarstvo uprave	HZZ	Agencija za plaćanja u poljoprivredi
Total		2,9	2,7	2,9	2,8	2,6	2,5
Spol	Muški	2,7	2,5	2,8	2,7	2,5	2,4
	Ženski	3	2,9	3	2,9	2,6	2,6
Dob	Do 30 godina	3,3	2,9	3,2	2,9	2,8	2,9
	Od 31 do 44 godina	2,8	2,5	2,9	2,9	2,5	2,6
	Od 45 do 60 godina	2,7	2,6	2,9	2,7	2,6	2,5
	Više od 60 godina	2,9	2,7	2,8	2,7	2,4	2,2
Obrazovanje	Osnovna škola	3	3,1	2,9	2,9	2,6	2,6
	Srednja škola	2,9	2,6	2,9	2,8	2,5	2,5
	Viša škola/Fakultet	2,8	2,5	3	2,8	2,6	2,5
Tip naselja	Grad	2,8	2,6	2,8	2,7	2,5	2,3
	Selo	3	2,9	3,1	3	2,7	2,8
Regija	Zagreb i okolica	2,8	2,6	2,9	2,7	2,4	2,3
	Sjeverna Hrvatska	3,2	3	3,2	3	2,8	2,8
	Slavonija	2,9	2,8	2,8	2,8	2,5	2,5
	Lika i Banovina	2,8	2,6	2,9	2,9	2,5	2,7
	Istra i Primorje	2,8	2,5	2,8	2,7	2,7	2,4
	Dalmacija	2,9	2,7	3	2,8	2,7	2,5
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	3	2,9	3,1	3	2,7	2,5
	1-2	3	2,7	2,9	2,8	2,5	2,6
	3-5	2,7	2,7	2,9	2,7	2,5	2,5
	6-10	2,8	2,5	2,9	2,7	2,6	2,5
	11 i više	2,7	2,6	2,9	2,9	2,5	2,5

Slika 10. Opća ocjena rada tijela javne uprave prema demografiji – 3. dio

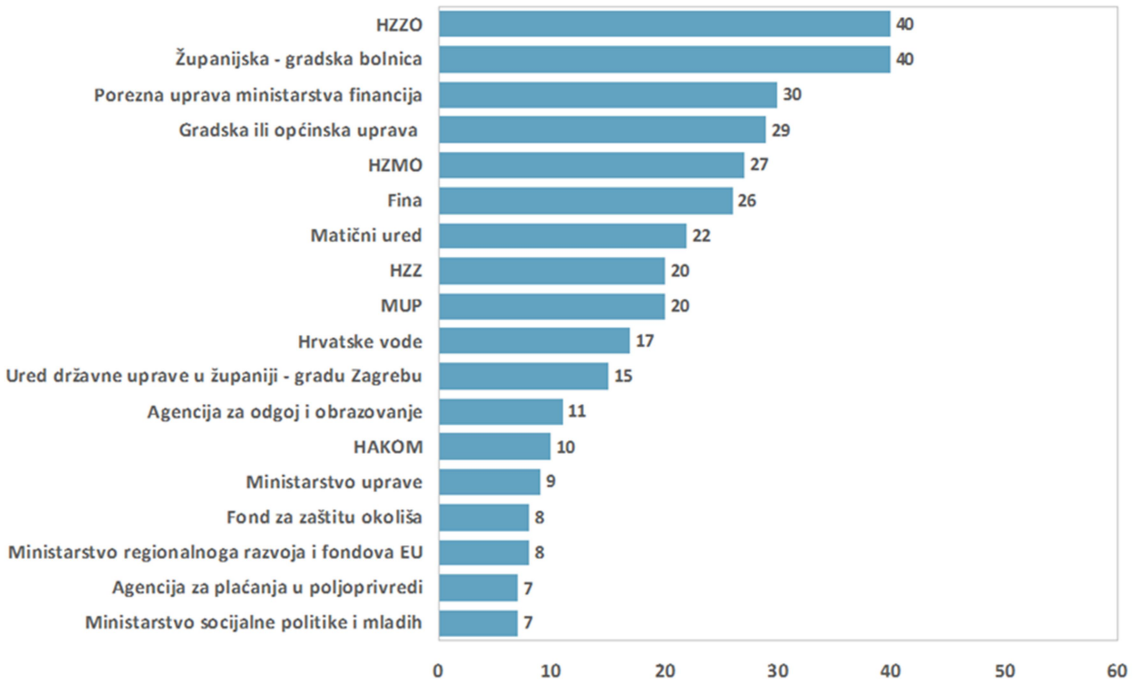
Prosječne ocjene rada tijela kreću se od 3,6 s koliko su ocjenjeni matični uredi do 2,5 s koliko je ocijenjena Agencija za plaćanja u poljoprivredi.

U skupini 6 najbolje ocjenjenih su: matični uredi, bolnice, FINA, MUP, HZZO i HZMO. U skupini najlošije ocjenjenih su: Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU, Ministarstvo socijalne politike i mladih, Uredi državne uprave, Ministarstvo uprave, HZZ, Agencija za plaćanje u poljoprivredi. Osobe koje nisu imale kontakt ni s jednim tijelom bolje ocjenjuju rad javne uprave.

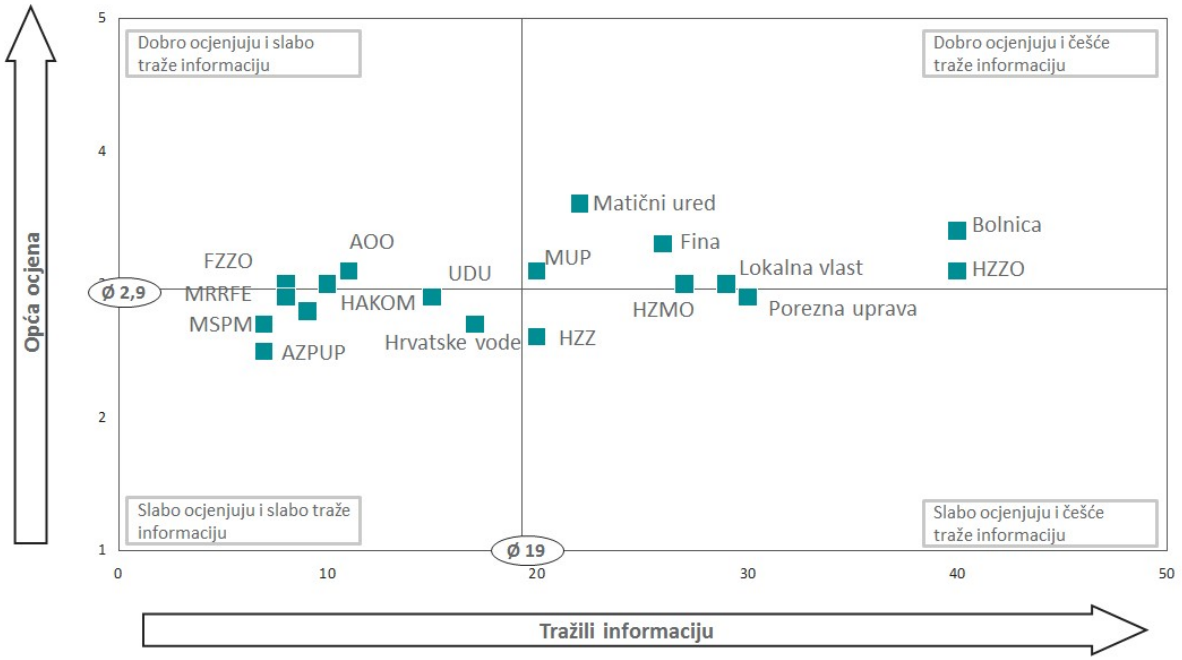
Zanimljivo je napomenuti demografsku strukturu ispitanika u odnosu na odgovore. Tako se, npr., razlikuju odgovori za određenu instituciju ovisno o dobi ispitanika ili veličini mjesta iz kojeg dolaze. Matične urede, npr., najbolje ocjenjuju ispitanici dobi od 45 do 60 godina, nevezano uz razinu obrazovanja koju posjeduju (sve razine obrazovanja dale su istu ocjenu), nevezano uz veličinu mjesta iz kojeg dolaze, a najpozitivniji su ispitanici iz Sjeverne Hrvatske, Istre i Primorja te Like i Banovine. Situacija je drugačija kad su u pitanju županijske/gradske bolnice. Njih najbolje ocjenjuju ispitanici koji imaju više od 60 godina, s osnovnom školom, sa sela, iz Sjeverne Hrvatske. Finu najbolje ocjenjuju najmlađi ispitanici, oni do 30 godina, sa srednjom školom, također iz Sjeverne Hrvatske. MUP je, s druge strane, generalno dobio niže ocjene od ostalih institucija, a najbolje ga ocjenjuju ispitanici od 45 do 60 godina, dok mu najslabije ocjene daju najmlađi ispitanici. Što se tiče razine obrazovanja, MUP najbolje ocjenjuju ispitanici sa srednjom školom, a najlošije sa osnovnom školom. Najpozitivniji su opet ispitanici iz Sjeverne Hrvatske, a najnegativniji ispitanici iz Istre i Primorja. HZZO su najbolje ocijenili najmlađi ispitanici, sa osnovnom školom, sa sela, iz Sjeverne Hrvatske, Dalmacije te Like i Banovine. HZMO najbolje ocjenjuju ispitanici do 30 godina i oni iznad 60 godina, sa sela, iz Sjeverne Hrvatske i Dalmacije. Zanimljivo je da Poreznu upravu najboljim ocjenama ocjenjuju ispitanici s višom školom ili fakultetom, opet iz Sjeverne Hrvatske. Ministarstvo uprave najbolje ocjenjuju ispitanici koji imaju do 44 godine, sa osnovnom školom, sa sela, iz Like i Banovine. Hrvatski zavod za zapošljavanje najbolje ocjenjuju ispitanici dobi do 30 godina, s osnovnom školom, sa sela, iz Sjeverne Hrvatske.

4.1.2. Traženje informacija od tijela javne uprave i ocjena komunikacije

Najviše građana (4 od 10) tražilo je informacije od HZZO te od županijske/gradske bolnice. Slijede porezna uprava, gradska ili općinska uprava te HZMO i Fina. Statistički značajna razlika u općoj ocjeni institucije uočena je jedino kod Fine i Agencije za plaćanje u poljoprivredi koje osobe su bolje ocjenjene kod osoba koje su tražile informaciju, nego one koje informaciju nisu tražile.

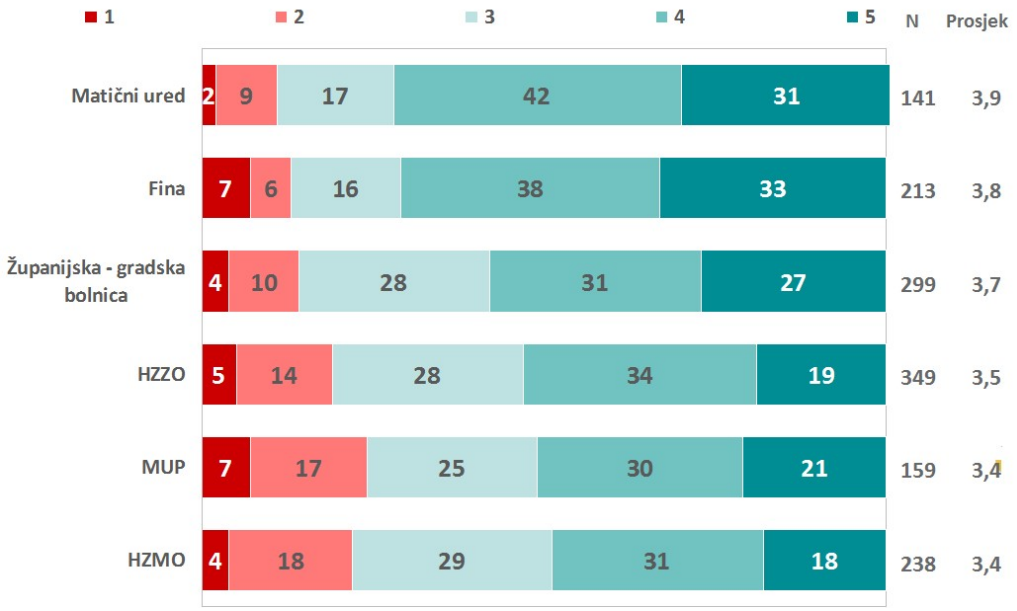


Slika 11. Pitanje: *Jeste li u proteklih 12 mjeseci tražili informaciju u od sljedećih tijela javne uprave*?

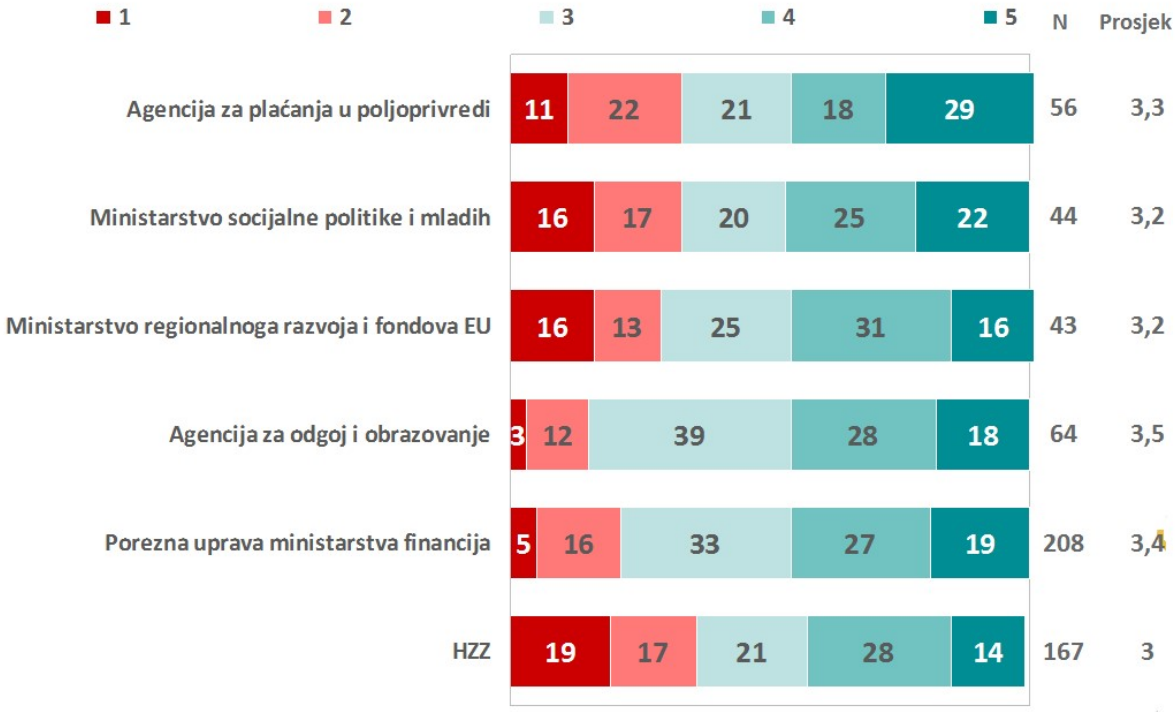


Slika 12. Opća ocjena s obzirom na traženje informacija od tijela javne uprave

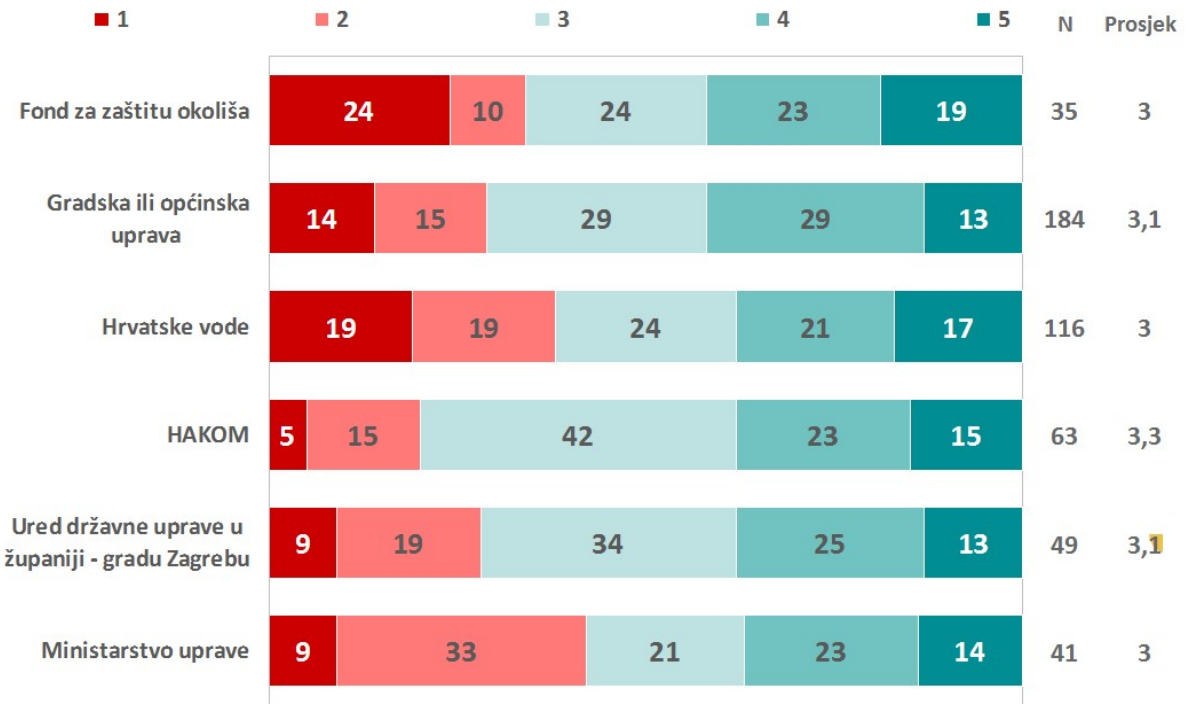
Kada se ukrižaju varijable opće ocjene i traženja informacije dobiju se četiri segmenta: tijela koja se ocjenjuju dobrim ocjenama i traži se informacija o njima. U toj skupni su bolnice i HZZO, Fina, MUP i matični uredi. Iako su u najboljem kvadrantu, niti jedno tijelo nema čvrstu i stabilnu poziciju.



Slika 12. Pitanje: *Koliko ste općenito bili zadovoljni s komunikacijom prilikom traženja informacije sa sljedećim tijelima javne uprave?*



Slika 13. Pitanje: *Koliko ste općenito bili zadovoljni s komunikacijom prilikom traženja informacije sa sljedećim tijelima javne uprave?* – drugi dio



Slika 14. Pitanje: *Koliko ste općenito bili zadovoljni s komunikacijom prilikom traženja informacije sa sljedećim tijelima javne uprave?* – treći dio

		Fina		HZZ		HZMO		HZZO		Hrvatske vode		Agencija za plaćanja u poljoprivredi	
		N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek
	Ukupna ocjena	213	3,8	167	3	238	3,4	349	3,5	116	3	56	3,3
Aspekti	Dostupnošću informacija na Internetu	160	3,8	141	3,5	176	3,5	260	3,5	81	3	32	3,3
	Dostupnošću informacija kod službe za korisnike	164	3,6	147	3,4	198	3,4	282	3,4	107	3,2	46	3,3
	Brzinom odgovora službenika tj. davanja informacije	206	3,8	165	3,4	236	3,3	347	3,5	117	3,1	51	3,4
	Ljubaznošću i susretljivošću službenika	213	4	166	3,8	238	3,6	351	3,6	117	3,4	53	3,9
	Cjelovitosti usluge, znači da ste prilikom traženja dobili sve potrebne informacije	212	3,9	165	3,5	238	3,5	351	3,7	117	3,3	53	3,6
	Razumljivošću dobivenih informacija	208	3,9	167	3,6	237	3,6	351	3,7	117	3,4	53	3,5

Slika 15. Pitanje: *Posljednji put kada ste tražili informaciju, koliko ste bili zadovoljni sljedećim aspektima?*

Ocjena komunikacije s tijelima javne uprave kreće se od 3,9 za matične urede do 3 za Ministarstvo uprave, Hrvatske vode, Fond za zaštitu okoliša te HZZ. Uz matične urede, bolje ocjene su dobile još i bolnice te Fina.

		Fond za zaštitu okoliša		Agencija za odgoj i obrazovanje		HAKOM		Ministarstvo uprave		MUP		Ministarstvo socijalne politike i mladih Fond za zaštitu okoliša	
		N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek
	Ukupna ocjena	35	3	64	3,5	63	3,3	41	3	159	3,4	44	3,2
Aspekti	Dostupnošću informacija na Internetu	27	3	59	3,9	47	3,6	33	3,5	134	3,6	32	3
	Dostupnošću informacija kod službe za korisnike	29	2,9	56	3,7	58	3,3	34	3,4	129	3,5	33	3,3
	Brzinom odgovora službenika tj. davanja informacije	32	2,8	65	3,5	59	3,3	41	3,2	156	3,4	43	3
	Ljubaznošću i susretljivošću službenika	32	3,1	65	3,7	59	4	41	3,3	157	3,3	43	3,4
	Cjelovitosti usluge, znači da ste prilikom traženja dobili sve potrebne informacije	35	3,3	66	3,7	60	3,5	41	3,3	159	3,6	43	3,3
	Razumljivošću dobivenih informacija	35	3,4	66	3,8	60	3,6	41	3,4	160	3,7	43	3,4

Slika 16. Pitanje: *Posljednji put kada ste tražili informaciju, koliko ste bili zadovoljni sljedećim aspektima?* – drugi dio

		Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova EU		Porezna uprava ministarstva financija		Matični ured		Gradska ili općinska uprava u Vašem gradu ili općini		Županijska - gradska bolnica		Ured državne uprave u županiji - gradu Zagrebu	
		N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek	N	Prosjek
	Ukupna ocjena	43	3,2	208	3,4	141	3,9	299	3,7	299	3,7	49	3,1
Aspekti	Dostupnošću informacija na Internetu	35	3,5	151	3,5	100	3,6	145	3,2	201	3,5	38	3,6
	Dostupnošću informacija kod službe za korisnike	39	3,5	169	3,4	114	3,6	157	3,1	251	3,5	38	3,2
	Brzinom odgovora službenika tj. davanja informacije	42	3,5	205	3,5	139	3,9	180	3,1	299	3,7	48	3,2
	Ljubaznošću i susretljivošću službenika	40	4	210	3,6	141	4	184	3,4	298	3,8	48	3,6
	Cjelovitosti usluge, znači da ste prilikom traženja dobili sve potrebne informacije	42	3,7	210	3,5	141	4	184	3,3	301	3,8	48	3,3
	Razumljivošću dobivenih informacija	42	3,7	210	3,6	141	4	184	3,5	302	3,8	49	3,4

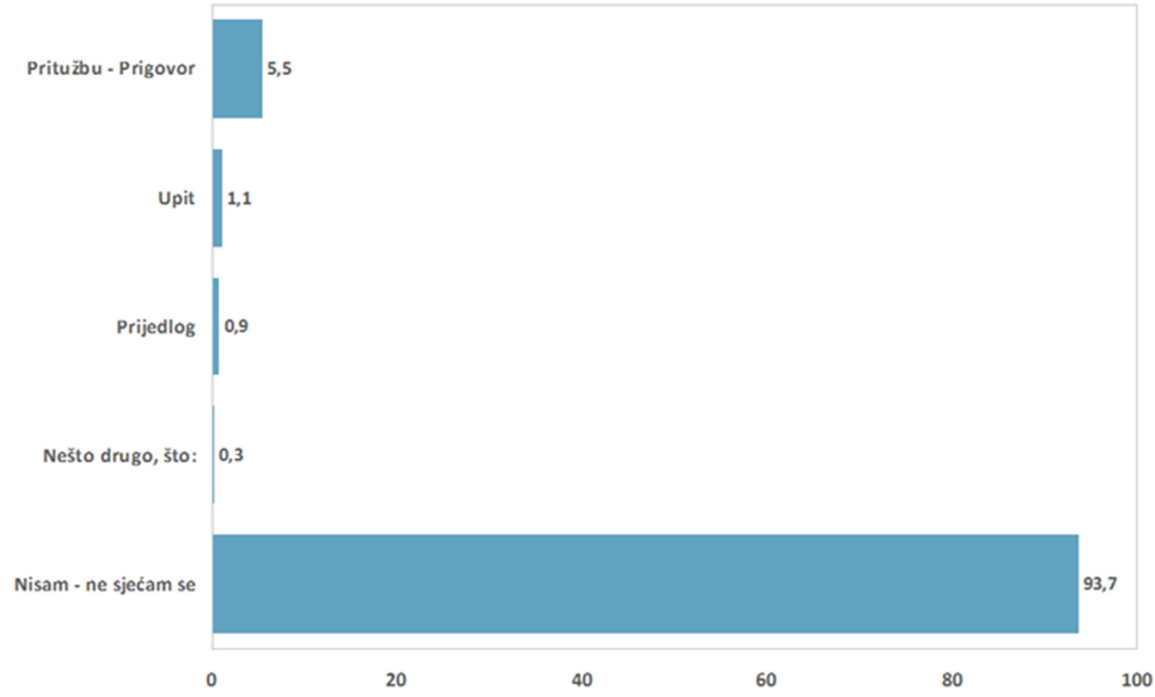
Slika 17. Pitanje: *Posljednji put kada ste tražili informaciju, koliko ste bili zadovoljni sljedećim aspektima?* – treći dio

Cjelovitost usluge i razumljivost informacija su kod većine tijela najbolje ocijenjeni. Često u tu skupinu spada i ljubaznost i susretljivost osoba, iako ne kod svih tijela. Kod MUP-a je to najslabije ocijenjena karakteristika. Dostupnost informacija kod službe za korisnike spada u slabije ocijenjene aspekte, iako je potrebno naglasiti kako su kod gotovo svih tijela gotovo svi aspekti češće ocijenjeni boljim ocjenama nego lošijim.

4.2. Ocjena informiranosti građana o radu javne uprave i svojim pravima

4.2.1. Podnošenje pritužbi i prijedloga

Tijekom provedbe istraživanja nastojalo se utvrditi i koliko građani poznaju i koriste institut pritužbe, ali i davanja prijedloga. Zbog toga ih se pitalo jesu li podnijeli ikada pritužbu/prigovor, upit, prijedlog ili nešto drugo. Podnošenje upita/pritužbi ili prijedloga na rad službenika nije česta pojava među građanima, velika većina (94%) nije nikada podnijela upit/pritužbu ili prijedlog tijelu javne uprave na rad službenika. Među onima koji jesu, najčešće se radilo o pritužbi. Oni koji se uputili pritužbu navode različite razloge zašto su to učinili. Nešto se u većoj mjeri izdvojio kao razlog loše napravljen posao. Također su se obraćali velikom broju različitih institucija, a nešto se više izdvajaju lokalne vlasti i MUP. lika

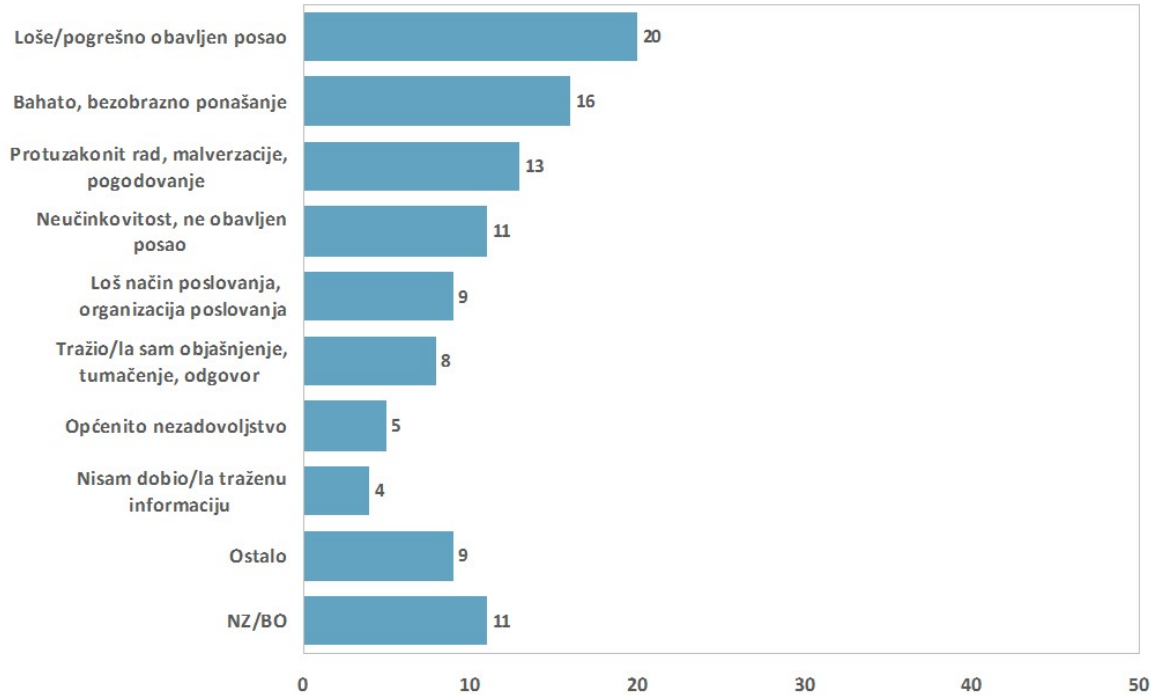


17. Pitanje: *Jeste li ikada podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenika ili uslugu u tijelima javne uprave ili javnoj službi?*

% čuli		N	Nisam - ne sjećam se	Pritužbu - Prigovor	Ostalo
Total		1000	94%	5%	2%
Spol	Muški	466	92%	7%	3%
	Ženski	534	95%	4%	2%
Dob	Do 30 godina	165	99%	1%	
	Od 31 do 44 godina	240	94%	5%	1%
	Od 45 do 60 godina	259	93%	6%	3%
	Više od 60 godina	335	91%	8%	4%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	96%	4%	2%
	Srednja škola	577	93%	6%	2%
	Viša škola/Fakultet	187	91%	7%	3%
Tip naselja	Grad	618	94%	6%	2%
	Selo	382	94%	5%	4%
Regija	Zagreb i okolica	265	91%	7%	3%
	Sjeverna Hrvatska	170	97%	3%	1%
	Slavonija	166	91%	7%	6%
	Lika i Banovina	85	95%	4%	1%
	Istra i Primorje	119	97%	3%	0%
	Dalmacija	195	94%	6%	1%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	275	97%	2%	1%
	1-2	247	96%	4%	0%
	3-5	221	94%	5%	3%
	6-10	198	89%	10%	3%
	11 i više	59	84%	14%	14%

Slika 18. Podnošenje upita/pritužbe prema demografiji

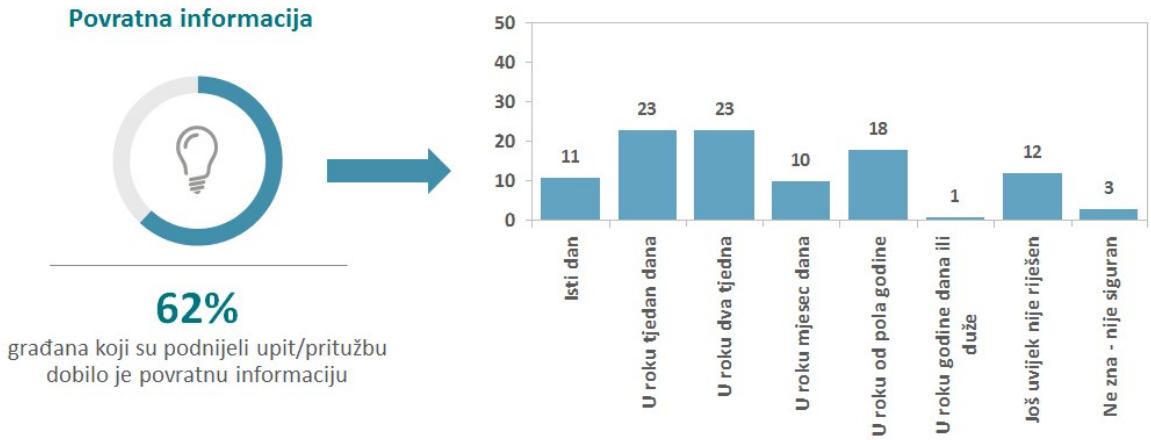
Pritužbu ili prigovor najviše su ulagali ispitanici stariji od 60 godina, sa fakultetom i srednjom školom, iz grada, iz Zagreba i okolice i iz Slavonije.



Slika 19. Pitanje: *Koji je bio razlog zašto se podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog na rad službenika ili uslugu u javnim tijelima?*

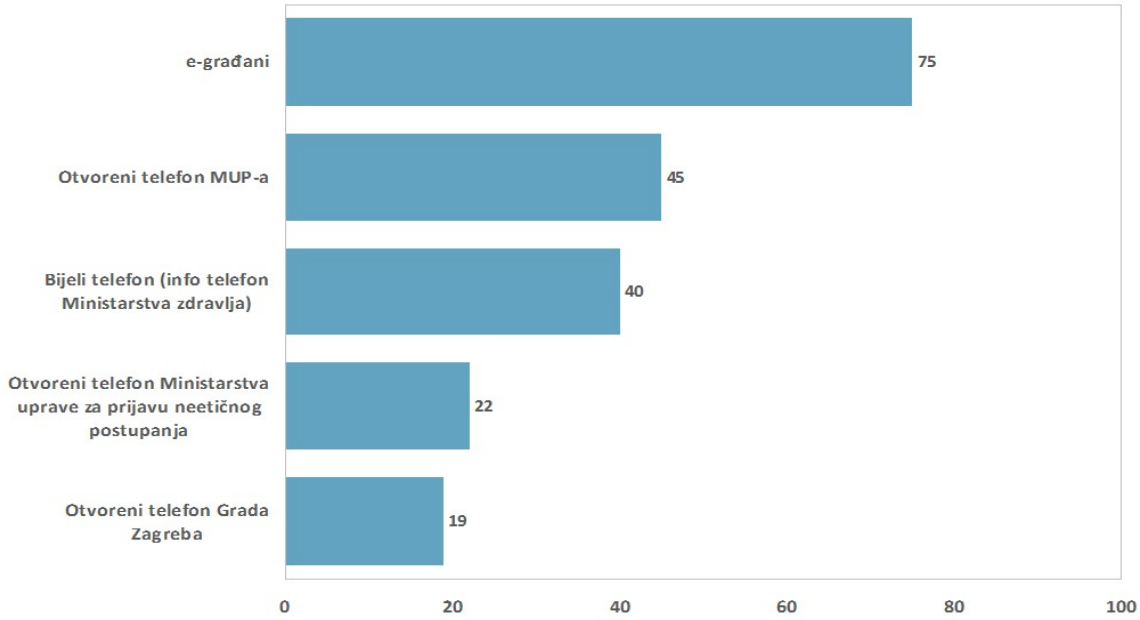
Slika 20. Pitanje*: Kojem javnom tijelu ste podnijeli upit/pritužbu/prigovor/prijedlog?*

Od svih građana koji su podnijeli upit/pritužbu ili prijedlog, njih 62% dobilo je povratnu informaciju – 11% isti dan, a 46% u roku od dva tjedna.



Slika 21. Pitanje*: Jeste li o tome dobili povratnu informaciju?/ U kojem roku je riješen vaš upit/pritužbu/prigovor/prijedlog?*

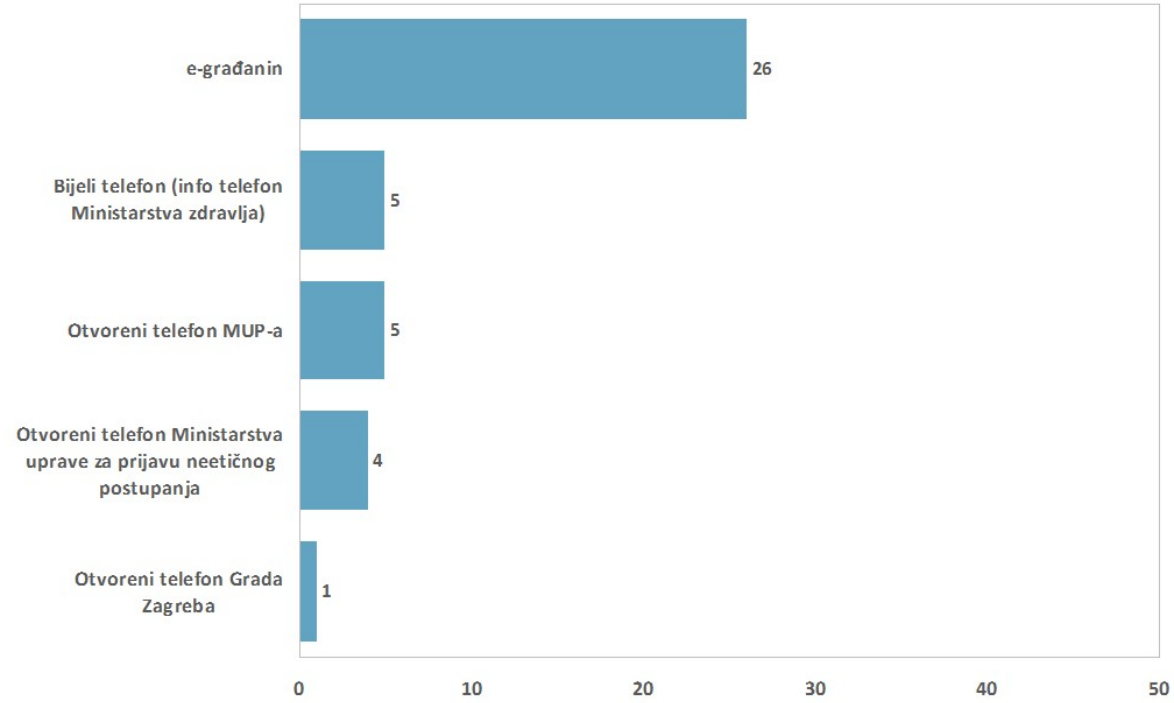
4.2.2. Sustav E-građani/info telefoni



Slika 22. Pitanje: *Jeste li čuli za sljedeće usluge ili info telefone koje pružaju pojedina tijela javne uprave?*

% čuli		N	e-građani	Bijeli telefon	Otvoreni telefon MUP-a	Otvoreni telefon Grada Zagreba	Otvoreni telefon Ministarstva uprave
Total		1000	75%	40%	45%	19%	22%
Spol	Muški	466	78%	37%	46%	17%	19%
	Ženski	534	73%	43%	45%	20%	25%
Dob	Do 30 godina	165	83%	36%	38%	11%	15%
	Od 31 do 44 godina	240	82%	44%	50%	20%	22%
	Od 45 do 60 godina	259	80%	40%	48%	16%	25%
	Više od 60 godina	335	63%	39%	43%	23%	24%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	53%	34%	32%	20%	27%
	Srednja škola	577	80%	42%	50%	19%	21%
	Viša škola/Fakultet	187	91%	42%	46%	18%	19%
Tip naselja	Grad	618	81%	41%	44%	19%	21%
	Selo	382	66%	39%	47%	18%	24%
Regija	Zagreb i okolica	265	83%	40%	41%	28%	16%
	Sjeverna Hrvatska	170	70%	39%	46%	14%	19%
	Slavonija	166	65%	41%	46%	21%	23%
	Lika i Banovina	85	71%	31%	53%	16%	34%
	Istra i Primorje	119	84%	35%	35%	7%	20%
	Dalmacija	195	77%	47%	53%	17%	27%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	275	63%	34%	38%	18%	16%
	1-2	247	70%	38%	41%	18%	20%
	3-5	221	82%	37%	45%	16%	22%
	6-10	198	86%	49%	59%	21%	27%
	11 i više	59	99%	56%	51%	25%	40%

Slika 23. Upoznatost s uslugama/info telefonima prema demografiji



Slika 24. Pitanje: *Koristite li sustav e– građanin? / A jeste li kontaktirali neki od sljedećih info telefona …?*

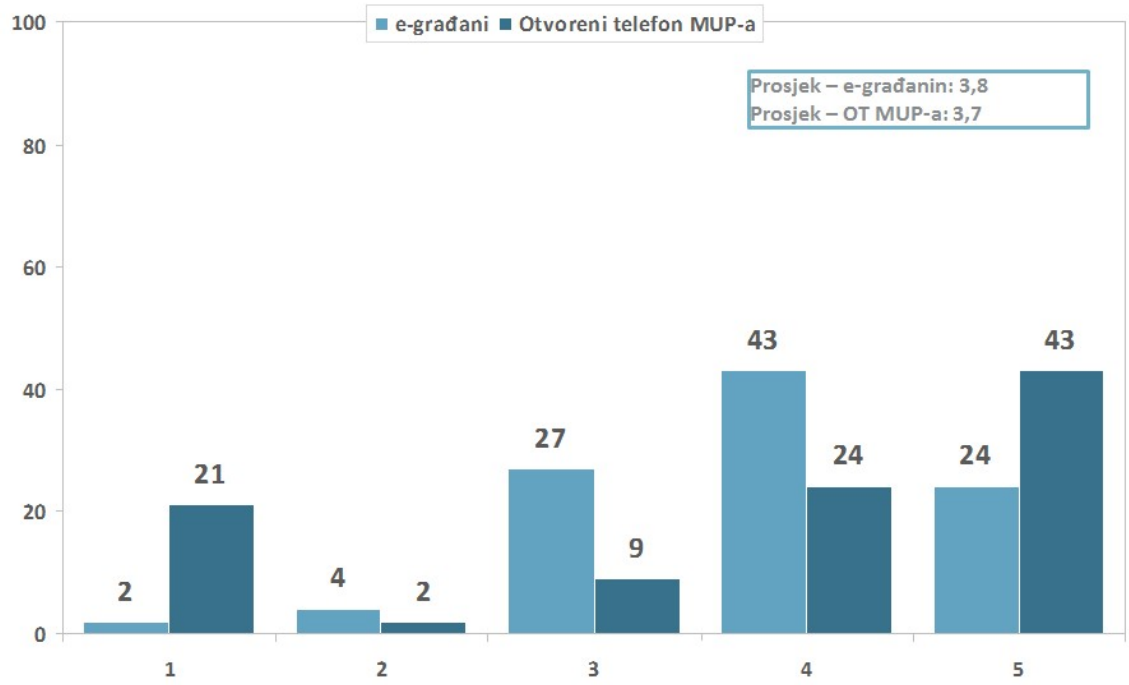
% koristili		N	e-građanin
Total		199	26%
Spol	Muški	91	25%
	Ženski	108	28%
Dob	Do 30 godina	43	31%
	Od 31 do 44 godina	67	34%
	Od 45 do 60 godina	56	27%
	Više od 60 godina	33	16%
Obrazovanje	Osnovna škola	12	10%
	Srednja škola	113	24%
	Viša škola/Fakultet	74	44%
Tip naselja	Grad	139	28%
	Selo	60	24%
Regija	Zagreb i okolica	66	30%
	Sjeverna Hrvatska	32	27%
	Slavonija	29	27%
	Lika i Banovina	7	12%
	Istra i Primorje	20	20%
	Dalmacija	45	30%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	25	15%
	1-2	35	20%
	3-5	54	30%
	6-10	66	39%
	11 i više	18	32%

Slika 25. Korištenje usluga/info telefona prema demografiji

Građani su u velikoj mjeri upoznati s uslugom e-građani, za koju je čulo 75% građana. To su najčešće osobe mlađe od 60, osobe višeg obrazovanja, osobe iz gradova te osobe iz Zagreba i okolice i Istre i Primorja. Poznavanje usluge e-građani raste zajedno s brojem kontaktiranih tijela javne uprave.

Nešto manje od polovice građana (45%) upoznato je s postojanjem Otvorenog telefona MUP-a, a 40% s Bijelim telefonom. Oko petine građana navodi kako zna za Otvoreni telefon Ministarstva uprave za prijavu neetičnog postupanja i za Otvoreni telefon Grada Zagreba.

Oko petine građana navodi kako koristi uslugu e-građani. Info telefone koristio je vrlo mali broj građana. Uslugu češće koriste mlađi od 45 godina, osobe višeg obrazovanja te osobe iz Zagreba i okolice. Prosječna ocjena korištenja usluge e-građanin je 3,8. Njih 43% uslugu ocjenjuje četvorkom, 24% s peticom.

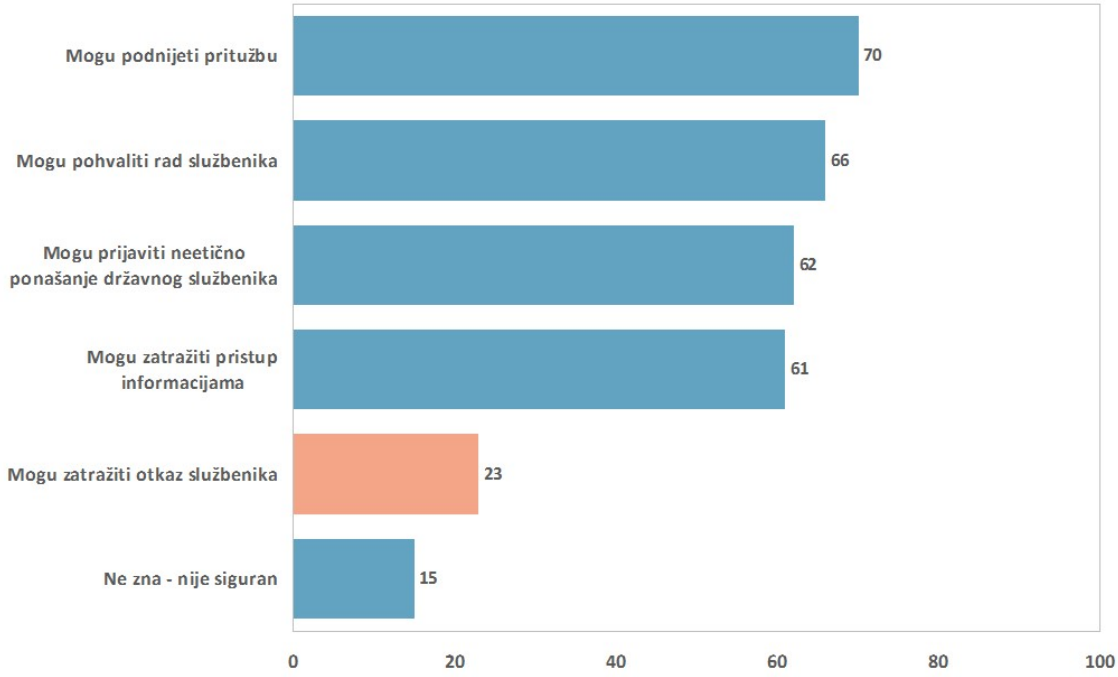


Slika 26. Pitanje: *Koliko ste općenito bili zadovoljno s uslugom e-građanin/komunikacijom sa sljedećim javnim tijelima?*

4.2.3. Upoznatost građana sa svojim pravima

Što se tiče ispitivanja građana o upoznatosti s pravima koja imaju prilikom kontakta s tijelima javne uprave, najviše građana (70%) navodi kako mogu podnijeti tužbu u slučaju nezadovoljstva uslugom ili radom službenika. Njih 2/3 navodi da može pohvaliti službenika, a nešto manje navodi da mogu prijaviti neetično ponašanje te da mogu zatražiti pristup informaciji. Oko petine građana vjeruje da ima pravo zatražiti otkaz službenika.

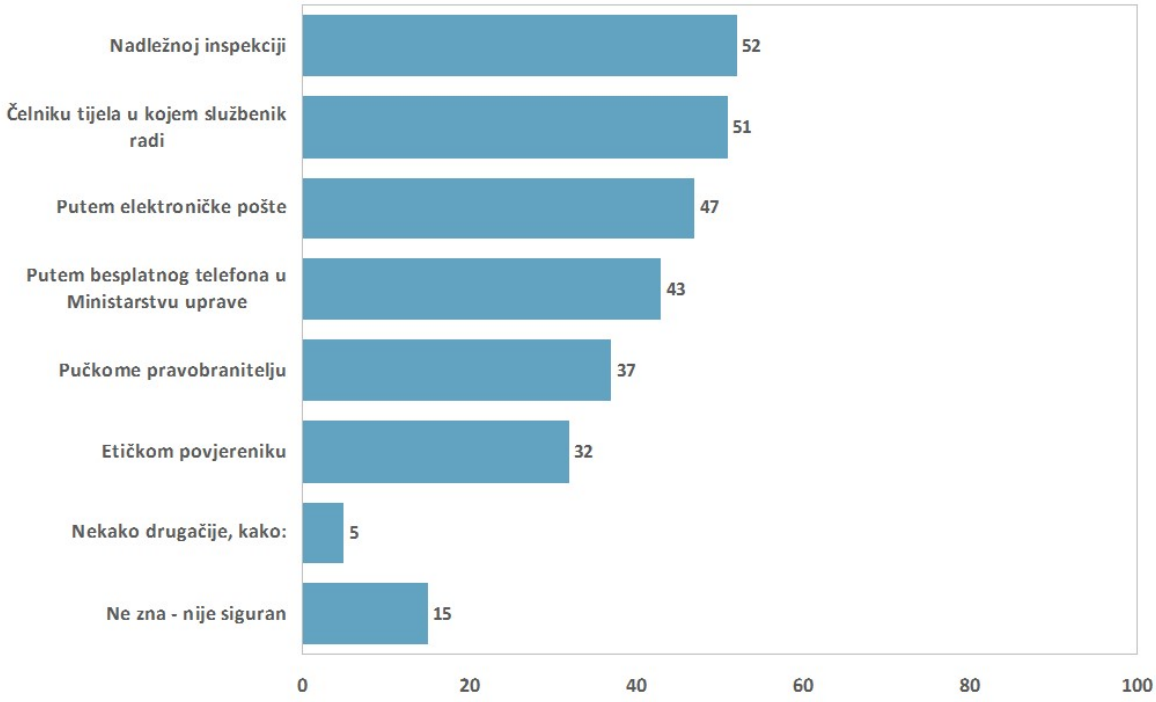
Osobe koje imaju kriva očekivanja i nisu dovoljno informirane su češće osobe nižeg obrazovanja, osobe iz Slavonije te osobe koje nisu ostvarile kontakt ni s jednim tijelom javne uprave.



Slika 27. Pitanje: *Koja od sljedećih prava imaju građani u slučaju nezadovoljstva ili zadovoljstva uslugom ili radom službenika?*

		N	Mogu prijaviti neetično ponašanje državnog službenika	Mogu podnijeti pritužbu	Mogu pohvaliti rad službenika	Mogu zatražiti otkaz službenika	Mogu zatražiti pristup informacijama	Ne zna - nije siguran
Total		1000	62%	70%	66%	23%	61%	15%
Spol	Muški	466	62%	71%	68%	21%	64%	14%
	Ženski	534	62%	70%	64%	25%	59%	15%
Dob	Do 30 godina	165	73%	79%	69%	27%	65%	7%
	Od 31 do 44 godina	240	65%	69%	67%	22%	62%	12%
	Od 45 do 60 godina	259	61%	73%	67%	15%	64%	11%
	Više od 60 godina	335	54%	64%	62%	27%	57%	24%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	50%	64%	61%	30%	51%	23%
	Srednja škola	577	64%	71%	65%	22%	62%	14%
	Viša škola/Fakultet	187	69%	76%	72%	15%	74%	7%
Tip naselja	Grad	618	65%	74%	67%	22%	64%	14%
	Selo	382	56%	64%	63%	23%	57%	15%
Regija	Zagreb i okolica	265	62%	74%	71%	20%	61%	15%
	Sjeverna Hrvatska	170	63%	69%	56%	21%	60%	16%
	Slavonija	166	55%	62%	63%	30%	56%	18%
	Lika i Banovina	85	68%	66%	67%	23%	71%	16%
	Istra i Primorje	119	59%	78%	68%	19%	68%	9%
	Dalmacija	195	65%	70%	67%	24%	59%	13%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	275	59%	66%	62%	33%	55%	19%
	1-2	247	62%	67%	64%	22%	64%	18%
	3-5	221	60%	72%	66%	14%	57%	16%
	6-10	198	66%	76%	71%	20%	67%	7%
	11 i više	59	68%	80%	70%	24%	72%	2%

Slika 28. Upoznatost s pravima prema demografiji



Slika 29. Pitanje: *U slučaju nezadovoljstva uslugom ili radom službenika kome se možete obratiti?*

		N	Etičkom povjereniku	Čelniku tijela u kojem službenik radi	Putem besplatnog telefona u Ministarstvu uprave	Putem elektroničke pošte	Nadležnoj inspekciji	Pučkome pravobranitelju	Nekako drugačije, kako:	Ne zna - nije siguran
Total		1000	32%	51%	43%	47%	52%	37%	5%	15%
Spol	Muški	466	33%	52%	43%	52%	54%	39%	3%	15%
	Ženski	534	31%	50%	44%	44%	50%	35%	6%	15%
Dob	Do 30 godina	165	40%	60%	65%	68%	60%	39%		6%
	Od 31 do 44 godina	240	29%	51%	45%	53%	54%	32%	2%	14%
	Od 45 do 60 godina	259	33%	55%	42%	48%	56%	31%	7%	10%
	Više od 60 godina	335	30%	44%	32%	33%	43%	43%	8%	24%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	29%	49%	38%	33%	47%	34%	9%	25%
	Srednja škola	577	33%	50%	45%	50%	54%	37%	3%	13%
	Viša škola/Fakultet	187	34%	56%	44%	58%	53%	37%	5%	9%
Tip naselja	Grad	618	34%	52%	43%	52%	53%	38%	5%	14%
	Selo	382	29%	49%	43%	41%	50%	34%	4%	18%
Regija	Zagreb i okolica	265	36%	50%	43%	55%	57%	41%	5%	13%
	Sjeverna Hrvatska	170	30%	56%	48%	38%	47%	28%	3%	18%
	Slavonija	166	30%	54%	40%	47%	51%	40%	5%	14%
	Lika i Banovina	85	38%	49%	53%	41%	52%	38%	4%	18%
	Istra i Primorje	119	28%	49%	44%	50%	54%	36%	7%	10%
	Dalmacija	195	31%	47%	38%	47%	49%	35%	5%	19%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	275	33%	51%	40%	40%	50%	36%	9%	18%
	1-2	247	28%	50%	43%	44%	50%	35%	2%	21%
	3-5	221	29%	41%	44%	51%	54%	35%	4%	14%
	6-10	198	38%	59%	44%	52%	53%	39%	3%	10%
	11 i više	59	38%	69%	52%	69%	54%	43%	2%	1%

Slika 30. Kome se građani mogu obratiti, prema demografiji

Oko polovine ispitanika navodi kako se u slučaju nezadovoljstva radom službenika mogu javiti nadležnoj inspekciji, odnosno čelniku tijela te putem elektroničke pošte. Besplatni telefon Ministarstva uprave navodi 43%, a pučkog pravobranitelja 37%. Etičkog povjerenika navela je trećina ispitanih.

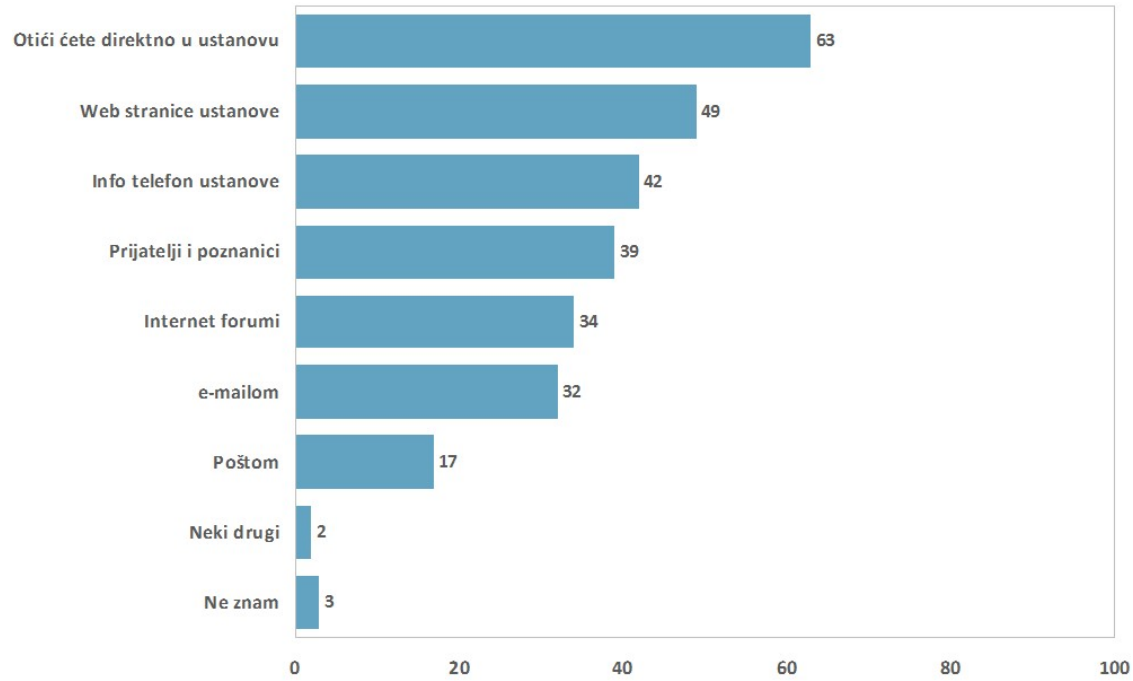
		N	U roku dva tjedna	Nešto drugo, što:
Total		1000	35%	65%
Spol	Muški	466	33%	67%
	Ženski	534	37%	63%
Dob	Do 30 godina	165	25%	75%
	Od 31 do 44 godina	240	38%	62%
	Od 45 do 60 godina	259	37%	63%
	Više od 60 godina	335	37%	63%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	37%	63%
	Srednja škola	577	36%	64%
	Viša škola/Fakultet	187	32%	68%
Tip naselja	Grad	618	34%	66%
	Selo	382	37%	63%
Regija	Zagreb i okolica	265	34%	66%
	Sjeverna Hrvatska	170	32%	68%
	Slavonija	166	38%	62%
	Lika i Banovina	85	36%	64%
	Istra i Primorje	119	41%	59%
	Dalmacija	195	35%	65%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	275	37%	63%
	1-2	247	33%	67%
	3-5	221	37%	63%
	6-10	198	37%	63%
	11 i više	59	25%	75%

Slika 31. Pitanje: *Prema vašim saznanjima, ako podnesete žalbu/pritužbu, u kojem roku mora biti riješena?*

4.2.4. Izvori informiranja građana

Tijekom ispitivanja javnog mnijenja nastojalo se doznati i na koji način se građani informiranju o radu tijela javne uprave te svojim pravima, vezano uz konkretne usluge koje im trebaju.

Tako je utvrđeno da će većina građana i dalje otići direktno u tijelo javne uprave da bi dobili uslugu ili informaciju koja im treba. Nakon toga, većina građana će posjetiti internetske stranice ustanove, a tek onda dolaze info telefoni.



Slika 32. Pitanje: *Ako Vam je potrebna neka informacija vezana uz rad tijela javne uprave, na koje sve načine ćete se informirati?*

		N	Web stranice ustanove	Info telefon ustanove	Prijatelji i poznanici	Internet forumi	Otići ćete direktno u ustanovu	e-mailom	Poštom	Neki drugi	Ne znam
Total		1000	49%	42%	39%	34%	63%	32%	17%	2%	3%
Spol	Muški	466	53%	40%	38%	39%	63%	34%	18%	1%	2%
	Ženski	534	45%	45%	39%	30%	64%	29%	17%	2%	3%
Dob	Do 30 godina	165	75%	56%	45%	56%	60%	47%	17%	1%	1%
	Od 31 do 44 godina	240	61%	46%	43%	42%	62%	42%	16%	1%	
	Od 45 do 60 godina	259	55%	40%	36%	33%	68%	30%	16%	1%	1%
	Više od 60 godina	335	23%	35%	35%	19%	63%	18%	19%	3%	6%
Obrazovanje	Osnovna škola	236	22%	39%	37%	19%	63%	15%	26%	2%	6%
	Srednja škola	577	52%	43%	38%	38%	65%	34%	16%	1%	2%
	Viša škola/Fakultet	187	71%	45%	43%	42%	58%	47%	12%	1%	
Tip naselja	Grad	618	53%	46%	41%	37%	65%	34%	16%	2%	2%
	Selo	382	41%	36%	35%	29%	61%	28%	20%	2%	3%
Regija	Zagreb i okolica	265	55%	49%	43%	40%	62%	35%	18%	3%	2%
	Sjeverna Hrvatska	170	39%	45%	43%	25%	63%	34%	20%	1%	3%
	Slavonija	166	42%	40%	37%	30%	68%	23%	17%		3%
	Lika i Banovina	85	39%	34%	25%	28%	74%	26%	15%	3%	4%
	Istra i Primorje	119	52%	40%	33%	37%	57%	39%	15%	2%	2%
	Dalmacija	195	56%	38%	41%	39%	62%	31%	17%	1%	3%
Broj kontaktiranih institucija	Niti jednu	275	40%	42%	33%	26%	56%	25%	21%	4%	4%
	1-2	247	45%	43%	40%	34%	60%	30%	16%	0%	5%
	3-5	221	52%	41%	46%	38%	69%	31%	12%		
	6-10	198	58%	43%	40%	39%	70%	40%	18%	1%	0%
	11 i više	59	58%	44%	35%	42%	71%	43%	25%	3%	

Slika 33. Izvori informiranja građana prema demografiji

4.3. Zaključak

U Hrvatskoj ima više od 5000 tijela javne uprave (tijela državne uprave, jedinice lokalne samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima) koja ne čine jedinstveno skupinu i s kojima građani nemaju jednoznačnu interakciju ili komunikaciju. U tom kontekstu nije bilo moguće izravno izmjeriti stavove i iskustva građana s tijelima javne uprave kao jednog pojma nego je istraživanje bilo potrebno spusti na razinu konkretnih tijela. Upravo zbog toga u istraživanje pojam „javna uprava“ uzet i kao općenit, ali su i ispitanicima navedene konkretna tijela javne uprave.

Opća ocjena rada tijela javne uprave je solidna. Većina tijela ocjenjena je s ocjenom 3 ili više, što je za rad javnih tijela dobra ocjena jer iskustvo pokazuje da su građani u startu skloni biti kritični prema radu javnih tijela (na temelju dosadašnjih istraživanja javnog mnijenja).

S obzirom na to da je razina usluga koje tijela javne uprave pružaju građanima različita, bit će potrebno izraditi jedan općeniti model za sve, dok će se opcionalno dodatna pitanja u modelu moći prilagoditi pojedinim vrstama tijela i njihovim specifičnostima.

Slijede zaključci ispitivanja:

- Oko 2/3 građana ostvarilo je kontakt s nekim od tijela javne uprave, ali najčešće s manjim brojem njih. Građani koji su imali kontakt s više tijela su nešto češće i kritičniji u općoj ocjeni rada tijela javne uprave.
- Ocjena komunikacije s tijelima je solidna, ali svakako postoji prostor za poboljšanje posebice kod institucija gdje je ocjena rada 3.
- Pojedinačni aspekti komunikacije s pojedinim tijelima javne uprave su ocijenjeni isto kao opća komunikacija, ili bolje, što znači da pojedina tijela bolje funkcioniraju, odnosno građani imaju bolja iskustva, nego što je opća slika javne uprave. Jedino je kod tijela lokalne samouprave opća ocjena viša od ocjene pojedinih aspekata komunikacije.
- Građani nemaju izraženu praksu slanja pritužbi ili prijedloga na rad javnih službi. Budući da se radi o prisjećanju, dio građana je vjerojatno zaboravio na neke slučajeve koji nisu iz bliže prošlosti.
- Osim usluge e-građani za koju je čulo (a ujedno i koristi) najviše građana, za info telefone ostalih tijela čulo je manje građana, a koristilo izuzetno mali broj.
- Postoji dosta velik prostor za podizanje razine informiranosti o radu javnih tijela, ali i prava koje građani imaju kad se radi o interakciji s tijelima javne uprave. Iako građani često ispravno navode koja prava imaju, mora se uzeti u obzir kako su im prava ponuđena u odgovorima te bi rezultat bio lošiji ako bi se ispitanike tražilo da se spontano dosjete prava.

Naposljetku, u ispitivanju su građani upitani da sami daju prijedloge poboljšanja komunikacije s tijelima javne uprave. Ovo su njihovi prijedlozi:

Slika 34. Pitanje: *Koji bi bili vaši prijedlozi za poboljšanje komunikacije između građana i službenika u tijelima javne uprave?*