



VESTI DRUŠTVO

Istraživanje: Vlade ne traže povratne informacije od građana o kvalitetu javnih usluga

Piše **EWB** - 28. 06. 2018.

Centar za evropske politike; Foto: Facebook / CEP

BEOGRAD – Samo 43 odsto šire javnosti u 6 zemalja Zapadnog Balkana smatra da je poslovanje sa njihovom javnom upravom postalo lakše, govori jedan od nalaza sveobuhvatnog istraživanja sprovedenog na [WeBER projektu](#). "Istraživanje javnog mnjenja o administrativnim uslugama na Zapadnom Balkanu" je prvo regionalno istraživanje posvećeno pružanju usluga, koje pokriva Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Kosovo, Makedoniju, Crnu Goru i Srbiju.

Kada se govori o birokratiji u javnoj upravi, 48 odsto građana širom Zapadnog Balkana smatra da je bilo pokušaja ili inicijativa njihovih vlada da pojednostave administrativne postupke za građane i preduzeća u protekle dve godine. Ovog stava je i većina građana na Kosovu (57 odsto) i u Srbiji (55 odsto), dok u Bosni i Hercegovini on iznosi 28 odsto.

„Uopšteno govoreći, podaci istraživanja otkrivaju velike varijacije između pojedinačnih zemalja Zapadnog Balkana u pogledu percepcije građana o različitim aspektima pružanja usluga, ali gorući izazov i jedan od iznenađujućih nalaza ovog istraživanja je očigledan nedostatak mehanizama koji omogućavaju građanima da daju mišljenje o kvalitetu usluga koje dobijaju od države“, kaže Milena Lazarević, programska direktorka Centra za evropske politike (CEP).

Samo oko trećina građana širom regiona potvrđuje da je njihova uprava u protekle dve godine tražila povratne informacije o tome kako poboljšati administrativne usluge – od 13 odsto u Bosni i Hercegovini do 44 odsto u Albaniji. Štaviše, jedna trećina ispitanika iz regiona slaže se da, kao korisnici javnih usluga, imaju mogućnost da pošalju povratnu informaciju o kvalitetu usluga koje dobijaju – od 15 odsto građana u Bosni i Hercegovini do 38% na Kosovu.

„Bez mehanizama za slanje povratnih informacija, nemoguće je da bilo koja vlada zna šta građani, kao poreski obveznici koji finansiraju ove usluge, misle o određenim aspektima pružanja usluga i koja poboljšanja su neophodna. Čini se da vlade u regionu nisu marile kada se radi o potrebama njihovih građana, što bi mogao biti problem oslabljenih kapaciteta, ali se može tumačiti i kao nedostatak shvatanja važnosti izgradnja poverenja u vladu kroz takve mehanizme“, objašnjava Lazarević.

Podaci istraživanja su takođe otkrili nizak stepen javne svesti o dostupnosti e-usluga širom regiona, koji se kreće od 19 odsto u Bosni i Hercegovini do 53 odsto u Makedoniji.

„Zabrinjavajuće je da su podaci pokazali jaz između spremnosti za korišćenje e-usluga i zapravo dobijanja tražene usluge“, objašnjava Milena Lazarević. Samo 35 odsto ispitanika koji su upoznati sa e-uslugama u njihovim zemljama tvrde da su "uvek" uspevali da dobiju uslugu koju su tražili onlajn u protekle dve godine. Ovaj procenat varira od 23 odsto u Albaniji do 47 odsto u Srbiji.

Kada se radi o inkluzivnosti praćenja pružanja usluga, samo četvrtina (26 odsto) građana slaže se da su građani ili civilno društvo uključeni u praćenje usluga. Najviši stepen odobravanja dolazi iz Albanije (35 odsto), a najniži iz Bosne i Hercegovine (11 odsto).

„Ovo istraživanje je izuzetno koristan izvor informacija za vlade svih šest uključenih zemalja. Veoma jasno ukazuje na neuralgične tačke javne uprave širom regiona, kao i potrebu da vlade povećaju svoje napore u smanjivanju birokratije radi poboljšanja pružanja usluga i daljeg promovisanja praćenja pružanja usluga od strane civilnog društva i građana“, zaključuje Milena Lazarević.

IZVOR CEP

TAGOVI CENTAR ZA EVROPSKE POLITIKE WEBER ZAPADNI BALKAN





EWB

European Western Balkans je regionalni internet portal specijalizovan za praćenje procesa evropskih integracija zemalja Zapadnog Balkana, pokrenut 2014. godine od strane Centra savremene politike.



0 Comments

Sort by **Oldest** ▾



Add a comment...

Facebook Comments Plugin

Prethodni članak

Majstorović: Proširenje EU u drugom planu

Naredni članak

Austrija će nastaviti pozitivan trend odnosa EU prema Zapadnom Balkanu

Povezani članci

Ostali članci autora



Treći regionalni forum mladih – poruke za Samit u Londonu



„Zajednička prošlost mora da bude na dnevnom redu Londonskog samita“



Marković: Učinićemo sve da podržimo REKOM



European Western Balkans je regionalni internet portal specijalizovan za praćenje procesa evropskih integracija zemalja Zapadnog Balkana. Portal je pokrenut 2014. godine od strane Centra savremene politike.



SADRŽAJ

- U dve reči
- Vesti
- Analize
- Intervjui
- Mišljenja
- Infografici
- Foto
- Video

RUBRIKE

- Pregovori
- Politika
- Društvo
- Evropa
- Region

VIŠE

- O nama
- Impressum
- Uslovi korišćenja
- Događaji
- Partneri
- Kontakt





Uslovi korišćenja
e - European Western Balkans

U DVE REČI

Nastavak dijaloga Beograda i Prištine 24. juna

EWB - 19. 06. 2018.

Tači: Dijalog sa Beogradom završava se međusobnim priznanjem

EWB - 30. 05. 2018.

Drljević novi crnogorski pregovarač sa EU

EWB - 24. 05. 2018.

Cerar: EU da malo više otvori vrata Zapadnom Balkanu

EWB - 17. 05. 2018.

Na Samitu u Sofiji neće biti ukinut roming zemljama regiona

EWB - 17. 05. 2018.



KALENDAR DOGAĐAJA

jul 2018						
p	u	s	č	p	s	n
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

NAJČITANIJI ČLANCI

Sve kategorije ▾



Više od 70 NGO i udruženja traži povlačenje amandmana

27. 02. 2018.



[VIDEO] Mišćević: Broj otvorenih poglavlja zavisice od izveštaja EK

17. 03. 2018.



Predstavljena nova knjiga Duška Lopandića

30. 03. 2018.

[EWB Intervju] Pusić: Hrvatska



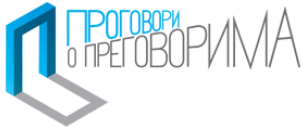
je deo regiona,
saradnja je
važnija nego...

19. 04. 2018.



Miščević:
Očekujem da
većina poglavlja
bude otvorena

23. 04. 2018.



 **CENTAR ZA EVROPSKE POLITIKE**

POVEŽIMO SE

 1,852 Svidanja LIKE

 686 Pratilaca FOLLOW

 826 Pratilaca FOLLOW

 @europ...
686 Pratilaca Follow

