

Izveštaj o performansi opština na području komunikacije sa građanima/građankama

Oktobar, 2020



KOSOVO

koje hoćemo

Naslov: Izveštaj o performansi opština na području komunikacije sa građanima/građankama

Autor: Valëza Zogjani

Datum publikacije: Oktobar 2020

Objavio: D4D - Democratija za razvoj

Zejnë Salihu Ob. 28 Nr. 13, 10000 Prishtina, Kosovo

Tel. +381 38 224 143

e-mail: info@d4d-ks.org

www.d4d-ks.org

Autorska prava ©2020 , D4D - Democratija za razvoj. Nijedan deo ove publikacije ne može se reprodukovati, sačuvati u sistemu za preuzimanje niti preneti, u bilo kom obliku ili na bilo koji način, elektronskim, mehaničkim, fotokopiranjem, snimanjem ili na bilo koji drugi način, bez prethodnog pismenog odobrenja izdavača.

**FRIEDRICH
EBERT**

STIFTUNG
Prishtina Office



www.d4d-ks.org

Democracy for Development
Demokraci për zhvillim
Demokratija za razvoj



Ova publikacija je realizovana uz podršku platforme „Kosovo koje hoćemo“, a finansirala je fondacija Friedrich Ebert - kancelarija u Prištini. Sadržaj ovog izveštaja odražava stavove i mišljenja autora koji su odgovorni za činjeničnost i tačnost ovde predstavljenih podataka. Ovde izneti stavovi i mišljenja ne predstavljaju nužno stavove platforme „Kosovo koje hoćemo“ i FES.

Pregled sadržaja

Uvod	3
Metodologija	3
Rezultati upitnika	4
Zadovoljstvo građana/ki komunalnim uslugama	4
Komunalne usluge koje su imale poboljšanja	6
Komunikacija opštine sa građanima	6
Javne rasprave bez javnosti	7
Zadovoljstvo građana lokalnom upravom	8
Preporuke	10

Uvod

Transparentnost, odgovornost i građansko učešće su suštinski elementi modernih demokratija, kako na centralnom, tako i na lokalnom nivou. Dobro vođene opštine ne upravljaju same. Zapravo, dobro upravljanje znači efikasne institucije i učešće svih grupa i interesa društva. U upravljanju zasnovanom na širokom učešću građana, princip institucionalne odgovornosti i transparentnosti najbolje se ogleda.

Pružanje usluga građanima, transparentnost, odgovornost učešće građana presudni su za postizanje evropskih standarda upravljanja. Ovi standardi, koncipirani od 2008. godine u Strategiji za inovacije i dobro upravljanje na lokalnom nivou Saveta Evrope, su standardi koje kosovske opštine nastoje da postignu..

Ova kratka analiza, već studija trendova koju je 2019. godine pokrenuo Institut Demokratija za razvoj, analizira percepciju građana u pogledu nivoa primene osnovna principa lokalne uprave na Kosovu, a to su odgovornost, transparentnost i učešće građana. Dalje, svrha dokumenta analize je da pruži konkretne preporuke u vezi sa jačanjem i unapređenjem javnih politika u gore pomenutim oblastima.

Glavni podaci pokazuju da još uvek postoji nedostatak korelacije između rada opština i zahteva građana, što čini da odgovornost ne bude na zadovoljavajućem nivou. Takođe, izazov za lokalne samouprave na Kosovu

ostaje učešće građana u važnim procesima donošenja odluka, s obzirom na to da građani nisu dobro informisani o radu opština, te shodno tome osećaju da usluge dobijene od opštinskih zvaničnika nisu na odgovarajućem nivou zadovoljstva.

Metodologija

Da bi pružio analizu nivoa primene principa odgovornosti, transparentnosti i učešća građana na lokalnom nivou na Kosovu, ovaj izveštaj koristi omnibus metod javnog anketiranja. Nalazi ovog istraživanja su razrađeni, analizirani i predstavljeni u ovom dokumentu.

Istraživanje javnog mnijenja putem omnibusa sprovedeno je u junu 2020. godine kako bi se razume nivo zadovoljstva građana opštinskim uslugama, odgovornost opština prema građanima i komunikacija građana sa opštinama. U anketi je postavljeno ukupno pet pitanja, sledeći metodologiju slučajnog uzorkovanja. Istraživanje je obuhvatilo 1065 ispitanika (48,5% žena i 51,5% muškaraca), uzorak dizajniran da pruži reprezentativni uzorak sa pragom pouzdanosti od $\pm 3\%$, raslojen po etničkim pripadnostima: albanskoj, srpskoj i nesrpskoj manjini. Obim istraživanja sprovedeno je širom Kosovu po naseljima (urbana 43,5% i 56,5% ruralna). Nalazi ovog istraživanja su analizirani i upoređeni sa istim pitanjima postavljenim 2019. godine, uz istu metodologiju i uzorak.

Rezultati upitnika

Ovaj deo rada predstavlja rezultate upitnika i interpretaciju o njima. Institut Demokratija za razvoj sproveo je upitnik 2019. godine i istom metodologijom ponovo je razvio upitnik u junu 2020. To nam je omogućilo da imamo uporedive podatke u različitim vremenskim intervalima i shodno tome priliku da analiziramo trendove percepcije građana o radu opština.

Zadovoljstvo građana komunalnim uslugama

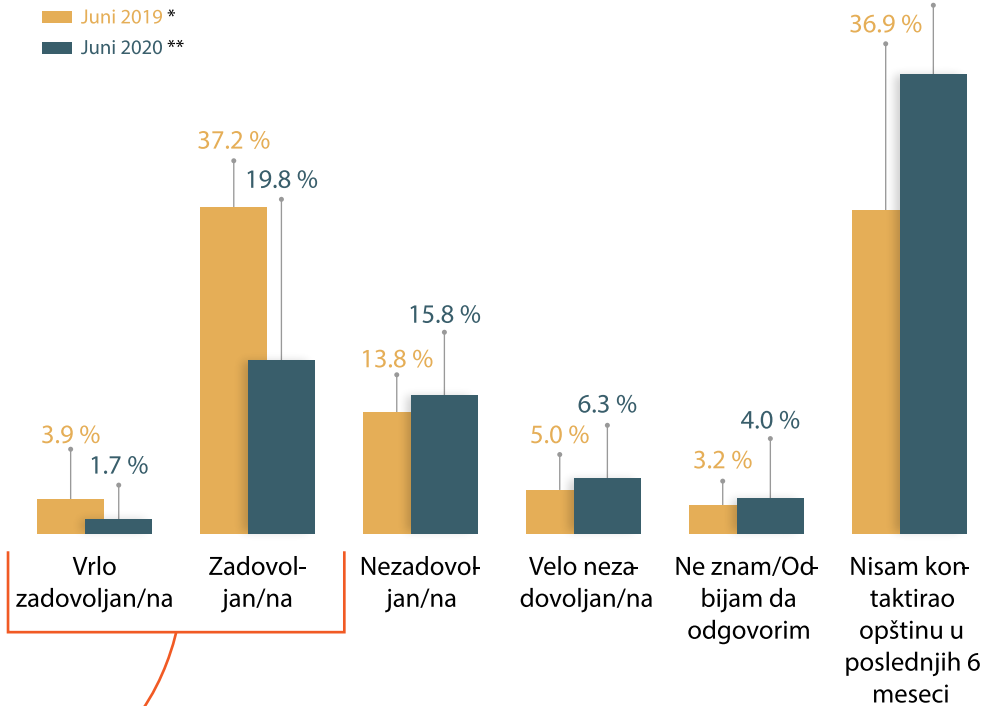
Od 2019. do 2020. godine uočena su dva trenda, smanjenje zadovoljstva građana koji su imali komunikaciju sa opštinskim službenicima i povećanje broja građana koji nikada nisu kontaktirali opštinu tokom poslednjih šest meseci. Dok je 2019. godine

37% građana reklo da su zadovoljni uslugom koju su dobili od opštinskih službenika, to se dramatično smanjilo 2020. godine, gde je samo 20% građana reklo da je zadovoljno dobijenom uslugom.

Nije bilo većih promena u broju nezadovoljnih građana, ali to se uglavnom pripisuje činjenici da je u poslednjih 6 meseci zabeležen veliki porast građana koji nisu kontaktirali opštinu zbog bilo kakvih zahteva. Dok je u 2019. procenat građana koji nisu kontaktirali opštinu iznosio 37%, u 2020. više od polovine građana (52%) nije imalo nikakav kontakt sa opštinom. Kontakti sa opštinom uključuju pitanja, zahteve za pristup informacijama, žalbe ili zahteve za komunalne usluge. S obzirom da ovaj period uključuje period izolacije kao meru sprečavanja širenja pandemije Covid-19, pretpostavlja se da će doći do smanjenja kontakata sa opštinom, što je takođe prikazano na slici u stranici 5.

Ako ste kontaktirali svoju opštinu u poslednjih 6 meseci, koliko ste zadovoljni uslugom koju ste dobili od opštinskih službenika?

(sa pitanjima, zahtevom za pristup informacijama, žalbom, zahtevom za komunalne usluge)



U kojim komunalnim uslugama je došlo do poboljšanja? (3 najodabranija odgovora)***

Juni 2019

- 1 Ubrzanje postupaka za dobijanje dokumenata o civilnom statusu
- 2 Prihvatanje i razmatranje zahteva
- 3 Ubrzanje postupaka za dobijanje građevinske dozvole

Juni 2020

- 1 Ubrzanje postupaka za dobijanje dokumenata o civilnom statusu
- 2 Ubrzanje postupaka za dobijanje građevinske dozvole
- 3 Prihvatanje i razmatranje zahteva

* Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2019. godine, sa ukupno 1065 ispitanika širom Kosova.

** Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2020. godine, sa ukupno 1070 ispitanika širom Kosova.

*** Ako su ispitanici odgovorili "Veoma zadovoljan/a" ili "zadovoljan/a".

Komunalne usluge koje su imale poboljšanja

U ovom delu pitani su samo građani koji su odgovorili da su zadovoljni ili vrlo zadovoljni uslugama dobijenim od opštinskih službenika. Procenat građana u 2020. godini koji su zadovoljni ili veoma zadovoljni uslugama dobijenim od opštinskih službenika dostiže 21,5%. Zatim je ova grupa pitana u kojim opštinskim službama su primetili poboljšanja, a evo niza ključnih usluga koje pružaju opštine.

Trendovi pokazuju da postoje promene, ali ne i u rangiranju usluga koje su poboljšane. U obe godine, tri su komunalne usluge koje su perceptirane sa najviše poboljšanja: ubrzavanje procedura za dobijanje dokumenata o civilnom statusu, ubrzavanje procedura za dobijanje građevinskih dozvola te prihvatanje i razmatranje zahteva.

Iako su opštinske usluge sa najviše poboljšanja ostale iste, postoje pozitivne promene u delu pristupa javnim dokumentima gde je u 2019. godini 10,3% građana procenilo da je usluga koja se poboljšala, dok je ovo poraslo na 14,4% u 2020. godini.

Zabrinjava i dalje činjenica da se u budžetiranju prema zahtevima građana ne smatra da je došlo do značajnih poboljšanja, dok samo 9,9% građana ocenjuje ovu uslugu

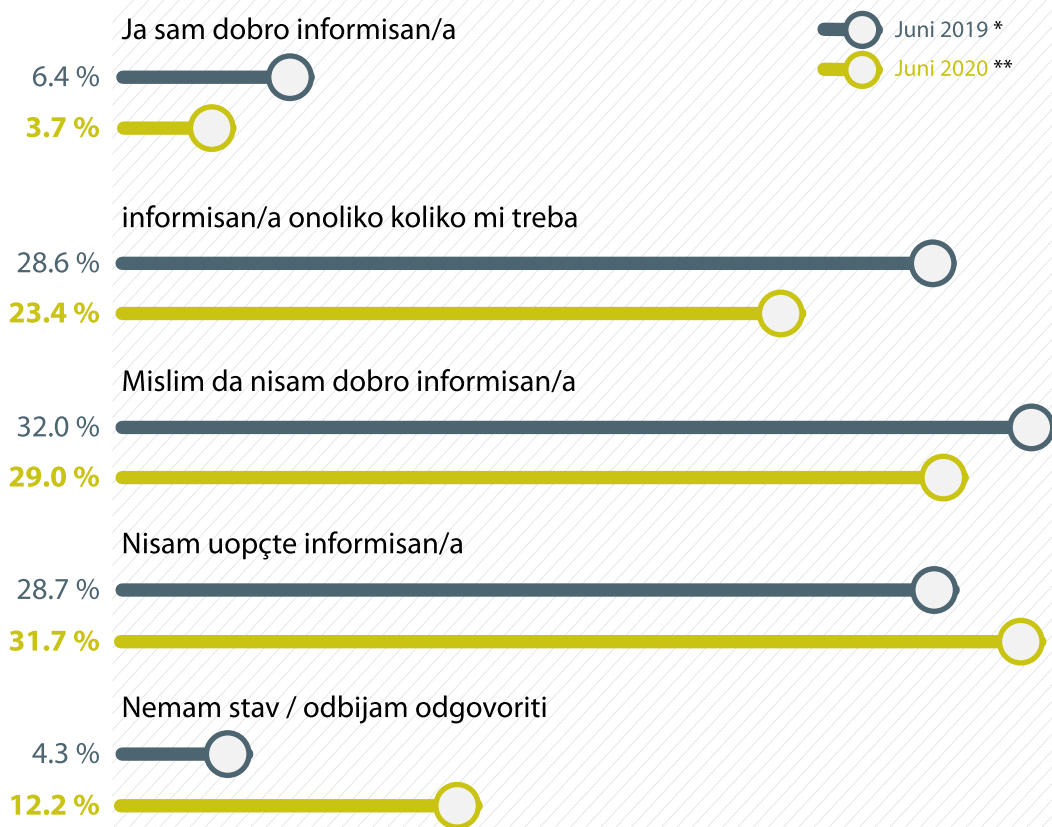
poboljšanjem. Nedostatak učešća građana u raspravama o budžetu može se pripisati nedostatku odgovarajućih informacija građana o mogućnostima za učešće, ali i nedostatku inovativnih pristupa opština da povećaju ovo učešće. Odnedavno se rasprave o budžetu u određenim opštinama održavaju i putem interneta, ali još uvek nemamo podatke koji mogu pokazati efekte ovog modela javne rasprave.

Komunikacija opštine sa građanima

Građani i dalje osećaju da nisu dovoljno informisani o radu opština. Nije bilo većih promena u tom pogledu, budući da u 2020. godini, 60% anketiranih građana smatra da nisu dobro informisani ili uopšte nisu informisani o radu opština. Iste cifre bile su i u 2019. u vezi sa nedostatkom odgovarajućih informacija. Jedina najveća razlika je u delu građana koji nemaju stav ili odbijaju odgovoriti. Sa 4,3%, koliko je bio procenat odbijanja kao odgovor na ovo pitanje u 2019. godini, ovo je poraslo na 12,7% u 2020. godini.

Visok procenat građana koji procenjuju da im nedostaju informacije trebao bi da podstakne opštine da imaju aktivniji pristup informisanju građana, a posebno u korišćenju najprikladnijih sredstava informisanja (npr. društvenih medija).

Koliko mislite da ste informisani o radu svoje opštine?



* Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2019. godine, sa ukupno 1065 ispitanika širom Kosova.

** Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2020. godine, sa ukupno 1070 ispitanika širom Kosova.

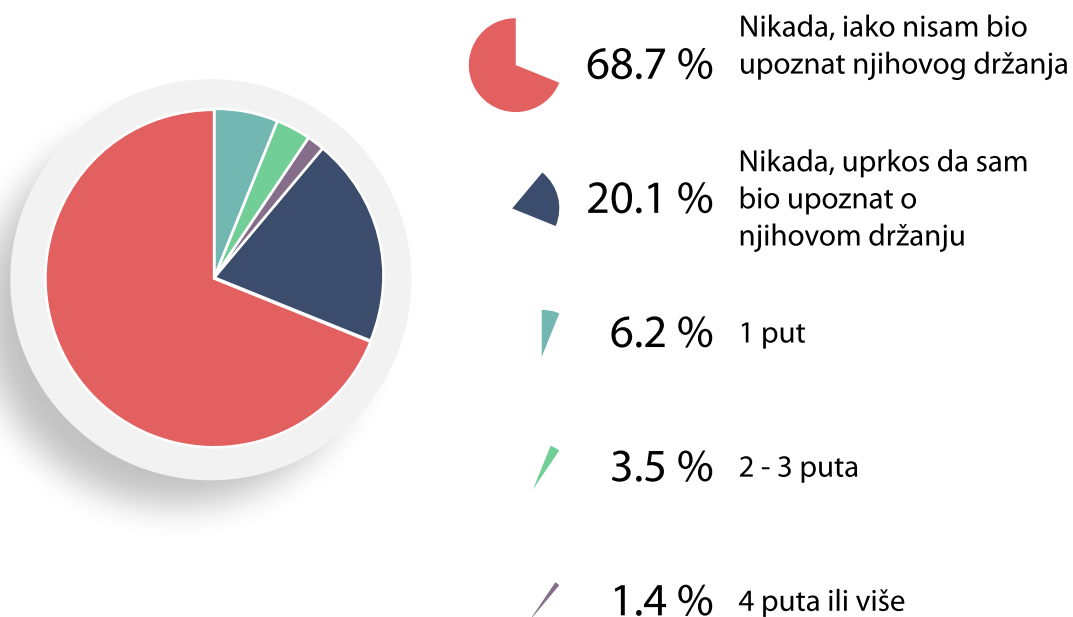
*** Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2018. godine, sa ukupno 1064 ispitanika širom Kosova.

Javne rasprave bez javnosti

Iako su javne rasprave jedan od najboljih načina za procenu problema građana i postizanje konsenzusa o njihovim rešenjima, one se ne koriste efikasno. Nedostatak informacija, ne samo o važnosti javnih rasprava, već i o njihovom održavanju, jedan je od glavnih problema povezanih s njima. Gotovo tri od četiri građana (68%) uopšte nisu upoznati sa održavanjem javnih rasprava u

svojim opštinama, a oko 20% građana nije učestvovalo iako je bilo svesno da ih se održi.. Tako je samo 11,4% građana bar jednom učestvovalo u javnim raspravama. Ove brojke pokazuju da opštine treba da rade u dva smera u pogledu javnih rasprava, prvo uspevajući da prenesu značaj učešća građana u javnim raspravama, a zatim kreirajući mehanizme koji informišu građane o održavanju tih rasprava.

Koliko ste posljednjih 6 meseci učestvovali u javnim raspravama koje je organizovala vaša opština?



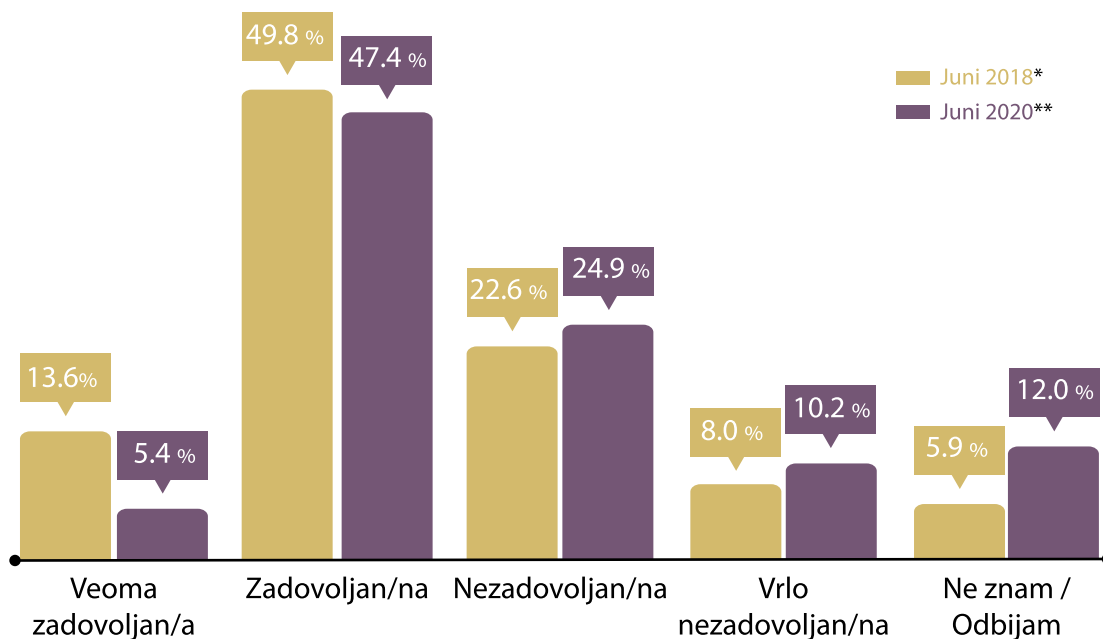
Zadovoljstvo građana lokalnom upravom

Dok su u prvom pitanju građani odgovarali zadovoljstvom komunalnim uslugama, u ovom delu izveštaja pitani su o opštim percepcijama o radu opština. Iako su komunalne usluge i lokalna uprava usko povezane i pretpostavlja se da su odgovori relativno slične prirode, to nije prikazano u ovim podacima.

U poređenju sa 2019. godinom ne vidimo neku veću promenu u podacima za 2020.

godinu. Zadovoljstvo lokalnom samoupravom je oko 52%, gde je 47,4% građana zadovoljno upravom, a 5,4% veoma zadovoljno, što je za razliku od 2019. godine procenat onih koji su bili vrlo zadovoljni upravljanjem bio je oko 13,5%. Ponovo primećujemo porast broja građana koji odbijaju da odgovore, sa oko 6% u 2019. godini ovo se udvostručuje i dostiže 12% u 2020. godini.

Koliko ste zadovoljni lokalnom samoupravom u vašoj opštini u poslednjih 6 meseci?



* Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2018. godine, sa ukupno 1064 ispitanika širom Kosova.

** Istraživanje je sprovedeno tokom juna 2020. godine, sa ukupno 1070 ispitanika širom Kosova.

Preporuke

Preporuke predstavljene u ovom dokumentu zasnovane su na podacima dobijenim iz upitnika. Ove preporuke su uopšte za opštine, a postoje neke koje su ih već prilagodile. Poboljšanje efikasne komunikacije i saradnje između opština pomoglo bi u rešavanju problema kroz naučene lekcije, jer je većina problema iste prirode. Glavne preporuke iz ovog dokumenta su:

- Razviti mrežne platforme koje omogućavaju informisanje građana i pomažu komunikaciju između opština i građana za javne konsultacije, javne rasprave i pružanje usluga kao što su oprema za dokumente, plaćanje putem e-banking-a i kontrola računa. Trenutno opština Priština nudi dobru osnovu za takvu platformu i to se može prilagoditi bilo kojoj opštini.
- Proaktivna upotreba društvenih mreža. Većina postojećih opština ima otvorene stranice na društvenim mrežama kojima upravljaju opštinski službenici. Međutim, većini njih nedostaje proaktivnost u ažuriranju informacija građanima, a takođe su trenutno usredsređeni na samo jednu platformu (u ovom slučaju Facebook).
- Stvaranje platformi ili korišćenje postojećih platformi za razgovore sa građanima. Prelazak sa fizičke rasprave na diskusiju na mreži trebalo bi da razmotre opštine koje imaju slabo učešće građana u javnim raspravama i raspravama o budžetu. Čak i u ovom obliku, opštine treba da vode kampanje podizanja svesti za građane kako bi povećale njihovo učešće u javnim konsultacijama i raspravama, budžetu itd.
- Korišćenje vizualnih metoda za predstavljanje informacija. Nedostatak angažmana građana može biti posledica nedostatka prezentacije informacija na lako razumljiv način. Stoga, opštine treba da ulažu u upotrebu audio i vizuelnih metoda u predstavljanju informacija.
- Godišnji planovi opština treba da imaju merljive indikatore koji se potom mogu staviti na mrežu da bi ih građani mogli nadgledati. Na ovaj način bi se povećala odgovornost opština prema građanima, povećalo poverenje i poboljšala komunikacija između građana i opštine.
- Olakšati pristup javnim dokumentima za građane. Trenutno samo 4 od 38 opština imaju mrežne sisteme za podnošenje zahteva za pristup javnim dokumentima i koji omogućavaju praćenje statusa njihovih zahteva.