

PERCEPCIJA JAVNE UPRAVE BOSNA I HERCEGOVINA 2017

OVAJ DOKUMENT SAČINJEN JE U OKVIRU PROJEKTA MONITORING REFORME JAVNE UPRAVE (PARM), IMPLEMENTIRAN OD STRANE TI BIH I CIN-A, UZ FINANSIJSKU PODRŠKU ŠVEDSKE MEĐUNARODNE AGENCIJE ZA RAZVOJ (SIDA) I VLADE DANSKE. MIŠLJENJA I STAVOVI U OVOM DOKUMENTU PREDSTAVLJAJU ISKLJUČIVO STAVOVE TI BIH I NI NA KOJI NAČIN NE ODRAŽAVAJU STAVOVE ŠVEDSKE MEĐUNARODNE AGENCIJE ZA RAZVOJ (SIDA) ILI VLADE DANSKE.

PERCEPCIJA JAVNE UPRAVE BOSNA I HERCEGOVINA 2017

SADRŽAJ

1 JAVNA UPRAVA, REFORME I GRAĐANI	4
1.1 POVJERENJE GRAĐANA I REFORMA JAVNE UPRAVE	4
1.2 JAVNA UPRAVA, KONTEKST I AKTERI	5
1.3 ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA I REFORMA JAVNE UPRAVE	6
2 TEHNIČKI OPIS ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA	7
2.1 O PROJEKTU „MONITORING REFORME JAVNE UPRAVE“ (PARM)	7
2.2 O ISTRAŽIVANJU I METODOLOGIJI	7
2.3 OPŠTA DRUŠTVENA I POLITIČKA SITUACIJA	8
3 JAVNA UPRAVA U BIH	11
3.1 REZULTATI ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA	11
3.1.1 UPOZNATOST I STEPEN ZADOVOLJSTVA GRAĐANA REFORMOM JAVNE UPRAVE	11
3.1.2 JAVNE FINANSIJE	18
3.1.3 LJUDSKI RESURSI	20
3.1.4 UČEŠĆE GRAĐANA	21
3.1.5 KORUPCIJA	25
4 UMJESTO ZAKLJUČKA	27
ANEKS I	28



JAVNA UPRAVA, REFORME I GRAĐANI

1.1 POVJERENJE GRAĐANA I REFORMA JAVNE UPRAVE

Funkcionalna, efikasna, odgovorna i otvorena javna uprava pretpostavka je ukupnog društveno-ekonomskog razvoja. U tranzicijskom kontekstu, reforma koja vodi ka uspostavi takve javne uprave posebno je kompleksan poduhvat. Povjerenje građana u javnu upravu jedan je od ključnih kriterija uspješnosti procesa reformisanja javne uprave. U situaciji kada je opadanje povjerenja građana u vlade i javne uprave globalni trend, prisutan i u najrazvijenijim državama¹, za tranzicione zemlje se jačanje povjerenja u rad vlada i javnih uprava nerijetko čini kao pokretna meta.

Povjerenje shvaćeno kao odnos između javne uprave i građana, istovremeno je i pretpostavka i cilj provođenja reformi.² Povjerenje omogućava smanjivanje transakcionih troškova u svim društvenim, ekonomskim i političkim odnosima i omogućava povećanje efikasnosti vladinih aktivnosti.³ Za provođenje reformi povjerenje je važno, jer omogućava lakši i dosljedniji proces implementacije i osigurava održivost reformi, dok u situacijama niskog povjerenja građana u vladu, građani prioritiziraju kratkoročne koristi, a nosioci vlasti kroz populističke i oportunističke politike nastoje osigurati svoje pozicije i interese. Isto tako, povjerenje građana u rad vlade povećava dosljedno poštivanje zakona i propisa, te smanjuje troškove njihove primjene.

Povjerenje građana u vladu i javnu upravu uslovljeno je širokim spektrom ekonomskih, društvenih i političkih interakcija građana i institucija. U literaturi se najčešće ističu četiri grupe faktora koje imaju dominantan uticaj: kultura, institucionalni okvir, ekonomski i društveni pokazatelji i rezultati koje institucije postižu. Kompleksnost i međusobna uslovljenost faktora koji utiču na povjerenje građana u vlade i javne uprave implicira potrebu za njihovim sagleda-

vanjem na više nivoa analize.⁴

Na *makro* nivou povjerenje se odnosi na političke institucije i funkcionisanje demokratije. Na ovom nivou ključan je aspekt političke odgovornosti, kako horizontalne tako i vertikalne. U ovom kontekstu se politička odgovornost shvata kao odnos u kojem su vlade dužne da pružaju informacije i polažu račune na osnovu čega druge institucije (horizontalna odgovornost – podjela vlasti) i građani i javnost (vertikalna odgovornost) donose odluke koje utiču na vladu.

Na *mezo* nivou povjerenje je vezano za proces, odnosno način izrade politika, tj. sposobnosti vlade da upravlja ekonomskim i društvenim izazovima. U ovom segmentu akcenat je na inkluzivnosti procesa donošenja politika, odnosno uključivanju građana, civilnog društva i poslovnog sektora.

Na *mikro* nivou povjerenje je uslovljeno uticajem vlade i javne uprave na svakodnevni život građana, prevashodno u domenu pružanja usluga. U ovom dijelu je naglasak na efikasnosti i orijentisanosti ka građaninu kao krajnjem korisniku usluga javne uprave. Stoga i naponi na jačanju povjerenja moraju biti usmjereni na sva tri nivoa. Iz navedenog proizilazi da povjerenje u vladu nije nešto što se desi, već je rezultat aktivnosti i politika koje vlade planiraju i provode. OECD identifikuje pet različitih komponenti kroz koje se reflektuje povjerenje u vladu⁵:

- Pouzdanost: odnosi se na sposobnost vlade da minimizira nesigurnost u ekonomskom, društvenom i političkom okruženju i sposobnost da djeluje na konzistentan i predvidljiv način;
- Odgovornost: pružanje javnih usluga na pristupačan, efikasan i na način koji je orijentisan prema građanima uz uvažavanje njihovih potreba i očekivanja;
- Otvorenost: sistematičan i sveobuhvatan pristup institucionaliziranoj dvosmjernoj komunikaciji sa svim relevant-

1 1 Prema nalazima izvještaja OECD-a: Government at a Glance 2017, tek 42% građana, u prosjeku gledano za sve zemlje članice OECD-a, ima povjerenje u vladu.

2 G Bouckaert, Trust and public administration, Administration vol 60 No 1

3 F. Fukuyama, Trust: the Social virtues and creation of prosperity, Free press New York 1995

4 G Bouckaert, Trust and public administration, Administration vol 60 No 1

5 OECD: Government of the Future (2000)

nim akterima, gdje su informacije osigurane, a interakcija usmjerena da omogući što veću transparentnost, odgovornost i učešće građana;

- Integritet: dosljedno poštovanje principa i standarda od strane vlade i javnih institucija koje se odnose na zaštitu javnog interesa i prevenciju korupcije;
 - Poštenje: konzistentan i ravnopravan tretman građana i pravnih lica u procesu izrade i implementacije politika.
- Takođe, u izvještaju OECD-a se navode tri temeljne orijentacije reformi u javnoj upravi. Kao prvo, vlade trebaju pratiti potrebe društva kako bi pružale bolje i brže usluge. Drugo, jačanje povjerenja građana. I treće, prilagođavanje mijenjanju uloge vlada i gubitku monopola uslovljenog procesom globalizacije.

1.2 JAVNA UPRAVA, KONTEKST I AKTERI

Reforma javne uprave u BiH od svojih početaka snažno je obilježena ulogom međunarodne zajednice, isprva zbog specifičnosti njene uloge u zemlji u procesu građenja države i institucija, a nakon toga opredjeljenjem zemlje za pristupanje Evropskoj uniji. Opredjeljenje za stupanje zemlje u punopravno članstvo u EU podrazumijeva ispunjavanje za to propisanih uslova. Reforma javne uprave s tim u skladu bi trebala rezultirati ispunjavanjem tzv. administrativnog (Madridskog) kriterija koji zahtijeva prilagodbu upravnih struktura s ciljem osiguravanja uslova za postupnu i skladnu integraciju, jačanje upravne sposobnosti, stvaranje efikasnog sistema državne uprave, itd. Ispunjavanje Madridskog kriterija nužno je za učinkovitu primjenu i provedbu *acquisa*.⁶

Izazov nepostojanja *Acquis Communautaire*-a u domenu javne uprave, nadomješten je propisivanjem principa javne uprave od strane SIGMA 2014. godine.⁷ Principi javne uprave definišu šta dobro upravljanje podrazumijeva u praksi i ističu glavne zahtjeve koje države moraju ispuniti tokom procesa EU integracija. Principi takođe donose i okvir za monitoring koji omogućava redovnu analizu napretka u primjeni Principa i postavljanju mjerila za državu. SIGMA principi javne uprave obuhvataju sljedeće oblasti: strateški okvir za reformu javne uprave, kreiranje politika i koordinacija, državna služba i upravljanje ljudskim potencijalima, odgovornost, pružanje usluga i upravljanje javnim finansijama.

Evropska komisija je 2015. godine objavila strategiju proširenja za period od 2015. do 2020. godine, u kojoj se

apostrofiraju naglasak na rješavanje osnovnih pitanja na prvom mjestu, među kojima svakako i reformisanje javne uprave.⁸

Proces reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini započinje 2003. godine usvajanjem dokumenta „Reforma javne uprave - naš program” od strane predstavnika vlada na svim upravnim nivoima.⁹

Temeljem preporuke iz Studije izvodljivosti za početak pregovora o Sporazumu o stabilizaciji i pridruživanju (SSP), Vijeća ministara BiH 2004. godine osniva Ured koordinatora za reformu javne uprave (PARCO) “u cilju provođenja zajedničke politike i procedura nadležnih organa u BiH u oblasti reforme javne uprave, kao i efikasne koordinacije aktivnosti koje su u nadležnosti različitih institucija u BiH”.¹⁰

Na bazi pripremljenih sistemskih i funkcionalnih pregleda javne uprave, 2006. godine usvojena je Strategija za reformu javne uprave za period od 2006-2014. godine i Akcioni plan 1. Zajedničkom platformom o principima i načinu implementacije Akcionog plana 1 Strategije reforme javne uprave u BiH uspostavljen je mehanizam za provedbu reforme, a Memorandumom o razumijevanju o uspostavi Fonda za reformu javne uprave između bh. vlasti i donatora uspostavljen je Fond za RJU, u okviru kojeg domaće vlasti i donatori zajedno investiraju sredstva za reformu te odlučuju o provođenju reformi. Nakon što je 2010. godine istekao Akcioni plan 1, u 2011. godini je pripremljen revidirani plan sa čijom se implementacijom nastavilo. Vremenski okvir ove strategije istekao je 2014. godine, ali je njena implementacija nastavljena i nakon tog roka. Prema podacima PARCO-a, procenat provođenja Revidiranog akcionog plana zaključno sa 2015. godinom iznosio je 65%.¹¹ Za razumijevanje prikaza ostvarenih rezultata treba imati u vidu da je napredak praćen na nivou provedbe aktivnosti, a ne na nivou ostvarenog učinka, odnosno uticaja provedenih aktivnosti.

Napori na izradi novog strateškog okvira za reformu javne uprave, predvođeni od strane Ureda koordinatora za RJU, rezultirali su pripremom novog dokumenta strateškog okvira koji tek treba da bude usvojen.

⁶ Integrating National Administration into the European Administrative Space, Francisco Cardona, SIGMA 2009

⁷ SIGMA je zajednička inicijativa Evropske unije i Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) čiji je cilj da podrži reformu administracije zemalja koje se nalaze u procesu pristupanja Evropskoj uniji.

⁸ EUROPEAN COMMISSION (2015) Enlargement strategy

⁹ Reforma javne uprave – naš program, <https://www.scribd.com/doc/266623518/Reforma-Javne-Uprave-BiH>

¹⁰ Odluka o uspostavi Ureda koordinatora za reformu javne uprave pri Kabinetu predsjedavajućeg Vijeća ministara BiH, Službeni glasnik BiH, 2004. godina

¹¹ Godišnji izvještaj o napretku u provedbi Revidiranog akcionog plana 1 Strategije RJU, januar-decembar 2015 <http://dx.doi.org/10.1787/5kml611pccxq-en>

1.3 ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA I REFORMA JAVNE UPRAVE

Istraživanja javnog mnijenja predstavljaju višestruko koristan instrument za procjenjivanje i mjerenje ukupnog kvaliteta rada javne uprave i zadovoljstva krajnjih korisnika – građana njenim uslugama. Generalno, institucije pojedinačno, ali i vlade i nezavisne organizacije na nivou cjelokupne javne administracije, putem istraživanja javnog mnijenja, mogu relativno lako i jasno identifikovati probleme koje građani imaju u odnosu na javnu administraciju, ali isto tako u kojim segmentima rada javna administracija ne izvršava svoje zakonom ili drugim dokumentima predviđene obaveze. Tokom vremena je moguće uočiti i pratiti trendove, što omogućava adekvatno planiranje i otklanjanje identifikovanih problema u radu javne administracije. Istraživanja javnog mnijenja posebno su važna prilikom kreiranja reformi, praćenja njihovih rezultata, ali i zbog prilagođavanja određenih segmenata na osnovu onoga što istraživanja javnog mnijenja pokazuju.

U toku cjelokupnog procesa planiranja, pripreme, implementacije i evaluacije reformi u javnoj administraciji, istraživanja javnog mnijenja imaju zapaženu ulogu. Iskustva OECD zemalja to nedvosmisleno pokazuju.¹²

U tom smislu, TI BiH je proveo prvo istraživanje javnog mnijenja tokom 2014. godine u okviru projekta Monitoring reforme javne uprave, u cilju identifikovanja glavnih karakteristika percepcije građana o javnoj administraciji u BiH. U tom smislu, istraživanje provedeno krajem 2017. godine prema istoj metodologiji ima i komparativni aspekt utvrđivanja eventualnog napretka u provođenju reformi iz perspektive građana kao krajnjih korisnika usluga javne uprave.

Rezultati ovih istraživanja poslužiće u procesima procjenjivanja napretka, a biće ponuđeni i relevantnim donosiocima odluka prilikom planiranja i pripreme daljih neophodnih reformskih koraka.

¹² OECD (1998), "Public Opinion Surveys as Input to Administrative Reform", SIGMA Papers, No. 25, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5kml611pccxq-en>

2

TEHNIČKI OPIS ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA

2.1 O PROJEKTU „MONITORING REFORME JAVNE UPRAVE“ (PARM)

Opšti cilj projekta Monitoring reforme javne uprave (PARM) jeste doprinijeti boljoj provedbi Strategije reforme javne uprave i većem učešću organizacija civilnog društva u reformskim procesima, s ciljem stvaranja transparentnije, efikasnije i djelotvornije javne uprave koja je od koristi za sve građane.

Cilj projekta je i ukazati na značaj provedbe reforme javne uprave, kao i utvrditi napredak u provedbi glavnih ciljeva institucionalne reforme i reforme javne uprave. TI BiH i CIN, provođenjem projekta PARM, uz podršku Švedske razvojne agencije (SIDA) i Kraljevine Danske, imaju namjeru podržati provedbu Strategije reforme javne uprave kroz aktivno uključivanje organizacija civilnog društva i pružanje nezavisnog monitoringa reforme javne uprave, sa fokusom na rezultate i i evaluaciju provedbe reforme, kroz aktivnosti usmjerene na povećanje svijesti i stvaranje artikuliranih zahtjeva za dobro upravljanje i učinkovitu i djelotvornu javnu upravu kod svih relevantnih sudionika i građana.

2.2 O ISTRAŽIVANJU I METODOLOGIJI

Tokom 2014. godine provedeno je istraživanje javnog mnijenja sa ciljem identifikacije percepcije, stavova i znanja građana o javnoj upravi te sa idejom da se rezultati istraživanja procijene iz aspekta krajnjih korisnika sistema javne uprave - građana, te prezentuju i donosiocima odluka prilikom planiranja sljedećih i neophodnih poteza u provođenju reformi.

U toku 2017. godine ponovljeno je istraživanje javnog mnijenja o percepciji, znanju i stavovima građana o javnoj upravi na identičnom instrumentu ispitivanja i time ovaj postupak istraživanja javnog mnijenja omogućava i komparativni aspekt u odnosu na 2014. godinu.

Agencija za istraživanja javnog mnijenja, Partner Marketing Consulting, provela je istraživanje javnog mnijenja na teritoriji BiH, na uzorku od 1564¹³ punoljetna ispitanika, koji je reprezentativan za teritoriju BiH.

Istraživanje percepcije javne uprave provodi se drugi put na teritoriji cijele BiH, na uzorku koji je identičan (u smislu demografskih karakteristika uzorka, broja ispitanika, podjele na regije/kantone, ali i svih ostalih karakteristika uzorka koji se mogu postići pri ovakvim istraživanjima javnog mnijenja).

Ako uzmemo u obzir broj stanovnika prema popisu iz 2013. godine, koji govori o 3.791.662 popisanih stanovnika BiH, statistička greška na predloženi uzorak od 1564¹⁴ ispitanika iznosi +- 2,48%, što ovom istraživanju daje karakteristiku statistički pouzdanog istraživanja za teritoriju BiH. Republika Srpska je podijeljena na 8 regiona i Brčko distrikt, a FBiH je podijeljena na 10 kantona i rezultati prikazani prema ovoj podjeli nalaze se u ovom izvještaju. Nivo pouzdanosti od 95% pretpostavlja procenat ispitanika koji bi izabrali odgovor koji se nalazi u tzv. intervalu pouzdanosti.

Istraživanje kao unaprijed osmišljen proces prikupljanja i analiziranja podataka u svrhu pružanja informacija, provedeno je kvantitativnom metodom istraživanja F2F (licem u lice), koje se još naziva lično istraživanje. Anketar čita pitanja iz ankete i bilježi odgovore u upitnik i pri tome ne utiče na odgovore ispitanika. Ovo istraživanje ima djelimično i karakteristiku CAPI (Computer aided personal interview-

¹³ Partner MCA je obavezna čuvati lične podatke učesnika u istraživanju i svi podaci koji mogu uputiti na identitet moraju biti uklonjeni iz izvještaja i iz baze podataka

¹⁴ Partner MCA je obavezan čuvati lične podatke učesnika u istraživanju i svi podaci koji mogu uputiti na identitet moraju biti uklonjeni iz izvještaja i iz baze podataka

ing) istraživanja – kao i prethodno, jer pri logičkoj kontroli upitnika računar asistira na unosu odgovarajućeg broja (koji korespondira sa odgovorom).

Kvantitativne metode istraživanja prikupljaju podatke na osnovu standardizovanog i struktuisanog upitnika (instrumenta ispitivanja). Rezultat takvog istraživanja su podaci koji se mogu kvantifikovati, standardizovati, analizirati primjenom statističkih metoda i potom međusobno uspoređivati, što je bio i jedan od zadataka ovog istraživanja – neophodnost da se ponavljanjem instrumenta ispitivanja postigne i zadati cilj – komparabilnost podataka. Kvaliteti ovog istraživanja pridonosi i podatak da pri F2F intervjuima anketari mogu objasniti ispitanicima eventualne nejasnoće i moguće je u potpunosti ispoštovati reprezentativnost i zadane kvote uzorka. Također, pri unosu upitnika u odgovarajući program, vrši se logička kontrola na 100% upitnika.

Terenski rad, istraživanje među ispitanicima obavljeno je u periodu od 8.11. do 20. 11. 2017. godine. Procenat odbijanja sudjelovanja u anketiranju je izuzetno nizak i ne prelazi 17% na teritoriji cijele BiH. Veći broj odbijanja se desio u Unsko-sanskom kantonu gdje su anketari bili odbijani od strane ispitanika sa objašnjenjem da su na sličan upitnik već odgovarali telefonski, te na teritoriji HNK i ZHK gdje je anketarima rečeno da još jedna agencija provodi slično F2F istraživanje i zbog toga ne žele još jednom odgovarati na slična pitanja. Prednost ovakve vrste odbijanja je u tome što se na taj način izbjegavaju tzv. „profesionalni ispitanici“ jer je jedan od uslova sudjelovanja u anketiranju i to da ispitanici nisu sudjelovali u sličnom ispitivanju u posljednja tri mjeseca. Anketiranje je provedeno sa 34 anketara i 16 supervizora.

2.3 OPŠTA DRUŠTVENO-POLITIČKA SITUACIJA

Ovakav izraz se koristi u istraživanjima da bi se opisali uslovi koji su pratili istraživanja, a obuhvata ekonomske, političke i socijalne odnose u vrijeme provođenja istraživanja. BiH kao država koja prolazi proces tranzicije suočava se s brojnim ekonomskim, društvenim i političkim izazovima.

Kompleksno državno uređenje i duboka etnička podjeljenost zemlje izvor su brojnih teškoća koje utiču na funkcionisanje institucija i proces donošenja odluka. Zemlja se u kontinuitetu suočava sa političkom krizom i neefikasnim funkcionisanjem institucija. Različita istraživanja i mjerenja ukazuju da je zemlja u ranoj fazi izgradnje kapaciteta koji omogućavaju efikasno upravljanje. Tako prema rangiranju World Governance Indicators-a¹⁵ Bosna i Hercegovina bilježi najlošiji rezultat od svih ostalih zemalja zapadnog Balkana u četiri od šest dimenzija upravljanja koje ovaj indeks ocjenjuje (Odgovornost, Politička stabilnost i odsustvo nasilja/terorizma, Efektivnost vlasti) dok u preostale dvije dimenzije bilježi neznatno bolji rezultat od Albanije, iza ostalih zemalja. Posebno uočljiv zaostatak zemlje za drugim zemljama regije manifestuje se u okviru dimenzije Efikasnost vlasti gdje BiH bilježi gotovo dvostruko lošiji rezultat od ostalih zemalja.¹⁶

Prema indeksu percepcije korupcije, BiH ima ocjenu 39 na skali od 0 do 100, gdje 0 predstavlja najviši nivo percipirane korupcije, dok 100 predstavlja najniži nivo korupcije, i nalazi se na 83. mjestu od ukupno 176 zemalja uključenih u istraživanje. Ovakvi nalazi ukazuju na problem sistemske korupcije sa kojim zemlja već godinama ne uspijeva da se izbori.

Ključni ekonomski pokazatelji ukazuju na vrlo spor i nedosljedan napredak. BDP per capita u BiH je na nivou od tek 29% prosjeka EU. Neformalna ekonomija procjenjuje se na 30-50% BDP-a, dok je stopa registrovane nezaposlenosti na nivou od 42,9%. Nivo obrazovanosti stanovništva je nizak, sa jednom od najvećih stopa nepismenosti u Evropi od 2,8%.¹⁷

¹⁵ The Worldwide Governance Indicators (WGI) project procjenjuje indikatore upravljanja u preko 200 zemalja u 6 dimenzija upravljanja

¹⁶ Efektivnost vlasti mjeri percepciju kvaliteta javnih usluga i javne službe, te stepen nezavisnosti administracije od političkih uticaja, kao i kapacitet formulisanja i provođenja javnih politika.

¹⁷ Korišteni su podaci iz Izvještaja za Bosnu i Hercegovinu 2016, Evropske komisije

DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE UZORKA

POREĐENJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA 2014/2017.

REGIJA

	2014.	2017.
RS	36.9	37.6
FBIH	60.0	59.3
BD	3.1	3.1
UKUPNO	100.0	100.0

OPŠTINA/KANTON

	2014.	2017.
Kanton Sarajevo	10.8	12.7
Prijedor	4.8	8.0
Doboj	6.1	1.5
Bijeljina	4.2	11.2
Trebinje	1.9	9.5
Zvornik	3.6	1.9
Pale	1.9	5.4
Višegrad	1.9	5.8
Brčko Distrikt	3.0	2.2
USK	7.4	11.6
PK	1.9	2.2
TK	11.7	4.8
ZDK	9.4	6.1
BPK	1.9	4.2
SBK	6.7	1.9
HNK	5.7	4.0
ZHK	2.3	1.9
Banja Luka	12.4	1.9
K10	2.2	3.1
UKUPNO	100.0	100.0

POL

	2014.	2017.
M	49.6	48.1
Ž	50.4	51.9
UKUPNO	100.0	100.0

OBRAZOVANJE

	2014.	2017.
NKV	4.6	2.8
KV	9.5	11.1
SSS	60.5	50.7
VŠS-VSS	20.7	26.2
magisterij i više	1.5	2.7
odbija	3.1	6.5
UKUPNO	100.0	100.0

GODINE

	2014.	2017.
18-25	13.7	8.6
26 – 40	28.8	25.3
41 – 50	26.0	21.4
51- 65	21.7	29.8
66 i više	8.1	14.5
odbija	1.9	0.4
UKUPNO	100.0	100.0

TIP NASELJA

	2014.	2017.
urbano	60.6	60.1
ruralno	39.4	39.9
UKUPNO	100.0	100.0

RADNI STATUS

	2014.	2017.
zaposlen	42.9	43.5
nezaposlen	30.9	26.7
penzioner	15.5	23.5
student	8.6	4.9
odbija	2.0	1.3
UKUPNO	100.0	100.0

NACIONALNOST

	2014.	2017.
S	31.8	34.3
H	19.1	19.2
B	46.0	45.9
odbija	3.0	0.5
UKUPNO	100.0	100.0

3

JAVNA UPRAVA U BIH

Generalna je ocjena međunarodnih i lokalnih analiza izvještaja da gotovo deceniju i po dugi reformski napori na planu reformisanja javne uprave nisu polučili konkretnije/vidljive rezultate. Tako izvještaj EU za BiH iz 2016. godine konstatuje da je BiH i dalje u ranoj fazi reforme javne uprave.¹⁸ Razloge tome treba tražiti u velikom broju faktora koji su uticali na takav ishod, a koje je važno rasvijetliti posebno zbog planiranja narednih reformskih procesa. Početno stanje za reformu u kontekstu postkonfliktne rekonstrukcije i građenja države bilo je izuzetno zahtijevno, jer je zapravo u značajnoj mjeri zahtijevalo uspostavljanje institucija i institucionalizaciju procesa. Specifičan politički sistem BiH, oblikovan mirovnim sporazumom¹⁹ na principu power-sharing između tri etničke grupe, u praksi čini proces postizanja konsenzusa oko ključnih pravaca reformi, ali vrlo često i operativnog upravljanja zemljom, jako složenim. U proces donošenja odluka ugrađeni su mehanizmi veta i etničke kvote s ciljem osiguranja zaštite etničke zastupljenosti i nadležnosti entiteta i kantona.

Kompleksno administrativno teritorijalno uređenje zemlje za rezultat ima izrazito velik i složen administrativni aparat. Pravni okvir kojim se reguliše organizaciona struktura javne administracije nije u dovoljnoj mjeri jasan, što dovodi do preklapanja u nadležnostima pojedinih institucija. Takvo stanje za rezultat ima nedovoljno jasne linije odgovornosti između institucija i nedostatnu ukupnu funkcionalnost administracije.²⁰

Politička volja za provođenje reformi, deklarativno prisutna, u praksi se uglavnom svodila na fingiranje reformi. Dominantno prisutna matrica korištenja javne uprave kao plijena od strane političkih elita, koja se manifestuje na način masovnog regrutovanja u javnu upravu prema kriterijima stranačke pripadnosti, u cilju kupovine socijalnog mira i zadržavanja vlasti. Ovakav koncept, utemeljen na kratkoročnim i uskim partikularnim interesima vladajućih struktura, neizbježno je vodio ka hipertrofiranoj i istovremeno podkapacitiranoj javnoj upravi, odgovornoj isključivo prema političkim elitama, a nikako građanima.

3.1 REZULTATI ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA

3.1.1 UPOZNATOST I STEPEN ZADOVOLJSTVA GRAĐANA REFORMOM JAVNE UPRAVE

Proces reforme javne uprave bio je visoko prioritiziran od samih početaka procesa integracije zemlje u EU. Svi dokumenti koji su proizlazili iz tog procesa sadržavali su odrednicu o značaju provođenja reforme javne uprave. Podrška međunarodne zajednice, bilo kroz Fond za reformu javne uprave, bilo kroz bilateralne projekte, bila je pokretačka snaga reformskih procesa. Strategija za reformu javne uprave iz 2006. godine isticala je jasnu orijentaciju na pružanje usluga građanima, istaknuvši njenu važnost kao sastavnog dijela vizije reforme javne uprave. Opredjeljenja i uspjeh u provođenju reformi i postavljanju građanina kao korisnika u fokus pažnje se otuda kredibilno može procijeniti upravo mjerenjem zadovoljstva građana.

1. KOLIKO STE PUTA U POSLJEDNJIH MJESEC DANA POSJETILI NEKU OD SLUŽBI JAVNE UPRAVE (JAVNE INSTITUCIJE - NPR, OPŠTINA, SUD I JAVNA PREDUZEĆA)?

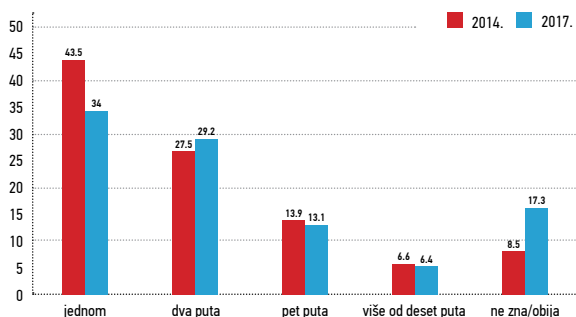
	2014.	2017.
• jednom	43.5	34.0
• dva puta	27.5	29.2
• pet puta	13.9	13.1
• više od deset puta	6.6	6.4
• ne znam - odbija	8.5	17.3
UKUPNO	100.0	100.0

¹⁸ Evropska komisija, Izvještaj o Bosni i Hercegovini za 2016. godinu

¹⁹ The General Framework Agreement for Peace, Anex 4 <https://www.osce.org/bih/126173?download=true>

²⁰ EUROPEAN COMMISSION Bosnia and Herzegovina 2016 Report, Brussels, 9.11.2016 SWD(2016) 365 final

KOLIKO STE PUTA U POSLJEDNJIH MJESEC DANA POSJETILI NEKU OD SLUŽBI JAVNE UPRAVE?

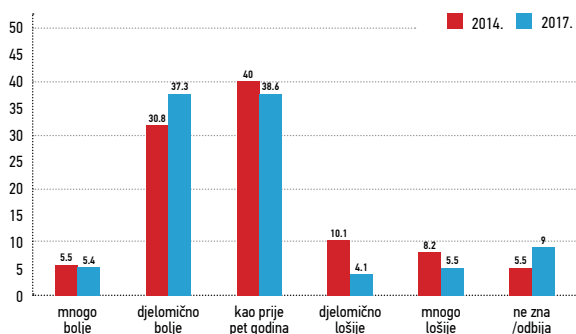


Učestalost posjeta građana službama javne uprave u izvjesnom, posrednom smislu može biti indikacija efikasnosti, odnosno sposobnosti službi javne uprave da pruže odgovarajuće usluge uz što manji broj posjeta. U tom smislu, poređenje nalaza dva istraživanja ne otkriva značajnije promjene koje bi eventualno bile indikacija znatnijeg poboljšanja stanja.

2. PREMA VAŠEM MIŠLJENJU, DA LI SU SE USLUGE U JAVNOJ UPRAVI, U POSLJEDNJIH PET GODINA, POBOLJŠALE ILI SU LOŠIJE?

	2014.	2017.
• mnogo bolje	5.5	5.4
• djelomično bolje	30.8	37.3
• jednake kao prije pet godina	40.0	38.6
• djelomično lošije	10.1	4.1
• mnogo lošije	8.2	5.5
• ne zna - odbija	5.5	9.0
UKUPNO	100.0	100.0

PREMA VAŠEM MIŠLJENJU, DA LI SU SE USLUGE U JAVNOJ UPRAVI, U POSLJEDNJIH PET GODINA, POBOLJŠALE ILI SU LOŠIJE?

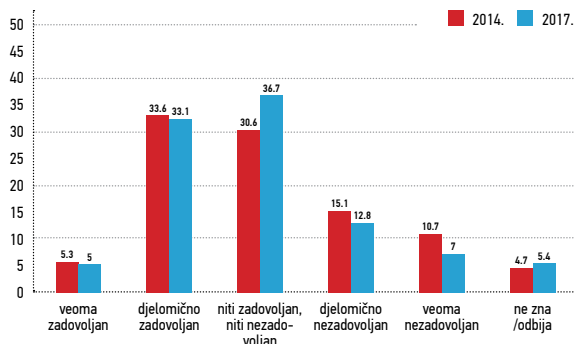


Analiziranjem percepcije građana, u smislu unapređenja pružanja javnih usluga, kroz poređenje nalaza 2014. i 2017. godine, uočava se izostanak značajnijih promjena u vrednovanju njihovog kvaliteta. Najveći i gotovo podjednak postotak njih kao i u prethodnom istraživanju vidi nivo kvalitete kao podjednak u posljednjih pet godina. Ipak, u istraživanju iz 2017. godine, porastao je broj građana koji vide nivo usluga dijelom bolji za nepunih 7%, uz smanjenje postotka građana koji ocjenjuju nivo usluga kao lošiji. Iako relativno neznatno, poboljšanje percepcije građana o kvaliteti javnih usluga ipak je vrijedno pažnje. Prema SIGMA izvještaj iz 2017. konstatuje da nije došlo do značajnijeg napretka na planu unapređenja pružanja usluga, ipak se konstatuje napredak na planu izdavanja ličnih dokumenata, što je u ingerenciji Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (IDDEEA). Ocjena SIGMA za orijentisanost pružanja usluga od 1 (na skali od 0 do 5) govori da ključni napori na unapređenju kvaliteta usluga tek predstoje.²¹

3. KOLIKO STE ZADOVOLJNI USLUGAMA U SLUŽBAMA JAVNE UPRAVE (SLUŽBE JAVNIH INSTITUCIJA I JAVNIH PREDUZEĆA)?

	2014.	2017.
• veoma zadovoljan	5.3	5.0
• djelomično zadovoljan	33.6	33.1
• niti zadovoljan, niti nezadovoljan	30.6	36.7
• djelomično nezadovoljan	15.1	12.8
• veoma nezadovoljan	10.7	7.0
• ne zna - odbija	4.7	5.4
UKUPNO	100.0	100.0

KOLIKO STE ZADOVOLJNI USLUGAMA U SLUŽBAMA JAVNE UPRAVE (SLUŽBE JAVNIH INSTITUCIJA I JAVNIH PREDUZEĆA)?



²¹ OECD (Novembar 2017), Izvještaj o monitoringu: Principi javne uprave Bosna i Hercegovina. SIGMA (<http://www.sigmaxweb.org/publications/Monitoring-Report-2017-Bosnia-and-Herzegovina.pdf>)

Na sličan način kao i kod prethodnog pitanja ocjene napretka u odnosu na prethodni period, i kod ovog pitanja koje reflektuje generalno (ne)zadovoljstvo uslugama javne uprave nisu uočljiva značajnija odstupanja u percepciji građana između istraživanja iz 2014. godine i onog iz 2017. godine. Ipak, uočljiv je trend blagog pada nezadovoljstva uslugama (zajedno gledano za dvije kategorije veoma i djelimično nezadovoljan) za 6%, na uštrb porasta procenta onih koji ne izražavaju opredjeljenje u smislu (ne)zadovoljstva uslugama.

Kod identifikovanja razloga nezadovoljstva uslugama uočljiva je promjena u njihovom rangiranju. Tako građani u istraživanju 2017. godine na prvo mjesto ističu komplikovanost procedura i to njih 30% (porast za 6%), dok je na drugom mjestu dužina trajanja procedura, bez promjene u odnosu na prošlo istraživanje sa 26%, a znatan porast nezadovoljstva (14,8% na 25,9%) odnosi se na nedovoljnu upoznatost građana sa procedurama, uz rast zadovoljstva građana odnosom samih službenika prema njima u smislu njihove profesionalnosti i ljubaznosti.

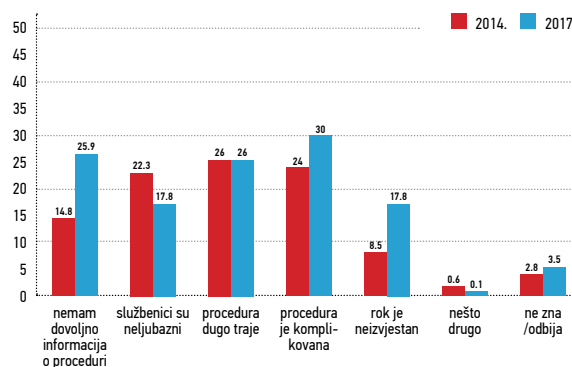
Analizirajući rezultate uočljivo je da više od dvije trećine uzroka nezadovoljstva se odnosi na procedure korištenja usluga (dužina, komplikovanost, komunikacija istih sa građanima). Na ovakvu percepciju građana utiče činjenica da su administrativne procedure i dalje bazirane na podnošenju zvaničnih zahtjeva organima neposredno pismenim putem, a koje uključuju na strani građana prikupljanje različitih potvrda o činjenicama o kojim organi uprave već vode evidencije. Ovakve procedure, osim činjenice da od građana zahtijevaju česte posjete različitim institucijama kako bi prikupili dokumente, imaju i troškovne implikacije s obzirom na različite iznose taksi koji se pri tom plaćaju.²² Stoga bi predstojeće reformske intervencije neizostavno trebale uvažiti potrebu za otklanjanjem ovakvog stanja, što bi posljedično vodilo ka većem zadovoljstvu korisnika.

4. AKO STE NEZADOVOLJNI USLUGAMA, ŠTA VAM JE NAJVEĆA SMETNJA U KOMUNIKACIJI SA INSTITUCIJAMA JAVNE ADMINISTRACIJE/UPRAVE, ODNOSNO TOKOM PROCEDURA ZBOG KOJIH IM SE OBRAĆATE – MOGUĆE VIŠE ODGOVORA/ODGOVARAJU ISPITANICI KOJI SU SE IZJASNILI DA SU DJELIMIČNO ILI VEOMA NEZADOVOLJNI USLUGAMA, ALI I ONI KOJI NISU NI ZADOVOLJNI NITI NEZADOVOLJNI

²² SIGMA (2017) Monitoring report Bosnia and Herzegovina
²³ Odgovori „nešto drugo“, na koje je odgovorilo manje od 30 ispitanika, smatraju se statistički nerelevantnima.

	2014.	2017.
• to što nemam dovoljno informacija o proceduri, potrebnoj dokumentaciji, koracima koje treba da preduzmem	14.8	25.9
• to što su službenici neljubazni, neinformisani i neprofesionalni	22.3	17.8
• to što procedura dugo traje, odnosno traje duže nego što je realno potrebno	26.0	26.0
• to što je procedura komplikovana, moram da dostavljam različitu dokumentaciju-uplatnice, a za njihovo pribavljanje treba ići na različita mjesta	24.0	30.0
• to što je rok za ostvarenje prava-zahtjeva neizvjestan (može se brzo završiti, a može biti dugotrajan)	8.5	17.8
• nešto drugo, šta ²³	0.6	0.1
• ne zna - odbija	2.8	3.5

AKO STE NEZADOVOLJNI USLUGAMA, ŠTA VAM JE NAJVEĆA SMETNJA U KOMUNIKACIJI SA INSTITUCIJAMA JAVNE ADMINISTRACIJE/UPRAVE, ODNOSNO TOKOM PROCEDURA ZBOG KOJIH IM SE OBRAĆATE

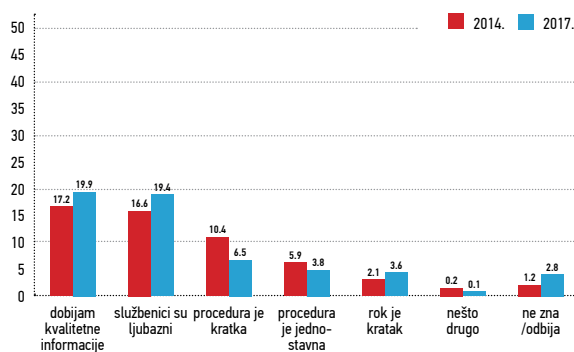


Činjenica da ovogodišnji rezultati pokazuju rast zadovoljstva kvalitetom informacija o procedurama, potrebnoj dokumentaciji i koracima koje je potrebno napraviti u cilju realizacije posla zbog koga se obraćamo instituciji (sa 17.2% na 19.9%) i da je evidentiran rast zadovoljstva građana sa službenicima koji su ljubazni, informisani i profesionalni (sa 16.6% na 19,4%) govori u prilog tome da je ipak došlo do određene promjene u načinu komunikacije i da su određeni naponi napravljeni kako bi se komunikacija unaprijedila i potrebe građana stavile u prvi plan. Istovremeno, izraženo visoko nezadovoljstvo kvalitetom upravo tih segmenata komunikacije sa institucijama jasan je znak da su i građani u ovom vremenskom periodu postali puno svjesniji svojih prava i zahtijevaju od institucija veći nivo kvaliteta u pružanju usluga.

5. AKO STE ZADOVOLJNI, ŠTA BISTE NAVELI KAO NAJVEĆE PREDNOSTI U KOMUNIKACIJI SA INSTITUCIJAMA JAVNE UPRAVE/ADMINISTRACIJE, ODNOSNO, TOKOM PROCEDURA ZBOG KOJIH IM SE OBRAĆATE? – MOGUĆE VIŠE ODGOVORA/ODGOVARAJU ISPITANICI KOJI SU VEOMA I DJELIMIČNO ZADOVOLJNI USLUGAMA U SLUŽBAMA JAVNE UPRAVE

	2014.	2017.
• dobijam kvalitetne informacije o proceduri, potrebnoj dokumentaciji i koracima koje treba da preduzmem	17.2	19.9
• službenici su ljubazni, informisani i profesionalni	16.6	19.4
• procedura je kratka i ne iziskuje mnogo vremena	10.4	6.5
• procedura je jednostavna i sve se može obaviti na jednom mjestu (plaćanje uplatnica, skupljanje potrebne dokumentacije i sl.)	5.9	3.8
• rok za ostvarivanje određenog prava je kratak i sve se relativno brzo završi	2.1	3.6
• nešto drugo	0.2	0.1
• ne zna/odbija	1.2	2.8

AKO STE ZADOVOLJNI, ŠTA BISTE NAVELI KAO NAJVEĆE PREDNOSTI U KOMUNIKACIJI SA INSTITUCIJAMA JAVNE UPRAVE/ADMINISTRACIJE, ODNOSNO, TOKOM PROCEDURA ZBOG KOJIH IM SE OBRAĆATE?



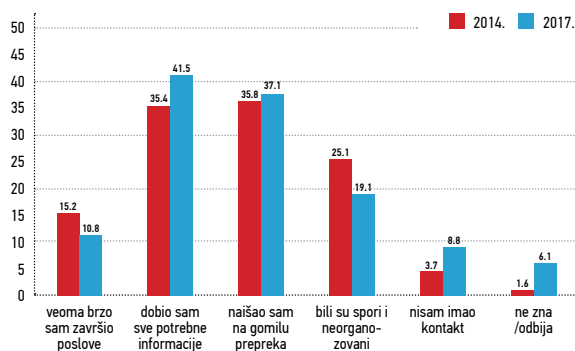
24 Odgovori „nešto drugo“, na koje je odgovorilo manje od 30 ispitanika, smatraju se statistički nerelevantnima.

Porast broja građana koji su u toku nekog procesa dobili sve potrebne informacije i upute (sa 35,4% na 41,5%) kao i smanjenje broja građana koji su naišli na sporu i neorganizovanu, neupućenu administraciju govori u prilog tome da su ili očekivanja na samom početku procesa bila niža ili je zaista došlo do pozitivne promjene i napretka u pojedinim segmentima pružanja usluga.

6. AKO POREDITE SVOJA OČEKIVANJA O RADU SLUŽBI JAVNE ADMINISTRACIJE (NPR. OPŠTINE, SUDA, PORESKE UPRAVE I SL.) SA ONIM ŠTA NA KRAJU ZAVRŠENOG PROCESA DOBIJETE OD ISTIH TIH SLUŽBI JAVNE ADMINISTRACIJE, U KOJOJ MJERI ONI ISPUNJAVAJU VAŠE ZAHTEJE I POTREBE?

	2014.	2017.
• veoma brzo i uspješno sam završio poslove	15.2	10.8
• dobio sam sve potrebne informacije i upute	35.4	41.5
• naišao sam na gomilu različitih prepreka	35.8	37.1
• bili su spori i neorganizovani, neupućeni	25.1	19.1
• nisam imao kontakt sa službama javne administracije	3.7	8.8
• ne zna/odbija	1.6	6.1

AKO POREDITE SVOJA OČEKIVANJA O RADU SLUŽBI JAVNE ADMINISTRACIJE SA ONIM ŠTA NA KRAJU ZAVRŠENOG PROCESA DOBIJETE OD ISTIH TIH SLUŽBI JAVNE ADMINISTRACIJE, U KOJOJ MJERI ONI ISPUNJAVAJU VAŠE ZAHTEJE I POTREBE?

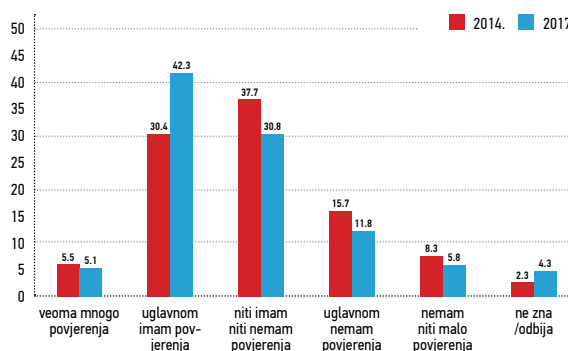


Poređenje stepena povjerenja između nivoa vlasti, kao što je to bio slučaj i sa prethodnim istraživanjem, potvrđuje uočenu pravilnost da što je nivo vlasti viši, stepen povjerenja građana prema njemu je niži. U ovom istraživanju izuzetak od ovog pravila uočen je za državni nivo vlasti, koji bilježi napredak u stepenu ispoljenog povjerenja građana (sa 18,8% na 23,6%), te više nije rangiran kao nivo vlasti sa najmanjim stepenom povjerenja. Zbirno gledano (veoma mnogo i uglavnom imam povjerenje), nivo povjerenja u lokalnu administraciju je osjetno skočio za gotovo 12% (11,9%) i doseže skoro do brojke od polovine ispitanika (47,4%), dok kantonalni nivo, iako bilježi neznatan rast, i dalje znatno zaostaje za lokalnim nivoom (32%). Entitetski nivo bilježi gotovo isti nivo povjerenja kao u prethodnom istraživanju od 18%, te kao takav bitno zaostaje za lokalnim nivoom vlasti, a razlika zbog porasta povjerenja u lokalni nivo je u ovom istraživanju dodatno povećana. Ovi rezultati dobijaju na značaju kada se uzme u obzir da građani najveći broj direktnih kontakata ostvaruju sa lokalnom administracijom, stoga ovaj relativno visok stepen povjerenja u poređenju sa ostalim nivoima vlasti u najvećoj mjeri je baziran na ličnim iskustvima građana. Sa druge strane, ovi rezultati imaju uporište i u činjenici da su građani u najvećoj mjeri upoznati sa radom lokalnih administracija, imajući u vidu čitav niz potreba koje građani zadovoljavaju kroz usluge lokalne administracije. Ovakvi nalazi iznova otvaraju pitanje potrebe za decentralizacijom, odnosno jačanjem nadležnosti lokalnog nivoa vlasti kao mogućim pravcem koji će voditi do većeg zadovoljstva građana uslugama javne uprave. Takođe je važno imati na umu, pri analizi ovih rezultata, da je lokalni nivo vlasti u reformskim procesima bio značajno zanemaren kada je u pitanju tehnička podrška reformama. Princip supsidijarnosti, odnosno donošenje odluka na onom nivou na kojem je to najracionalnije i najefikasnije, govori u prilog upravo jačanju opštinskog nivoa vlasti jer je ono najbliže građanima. Ne samo da je na takav način građanima omogućeno najefikasnije učesće u donošenju odluka, već se i posljedično omogućuje veća odgovornost vlasti za provođenje politika. Relativno visok stepen povjerenja građana u lokalne nivoe vlasti je još jedan podsjetnik na ovaj dugo zanemarivani aspekt reformisanja ukupne javne uprave.

7A. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? LOKALNA ADMINISTRACIJA – (CIJELA BIH)

	2014.	2017.
• veoma mnogo povjerenja	5.5	5.1
• uglavnom imam povjerenja	30.4	42.3
• niti imam, niti nemam povjerenja	37.7	30.8
• uglavnom nemam povjerenja	15.7	11.8
• nemam niti malo povjerenja	8.3	5.8
• ne znam - odbija	2.3	4.3
UKUPNO	100.0	100.0

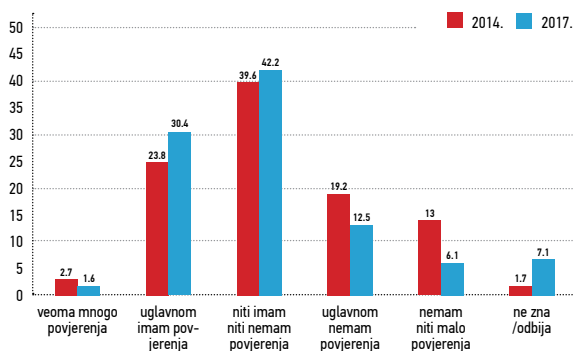
MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? LOKALNA ADMINISTRACIJA



7B. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? KANTONALNA ADMINISTRACIJA (PITATI SAMO U FBiH)

	2014.	2017.
• veoma mnogo povjerenja	2.7	1.6
• uglavnom imam povjerenja	23.8	30.4
• niti imam, niti nemam povjerenja	39.6	42.2
• uglavnom nemam povjerenja	19.2	12.5
• nemam niti malo povjerenja	13.0	6.1
• ne znam - odbija	1.7	7.1
UKUPNO	100.0	100.0

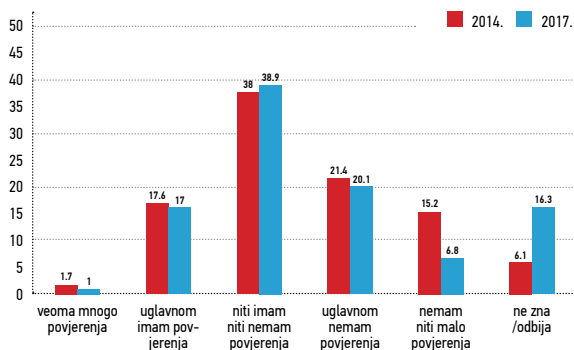
MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? KANTONALNA ADMINISTRACIJA



7C. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? ENTITETSKE VLASTI

	2014.	2017.
• veoma mnogo povjerenja	1.7	1.0
• uglavnom imam povjerenja	17.6	17.0
• niti imam, niti nemam povjerenja	38.0	38.9
• uglavnom nemam povjerenja	21.4	20.1
• nemam niti malo povjerenja	15.2	6.8
• ne znam - odbija	6.1	16.3
UKUPNO	100.0	100.0

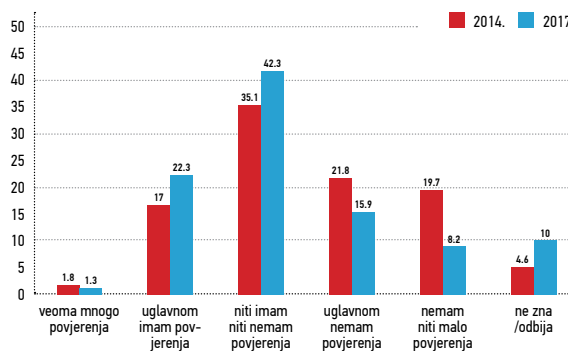
MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? ENTITETSKE VLASTI



7D. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? DRŽAVNE VLASTI

	2014.	2017.
• veoma mnogo povjerenja	1.8	1.3
• uglavnom imam povjerenja	17.0	22.3
• niti imam, niti nemam povjerenja	35.1	42.3
• uglavnom nemam povjerenja	21.8	15.9
• nemam niti malo povjerenja	19.7	8.2
• ne znam - odbija	4.6	10.0
UKUPNO	100.0	100.0

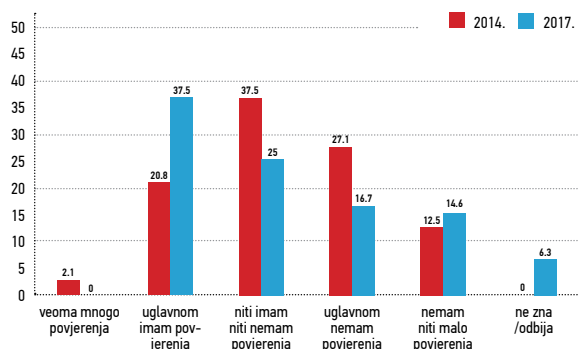
MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? DRŽAVNE VLASTI



7E. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? VLASTI BRČKO DISTRIKTA

	2014.	2017.
• veoma mnogo povjerenja	2.1	/
• uglavnom imam povjerenja	20.8	37.5
• niti imam, niti nemam povjerenja	37.5	25.0
• uglavnom nemam povjerenja	27.1	16.7
• nemam niti malo povjerenja	12.5	14.6
• ne znam - odbija	/	6.3
UKUPNO	100.0	100.0

MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE KOLIKO POVJERENJA IMATE U SLJEDEĆE INSTITUCIJE? VLASTI BRČKO DISTRIKTA

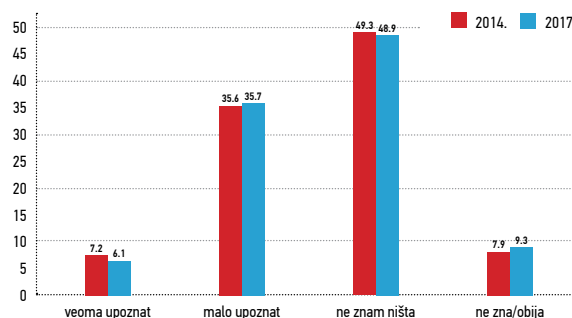


Promjene stepena upoznatosti građana sa reformskim procesima gotovo da nisu registrovane. To je indikacija da je u tom smislu potrebno posvetiti dodatnu pažnju ovom aspektu. U dosadašnjem toku reformi državne institucije, međunarodne organizacije i nevladine organizacije provodile su različite kampanje informisanja javnosti s ciljem dizanja svijesti o važnosti reformskih procesa i njihovim tokovima, ali one očigledno nisu polučile očekivane rezultate. Stoga je potrebno pažljivo razmotriti dosadašnja iskustva i uložiti dodatni trud u kreiranje kampanja i inicijativa koje će biti u većoj mjeri prepoznate od strane građana.

8. DA BI SE BIH PRIDRUŽILA EU, POTREBNO JE DA SE PROVEDU ODREĐENE REFORME JAVNE UPRAVE. KOLIKO STE UPOZNATI SA REFORMAMA JAVNE UPRAVE KOJE SE TREBAJU PROVESTI?

	2014.	2017.
• veoma upoznat	7.2	6.1
• malo upoznat	35.6	35.7
• ne znam ništa o njima	49.3	48.9
• ne zna - odbija	7.9	9.3
UKUPNO	100.0	100.0

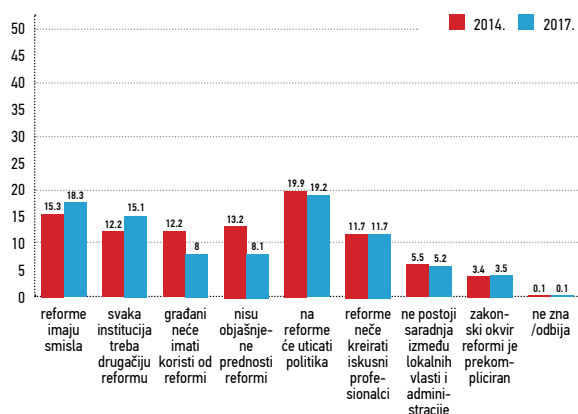
KOLIKO STE UPOZNATI SA REFORMAMA JAVNE UPRAVE KOJE SE TREBAJU PROVESTI?



9. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE SA KOJIM TVRDNJAMA SE SLAŽETE – MOGUĆE VIŠE ODGOVORA (ODGOVARAJU SAMO ISPITANICI KOJI SU SE IZJASNILI DA SU VEOMA I MALO UPOZNATI SA REFORMAMA JAVNE UPRAVE)

	2014.	2017.
• reforme imaju smisla	15.3	18.3
• svaka institucija treba drugačiju reformu	12.2	15.1
• građani neće imati koristi od reformi	12.2	8.0
• nisu objašnjene prednosti reformi	13.2	8.1
• na reforme će utjecati politika	19.9	19.2
• reforme neće kreiratiiskusni profesionalci	11.7	11.7
• ne postoji suradnja između lokanih vlasti i administracije	5.5	5.2
• zakonski okvir reformi je prekomplikiran	3.4	3.5
• ne zna - odbija - bez odgovora	0.1	0.1

MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE SA KOJIM TVRDNJAMA SE SLAŽETE



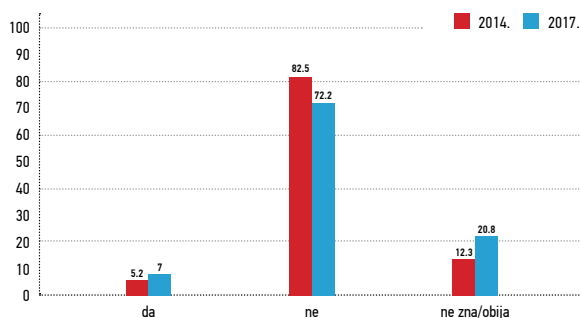
3.1.2 JAVNE FINANSIJE

U proteklom periodu su načinjeni iskoraci na upravljanju javnim finansijama, strategije upravljanja javnim finansijama su usvojene na svim upravnim nivoima sa izuzetkom RS. Ipak, brojni problemi u praksi su i dalje prisutni, tako je usvajanje budžeta u proteklom periodu odstupalo od predviđenog vremenskog okvira, što ukazuje na prisutne slabosti planiranja budžetskog okvira. SIGMA u svom izvještaju iz 2017. godine konstatuje da nije zabilježen značajniji napredak na implementaciji preporuka iz izvještaja o početnom mjerenu SIGMA iz 2015. godine, tako da SIGMA u svom izvještaju iz 2017. godine kvalitet i kredibilitet budžetskog procesa ocjenjuje vrlo niskom ocjenom 1 (na skali od 0-5).²⁵

10. MISLITE LI DA SE NOVAC IZ BUDŽETA TROŠI NA PRAVI NAČIN?

	2014.	2017.
• da	5.2	7.0
• ne	82.5	72.2
• ne zna - odbija	12.3	20.8
UKUPNO	100.0	100.0

MISLITE LI DA SE NOVAC IZ BUDŽETA TROŠI NA PRAVI NAČIN?



Poređenjem istraživanja uočljivo je da je došlo do smanjenja procenta građana koji smatraju da se budžet ne troši na pravi način za nešto više od 10%, ipak, činjenica da se ovo smanjenje desilo uglavnom nauštrb povećanja procenta građana koji odbija/ne zna, u bitnom relativizuje analitički značaj navedene promjene.

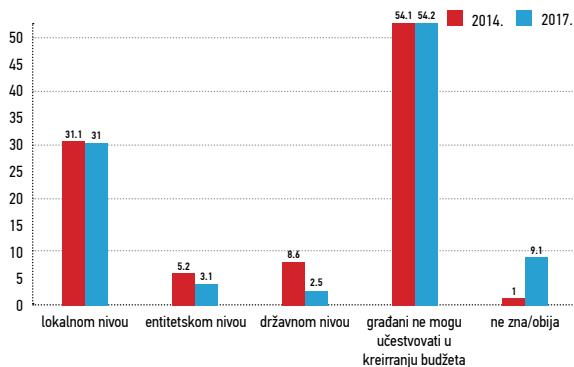
Važno je napomenuti da su izvještaji službi za reviziju javnog sektora pokazivali u kontinuitetu veliki broj problema kada je u pitanju zakonitost trošenja budžetskih sredstava. Međutim, iz godine u godinu su nalazi revizora ponavljani, a agencije za provođenje zakona i pravosuđe, u pravilu, nisu utvrđivale pojedinačnu odgovornost za takve slučajeve, niti su vlade i parlamenti pokazivali spremnost da kroz sistemski rješenja doprinesu transparentnijem i odgovornijem trošenju sredstava.

11. NA KOJEM NIVOU KREIRANJA BUDŽETA JAVNIH SLUŽBI GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI?

	2014.	2017.
• lokalnom nivou	31.1	31.0
• entitetskom nivou	5.2	3.1
• državnom nivou	8.6	2.5
• građani ne mogu učestvovati u kreiranju javnog budžeta	54.1	54.2
• ne zna - odbija	1.0	9.1
UKUPNO	100.0	100.0

²⁵ SIGMA (2017) Monitoring report Bosnia and Herzegovina

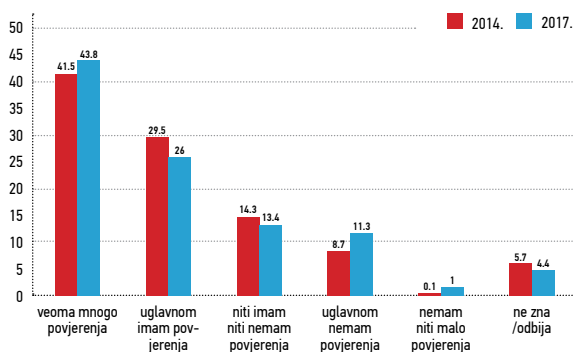
NA KOJEM NIVOU KREIRANJA BUDŽETA JAVNIH SLUŽBI GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI?



12. NA KOJI NAČIN GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U KREIRANJU JAVNOG BUDŽETA? – ODGOVARAJU ISPITANICI KOJI SU SE IZJASNILI DA GRAĐANI MOGU NA NEKI NAČIN UČESTVOVATI U KREIRANJU BUDŽETA JAVNIH SLUŽBI

	2014.	2017.
• putem MZ	41.5	43.8
• putem javne rasprave	29.5	26
• putem referenduma	14.3	13.4
• kroz NVO	8.7	11.3
• na drugi način, koji	0.1	1
• ne zna - odbija	5.7	4.4
UKUPNO	100.0	100.0

NA KOJI NAČIN GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U KREIRANJU JAVNOG BUDŽETA?



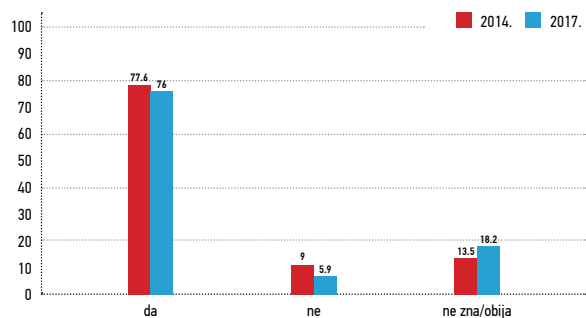
Pitanje plata u javnom sektoru u značajnoj mjeri je zastupljeno u javnom prostoru kroz često medijsko tematiziranje tog aspekta, posebno u kontekstu brojnosti zaposlenih u javnom sektoru i načina selekcije pri upošljavanju, te odnosa nivoa primanja u javnom i privatnom sektoru. Nivo plata u javnoj upravi u protekloj deceniji je u prosjeku za 40% viši od prosjeka plata u zemlji, što predstavlja daleko najveći procenat takve razlike od svih evropskih zemalja.²⁶ Otuda i percepcija građana o potrebi ograničenja plata u javnoj upravi, koja je gotovo na istom nivou u poređenju sa prethodnim istraživanjem iz 2014. godine, je i krajnje očekivan ishod, posebno kada se posmatra u kontekstu percepcije građana o (ne)povjerenju u javnu upravu.

13. DA LI BISTE PODRŽALI OGRANIČENJE IZNOSA PLAĆA DUŽNOSNIKA U JAVNOJ UPRAVI, JAVNIM PREDUZEĆIMA I USTANOVAMA?

	2014.	2017.
• da	77.6	76
• ne	9	5.9
• ne zna - odbija	13.5	18.2

UKUPNO 100.0 100.0

DA LI BISTE PODRŽALI OGRANIČENJE IZNOSA PLAĆA DUŽNOSNIKA U JAVNIM PREDUZEĆIMA I USTANOVAMA?



²⁶ Marko Vladislavjević and Edlira Narazani and Vojin Golubović "Public-private wage differences in the Western Balkan countries" MPRA 2017 https://mpra.ub.uni-muenchen.de/80739/1/MPRA_paper_80739.pdf

3.1.3 LJUDSKI RESURSI

Kvalitetno upravljanje ljudskim resursima pretpostavka je funkcionalnog i efikasnog sistema javne uprave i posljedično povjerenja u samu javnu upravu. Upravljanje ljudskim resursima uključuje funkcije planiranja, zapošljavanja, upravljanje učinkom, razvoj, unapređenje, kompenziranje i profesionalnu etiku. U proteklom periodu uspostavljen je solidan normativni i institucionalni okvir upravljanja ljudskim resursima. Međutim, u implementaciji se javljaju brojni problemi koji onemogućavaju kvalitetno upravljanje ljudskim resursima. Široko rasprostranjen klijentizam i nepotizam, te politički uticaj pri zapošljavanju, posebno uočljiv kod imenovanja na menadžerske pozicije, veliki je izazov ostvarivanju principa meritornosti u praksi.²⁷ Izvještaji Centra za pravnu pomoć Transparency International BiH, koji omogućava građanima da po prijavi nepravilnosti dobiju pravnu pomoć, upravo godinama već najveći broj pritužbi građana koje prima odnosi se na nepravilnosti u procesu zapošljavanja u javnoj upravi (prema posljednjem izvještaju 40% ukupnog broja prijavi).²⁸ Drugi važan problem ogleda se u činjenici da se javna uprava suočava sa viškom uposlenih te da je, uprkos najavama i čak prihvaćenim obavezama od strane vlada da će raditi na smanjivanju broja zaposlenih, prisutan trend rasta broja zaposlenih.²⁹

14. MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE SA KOJIM TVRDNJAMA SE SLAŽETE:

	2014.	2017.
1 u javnoj upravi je optimalan broj zaposlenih	15.0	10.9
2 potrebno je zaposliti još ljudi u javnim administracijama	12.1	3.7
3 potrebno je smanjiti broj zaposlenih u javnoj administraciji	43.6	53.1
4 u javnoj administraciji/upravi se zapošljavaju osobe odgovarajućeg obrazovanja i iskustva	7.7	5.9
5 u javnoj administraciji/upravi se zapošljavaju osobe zbog stranačke podobnosti, određenog poznanstva i na slične načine	53.0	64.5
6 ne zna - odbija	0	5.2

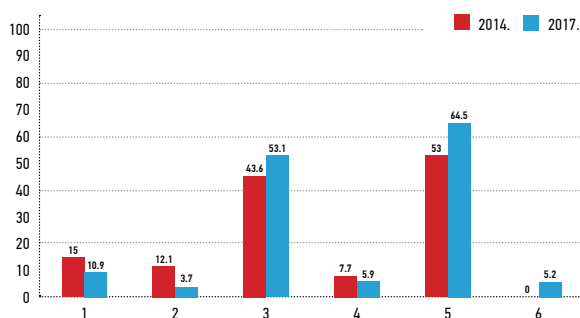
²⁷ SIGMA (2017) Monitoring report Bosnia and Herzegovina

²⁸ Godišnji izvještaj 2016, Centar za pravnu pomoć, Transparency International BiH

²⁹ Pismo namjere BiH Međunarodnom monetarnom fondu iz 2016. sadrži obavezu enitetskih vlada da će smanjiti broj zaposlenih u javnoj upravi

Odsustvo napretka na realizaciji reformskih poteza koji se odnose na upravljanje ljudskim resursima jasno se reflektuje i kroz poređenja nalaza istraživanja 2014. godine i onih iz 2017. godine. Tako je vidljiv rast uvjerenja građana o tome da klijentizam i nepotizam predstavljaju ključne kriterije pri zapošljavanju u javnoj upravi (sa 53% na 64,5%), uz takođe prisutno povećanje postotka građana koji smatraju važnim smanjivanje broja zaposlenih (43,6% na 53,19%). Nalazi pokazuju da građani nedvosmisleno identifikuju ključne probleme u oblasti upravljanja ljudskim resursima.

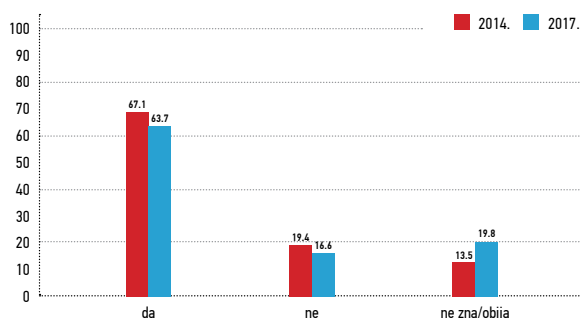
MOLIMO VAS DA NAM KAŽETE SA KOJIM TVRDNJAMA SE SLAŽETE:



15. DA LI STE VI LIČNO IKADA ČULI DA JE NETKO U VAŠOJ OKOLINI DOBIO POSAO U JAVNOJ UPRAVI NA NETRSPARENTAN NAČIN („PREKO VEZE“)?

	2014.	2017.
• da	67.1	63.7
• ne	19.4	16.6
• ne zna - odbija	13.5	19.8
UKUPNO	100.0	100.0

DA LI STE VI LIČNO IKADA ČULI DA JE NETKO U VAŠOJ OKOLINI DOBIO POSAO U JAVNOJ UPRAVI NA NETRSPARENTAN NAČIN?



Izražena percepcija o široko prisutnoj korupciji pri zapošljavanju u javnoj upravi i dalje je snažno prisutna, što potvrđuju i odgovori o saznanjima građana o tome iz njihove neposredne okoline, gdje u poređenju sa prethodnim istraživanjem nije zabilježena značajnija promjena.

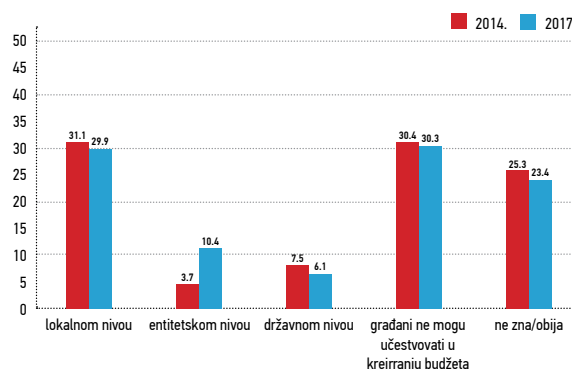
3.1.4 UČEŠĆE GRAĐANA

Za ostvarivanje učešća građana u procesu donošenja odluka bitna je pretpostavka Otvorenost i transparentnost javne uprave. Uprkos činjenici da postoje zakonske pretpostavke za transparentnost javne uprave, u praksi su prisutni brojni problemi, što identifikuju i različita istraživanja. Tako, Indeks kompetitivnosti, Svjetskog ekonomskog foruma koji mjeri kompetitivnost zemalja kroz 12 stubova, u domenu transparentnosti razvoja javnih politika rangira BiH na vrlo nisko 132. mjesto, od ukupno 138 zemalja obuhvaćenih istraživanjem, sa ocjenom 2,9 (na skali od 1 do 7).³⁰ U prethodnom periodu doneseni su propisi koji propisuju provođenje konsultacija, te su uspostavljene e-platforme za konsultacije, koje omogućavaju građanima i organizacijama civilnog društva učešće u procesu izrade propisa putem web-platfomi. Međutim, u praksi još uvijek učešće građana i civilnog društva nije zaživjelo na zadovoljavajući način.³¹ Izvještaj Evropske komisije zaključuje da učešće građana u procesu donošenja odluka, posebno onih vezanih za budžete, nije na zadovoljavajućem nivou.³²

16. ZNATE LI NA KOJEM NIVOU VLASTI GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA?

	2014.	2017.
• lokalnom nivou	33.1	29.9
• entitetskom nivou	3.7	10.4
• državnom nivou	7.5	6.1
• građani ne mogu utjecati na procese donošenja odluka	30.4	30.3
• ne zna - odbija	25.3	23.4
UKUPNO	100.0	100.0

ZNATE LI NA KOJEM NIVOU VLASTI, GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA?



Kao i u prethodnom istraživanju, sasvim očekivano, građani prepoznaju lokalni nivo kao prostor u kojem mogu ostvariti učešće pri donošenju odluka. Indikativno je da nije bilo promjena u nivou percepcije građana koji smatraju da građani ne mogu uticati na proces donošenja odluka, posebno što se radi o značajnom postotku, gotovo trećina građana.

17. NA KOJI NAČIN GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA? – ODGOVARAJU ONI ISPITANICI KOJI SMATRAJU DA GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA

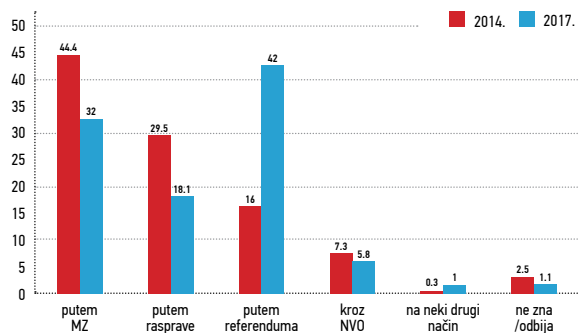
	2014.	2017.
• putem MZ	44.4	32.0
• putem javne rasprave	29.5	18.1
• putem referendumima	16.0	42.0
• kroz NVO	7.3	5.8
• na drugi način	0.3	1.0
• ne zna - odbija	2.5	1.1
UKUPNO	100.0	100.0

³⁰ The Global Competitiveness index 2016-2017, World Economic Forum <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1>

³¹ Izvještaj o provođenju pravila za konsultacije u izradi pravnih propisa u institucijama BiH, Ministarstvo pravde BiH, 2017

³² Evropska komisija, Izvještaj za BiH 2016

NA KOJI NAČIN GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA?

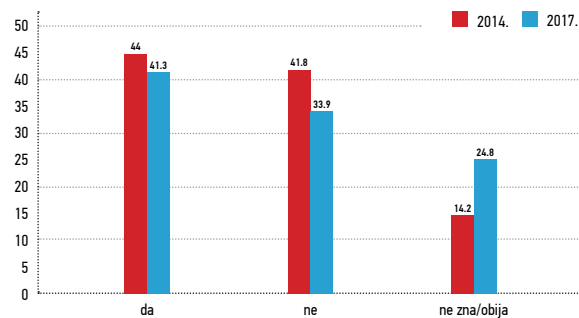


Kada su u pitanju stavovi građana o načinima na koji mogu uticati na proces donošenja odluka, uočljiv je vrlo značajan rast uvjerenja građana, u gotovo trostrukom iznosu u odnosu na prošlo istraživanje, o referendumu kao potencijalno najvažnijem načinu učešća u procesu donošenja odluka. Razloge tome treba tražiti u širokom prisustvu u javnosti tema koje su uključivale bilo pozivanja na referendume te održavanje samog referenduma u RS, što je izazivalo žustre debate o njegovoj dopuštenosti u datom kontekstu. Percepcija svih drugih načina učešća u procesu donošenja odluka je u osjetnom padu, ali i pored toga ne bi trebalo zanemariti i dalje visok postotak uvjerenja o mjesnim zajednicama kao mogućnostima učešća u donošenju odluka, kao i instituta javnih rasprava.

18A. MOLIMO VAS DA NAM ODGOVORITE DA LI SE SLAŽETE SA SLJEDEĆIM TVRDNJAMA? ZAPOSLENICI JAVNE ADMINISTRACIJE/UPRAVE SU LJUBAZNI.

	2014.	2017.
• da	44.0	41.3
• ne	41.8	33.9
• ne zna - odbija	14.2	24.8
UKUPNO	100.0	100.0

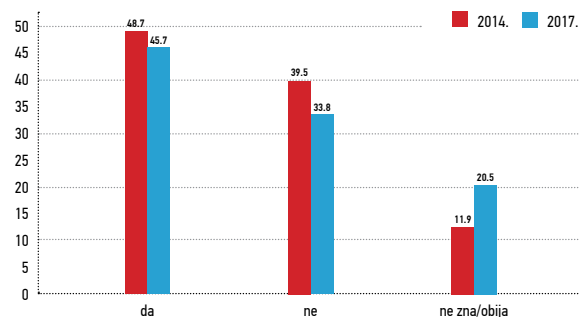
ZAPOSLENICI JAVNE ADMINISTRACIJE /UPRAVE SU LJUBAZNI



18B. MOLIMO VAS DA NAM ODGOVORITE DA LI SE SLAŽETE SA SLJEDEĆIM TVRDNJAMA? POTREBNE USLUGE SAM ZAVRŠIO/LA NA ZADOVOLJAVAJUĆI NAČIN

	2014.	2017.
• da	48.7	45.7
• ne	39.5	33.8
• ne zna - odbija	11.9	20.5
UKUPNO	100.0	100.0

POTREBNE USLUGE SAM ZAVRŠIO/LA NA ZADOVOLJAVAJUĆI NAČIN

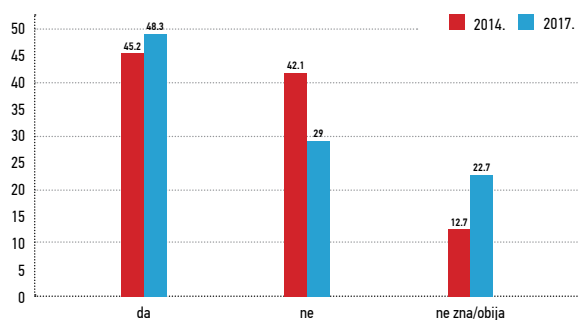


Važna pretpostavka uključenosti građana u proces donošenja odluka svakako se odnosi na adekvatan i pravovremen pristup informacijama od strane građana. U tom smislu, opadanje postotka građana kojima nisu pružene tražene informacije dobra je osnova za jačanje učešća građana u procesu donošenja odluka.

18C. MOLIMO VAS DA NAM ODGOVORITE DA LI SE SLAŽETE SA SLJEDEĆIM TVRDNJAMA? PRUŽENE SU MI SVE POTREBNE INFORMACIJE.

	2014.	2017.
• da	45.2	48.3
• ne	42.1	29.0
• ne zna - odbija	12.7	22.7
UKUPNO	100.0	100.0

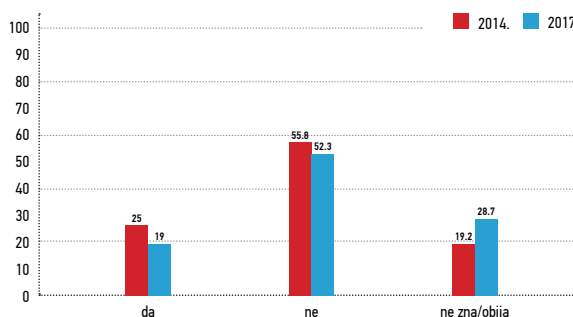
PRUŽENE SU MI SVE POTREBNE INFORMACIJE



18D. MOLIMO VAS DA NAM ODGOVORITE DA LI SE SLAŽETE SA SLJEDEĆIM TVRDNJAMA? IMAM POTPUNO POVJERENJE U ZAPOSLENIKE JAVNE ADMINISTRACIJE.

	2014.	2017.
• da	25.0	19.0
• ne	55.8	52.3
• ne zna - odbija	19.2	28.7
UKUPNO	100.0	100.0

IMAM POTPUNO POVJERENJE U ZAPOSLENIKE JAVNE ADMINISTRACIJE

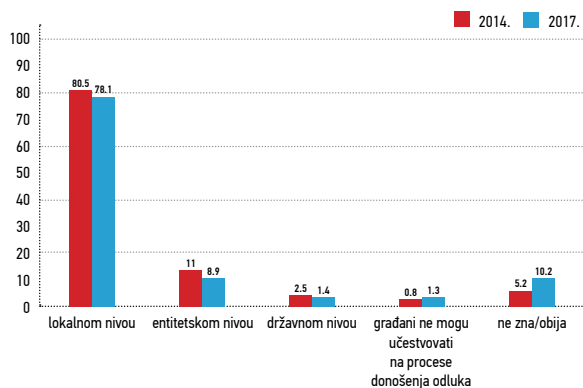


Vrlo je zanimljivo da nije došlo do značajnijih promjena u postotku građana koji su se žalili na rad službenika javne uprave, te da se i dalje radi o vrlo visokom procentu onih koji se nisu žalili - 78%. Razlozi za ovako visok procenat onih koji se nisu žalili na rad službenika moguće je sagledavati na način da ili nisu imali razloge za to ili nisu imali povjerenje u to da će njihova žalba nešto promijeniti. Ipak, kada ove nalaze stavimo u kontekst prethodnih pitanja o ljubaznosti službenika, gdje 33,9% smatra da službenici nisu bili ljubazni ili 33,8% njih nije primilo uslugu na zadovoljavajući način, onda možemo zaključiti da dobar dio razloga za odsustvo pritužbi ipak leži u činjenici da građani smatraju da žalbama ne mogu uticati na promjenu u načinu na koji ostvaruju usluge. Stoga bi ovakva percepcija mogla da bude indikacija da je potrebno ojačati i sa građanima iskomunicirati načine na koje je moguće žaliti se na ostvarivanje usluga, posebno na odnos službenika.

19. DA LI STE SE NEKADA ŽALILI NA RAD SLUŽBENIKA JAVNE UPRAVE I AKO JESTE NA KOJI NAČIN?

	2014.	2017.
• lokalnom nivou	80.5	78.1
• entitetskom nivou	11.0	8.9
• državnom nivou	2.5	1.4
• građani ne mogu utjecati na procese donošenja odluka	0.8	1.3
• ne zna - odbija	5.2	10.2
UKUPNO	100.0	100.0

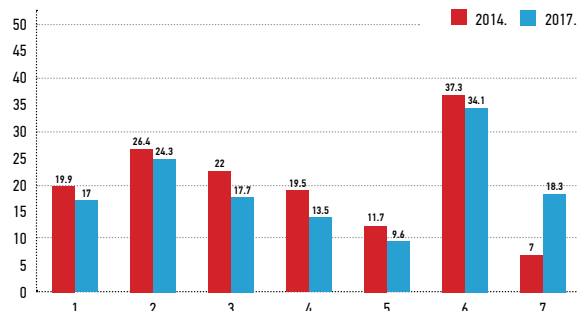
ZNATE LI NA KOJEM NIVOU VLASTI, GRAĐANI MOGU UČESTVOVATI U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA?



20. DA LI VAM SE U ZADNJE DVIJE GODINE DESILA NEKA OD SLJEDEĆIH NEPRIJATNOSTI, PRI KOMUNIKACIJI SA SLUŽBENIKOM JAVNE ADMINISTRACIJE? – MOGUĆE VIŠE ODGOVORA

	2014.	2017.
1 završavao je poslove prijateljima i poznicima preko reda	19.9	17.0
2 više puta sam se vraćao/la po dodatne dokumente	26.4	24.3
3 razgovarao je na telefon ili sa kolegama dok sam čekao na red	22.0	17.7
4 bio je neljubazan ili neprijatan prema meni ili drugim građanima koji su završavali poslove	19.5	13.5
5 ignorisao me je dok sam čekao uslugu	11.7	9.6
6 ne, nisam imao takve neprijatnosti	37.3	34.1
7 ne zna - odbija	7.0	18.3

DA LI VAM SE U ZADNJE DVIJE GODINE DESILA NEKA OD SLJEDEĆIH NEPRIJATNOSTI, PRI KOMUNIKACIJI SA SLUŽBENIKOM JAVNE ADMINISTRACIJE?

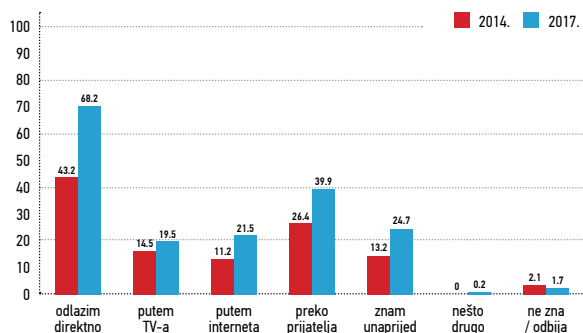


Informisanost građana o uslugama i načinu ostvarivanja usluga vrlo je važna za ukupan dojam građana o radu javne uprave. Informisanje građana odlaskom u institucije i dalje je najprisutnije i to u znatno povećanom procentu, za više od 20% (68,2). Koliko god ovakav način na prvi pogled izgledao logičan, on je skopčan sa potrebom višestrukog odlaska građana u institucije, prvo kako bi se informisao, zatim eventualno kroz prikupljanje potrebnih dokumenata te ponovni odlazak kako bi uslugu konačno i ostvario. Sa druge strane, takav način utiče dijelom i na efikasnost samih institucija, koje moraju odvojiti dodatno vrijeme na pojedinačno upoznavanje građanina u svakom konkretnom slučaju sa načinom ostvarivanja svake konkretne usluge. Najbolja i najefikasnija alternativa ovakvom načinu je svakako informisanje putem interneta, odnosno web aplikacija, gdje je zabilježen nezamisljiv porast u iznosu od nešto više od 10%, što svakako predstavlja ohrabrujući trend.

21. NA KOJI NAČIN SE INFORMIŠETE O RADU I USLUGAMA KOJE PRUŽAJU JAVNE SLUŽBE/ ADMINISTRACIJA? - MOGUĆE VIŠE ODGOVORA

	2014.	2017.
• odlazim direktno u određenu službu i tamo dobijam informacije	43.2	68.2
• putem TV-a	14.5	19.5
• putem Internet stranica određene javne službe	11.2	21.5
• preko prijatelja i poznanika	26.4	39.9
• znam unaprijed gdje trebam otići	13.2	24.7
• nešto drugo	0	0.2
• ne zna - odbija	2.1	1.7

NA KOJI NAČIN SE INFORMIŠETE O RADU I USLUGAMA KOJE PRUŽAJU JAVNE SLUŽBE/ ADMINISTRACIJA?



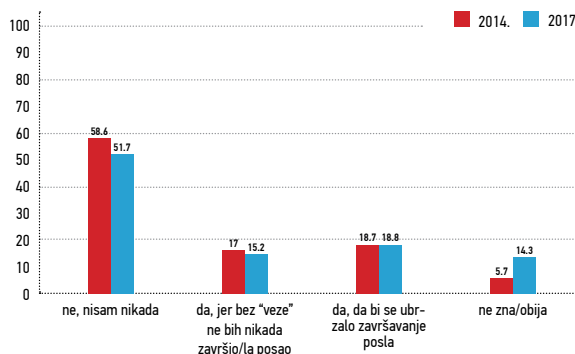
3.1.5 KORUPCIJA

Duboko ukorijenjena i široko rasprostranjena korupcija neizbježni je pratilac tranzicijskih zemalja. BiH nije nikakav izuzetak od toga. Relevantna istraživanja pokazuju kontinuirano odsustvo napretka na njenom suzbijanju. Indeks percepcije korupcije (CPI), Transparency International-a za 2016. godinu, BiH svrstava u red najkorumpiranijih evropskih zemalja, rangirajući je na 83. mjesto, od ukupno 176 zemalja uključenih u istraživanje, sa ocjenom 39 na skali od 0 do 100, gdje 0 predstavlja najviši nivo percipirane korupcije, dok 100 predstavlja najniži nivo korupcije.³³ Komplexnost problema korupcije leži u činjenici da bez napretka na njenom suzbijanju nije moguće napraviti snažnije iskorake u provođenju bilo kojeg reformskog procesa. Poređenje nalaza istraživanja 2014. godine sa onim iz 2017. godine, potvrđuju nalaze drugih istraživanja da napretka na planu suzbijanja korupcije zapravo nema.

22. DA LI STE NEKADA TRAŽILI "VEZU" ILI "POZNAVSTVO" DA ZAVRŠITE NEKI POSAO U INSTITUCIJI I AKO JESTE ZBOG ČEGA?

	2014.	2017.
• ne, nisam nikada	58.6	51.7
• da, jer bez „veze“ ne bih nikada završio/la posao	17.0	15.2
• da, da bi se ubrzalo završavanje posla	18.7	18.8
• ne zna - odbija	5.7	14.3
UKUPNO	100.0	100.0

DA LI STE NEKADA TRAŽILI "VEZU" ILI "POZNAVSTVO" DA ZAVRŠITE NEKI POSAO U INSTITUCIJI I AKO JESTE ZBOG ČEGA?



Kada su u pitanju lična iskustva građana sa korupcijom, odnosno priznanje da su bili uključeni u koruptivne aktivnosti, tu se većina istraživanja javnog mnijenja suočava sa određenim ograničenjima. Korupcija kao takva krivično je djelo, stoga i značajan broj građana kada o njoj govori nastoji dati društveno poželjne odgovore, posebno kada je riječ o vlastitom iskustvu i učešću u korupcijskim transakcijama. Bez obzira na ovo ograničenje, koje treba imati u vidu, gotovo identičan postotak, više od trećine građana, priznaje da je lično bilo uključeno u korupcijske aktivnosti, pravdajući to potrebom za "ubrzavanjem" procesa ili nemogućnošću izbora.

Zbrino gledano (ne mogu procijeniti i ne, niti malo) 72,2% građana smatra da nije zabilježen napredak na planu borbe protiv korupcije u prethodnom periodu.

23. PO VAŠEM MIŠLJENJU, DA LI JE U PROJEKLE ČETIRI GODINE DOŠLO DO NAPRETKA U BORBI PROTIV KORUPCIJE? (2017)

	2017.
• da, djelimično, samo na nižim nivoima lokalne i državne vlasti	16.1
• da, u velikoj mjeri, i na nižim i na višim nivoima lokalne i državne vlasti	2.1
• ne mogu procijeniti	37.7
• ne, niti malo	34.5
• ne zna - odbija	9.6
UKUPNO	100.0

³³ Indeks percepcije korupcije: BiH i dalje na opasnom putu, Transparency International BiH, Saopštenje 25.01.2017. <https://ti-bih.org/indeks-percepcije-korupcije-bih-dalje-na-opasnom-putu/>

Građani prepoznaju političke partije kao ubjedljivo najkorumpiranije institucije društva (47,4%). Iza političkih partija sa ogromnom razlikom rangirano je pravosuđe 13,2%, te sektor zdravstva sa 8,9%. Iz ovakvih rangiranja percipirane korupcije po društvenim i/ili državnim institucijama pogrešno bi bilo izvući zaključak da je problem korupcije u javnoj upravi manji u odnosu na sektore koji su percipirani kao bitno više korumpirani. Naime, visoku percepciju korumpiranosti političkih partija zapravo treba sagledavati u odnosu političkih partija prema državnim institucijama. Ranije pominjana široko ukorijenjena percepcija prisustva klijentelizma u zapošljavanju u javnoj upravi ili odsustva odgovarajućeg nadzora nad trošenjem budžeta, što vodi zloupotrebama, upravo se ima staviti na teret političkim partijama i njihovoj gotovo neograničenoj moći koja nadilazi sva, zakonskim okvirima propisana, ograničenja. Takvo stanje u kojem političke partije, posebno njihova rukovodstva, imaju veliku korist od *statusa quo*, ne čini ih izglednim šampionima reformi.

24. PO VAŠEM MIŠLJENJU, U KOJOJ JE OD NAVEDENIH INSTITUCIJA/SEKTORA KORUPCIJA NAJVIŠE RASPROSTRANJENA? – TRI ODGOVORA, GDJE JE 1 – NAJVIŠE RASPROSTRANJENA, A 3 – NAJMANJE RASPROSTRANJENA, ZA 2017.

INSTITUCIJA	1	2	3
• političke partije	47.4	12.6	6.0
• pravosuđe	13.2	15.0	10.2
• parlament	2.2	7.4	4.9
• vlade	6.4	11.9	8.1
• nevladine organizacije	.5	1.7	5.6
• mediji	1.3	3.1	3.4
• vjerske zajednice	2.0	3.1	10.1
• javna preduzeća	7.1	10.6	10.9
• privatna preduzeća	.7	2.5	2.3
• policija	3.9	9.1	11.5
• lokalna administracija	4.2	3.5	3.3
• obrazovanje	2.1	4.2	4.7
• zdravstvo	8.9	12.9	15.5

25. U KOJU OD NAVEDENIH INSTITUCIJA/SEKTORA IMATE NAJVIŠE POVJERENJA?

INSTITUCIJA	BROJ	%
• političke partije	32	2.0
• pravosuđe	78	5.0
• parlament	9	0.6
• vlade	20	1.3
• nevladine organizacije	159	10.2
• mediji	102	6.5
• vjerske zajednice	330	21.1
• policija	189	12.1
• lokalna administracija	84	5.4
• međunarodna zajednica	183	11.7
• nezavisne institucije (uredi za reviziju, Agencija za prevenciju korupcije, Agencija za javne nabavke, ombudsman itd.)	163	10.4
• neko drugi ³⁴	104	6.6
• nitko	99	6.3
• nisam siguran	4	0.3
• poreska uprava	1	0.1
• ne zna/odbija	111	7.1
UKUPNO	1564	100.0

³⁴ U ovom slučaju odgovor „nitko“ ima statističku značajnost

4

UMJESTO ZAKLJUČKA

Nalazi istraživanja percepcije građana i njihova komparacija sa nalazima istraživanja iz 2014. godine nedvosmisleno ukazuju da naponi preduzimani na reformisanju javne uprave u proteklom periodu nisu polučili rezultate koji bi se bitnije reflektovali na porast povjerenja građana u samu javnu upravu. Stavljajući nalaze istraživanja percepcije građana u kontekst nalaza izvještaja EU, SIGMA i drugih, može se konstatovati da su dosadašnji ukupni rezultati reforme javne uprave bili vrlo ograničenog dometa i koji su kao takvi gotovo ostali nezapaženi od strane građana.

Jačanje povjerenja građana u javnu upravu najdirektnije je uslovljeno konkretnim rezultatima na provođenju reformi. Stoga, jačanje transparentosti, odgovornosti i efikasnosti u pružanju usluga građanima ključni su putokazi reformskih procesa. Ohrabrujući je uočeni blagi napredak u percepciji građana u pojedinim aspektima, te kao takav treba poslužiti kao podstrek za provođenje daljih reformi. Ipak i ovo istraživanje otkriva da kao ključne neuralgične tačke građani i dalje vide način zapošljavanja u javnoj upravi, upravljanje javnim finansijama, što opet proizilazi iz problema svih problema u BiH - duboko ukorijenjene i široko rasprostranjene korupcije.

Analiza dubljih uzroka izostanka vidljivih/konkretnih rezultata u reformisanju javne uprave u širem društveno-ekonomskom kontekstu mora polaziti od logike funkcionisanja političkog sistema. U političkom sistemu BiH, gotovo neograničena moć je skoncentrisana u političkim partijama, koje bez elementarne unutrašnje demokratije funkcionišu po principu klijentelističkih mreža sa prevashodnim interesom da ovladaju što većim brojem institucija i budžetskim resursima kako bi mogle zadovoljavati uske partikularne interese svojih vođstava i članstva.

Otuda je i očuvanje statusa quo njihov temeljni interes, a dosljedno provođenje reformi, kao što bi bilo smanjivanje broja zaposlenih, raskidanje s klijentelističko-nepotističkim načinom regrutovanja u javnu upravu, te osiguranje transparentnog i odgovornog planiranja i utroška budžeta, neminovno sa sobom nosi visoku cijenu za vladajuće političke partije.

Iz svega navedenog jasno je da uspjeh na planu provođenja reforme javne uprave neće biti ni malo lako ostvariti, te da je on uslovljen napretkom na planu ukupne demokratizacije u zemlji. Bez sumnje, značajan faktor za uspjeh biće i snažna međunarodna podrška, kako tehnička podrška implementaciji reformi, tako i ona politička u smislu stvaranja povoljne klime za provođenje reformi. Međutim, reforme, pa i ona javne uprave, nedvosmisleno su politički procesi, tako je za njihovo provođenje politička volja neizostavan faktor, ali da bi ona i postojala neophodno je postojanje tražnje za reformama na strani građana. Stoga, artikulisani i jasno manifestovani zahtjevi građana za provođenjem reformi su ujedno i najvažnija pretpostavka uspješnom ishodu reforme.

ANEKS I

KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA JAVNOG MNJENJA O ZADOVOLJSTVU I UPOZNATOSTI GRAĐANA SA REFORMAMA JAVNE UPRAVE

UOPŠTENO

- Najveći broj ispitanika je neku od službi javne uprave posjetio samo jednom u proteklih mjesec dana.
- Ako se osvrnemo na rezultate koji su podijeljeni prema entitetima i na BD, uočava se da je najviše ispitanika BD posjetilo javnu upravu jednom u proteklih mjesec dana.
- Nešto više žena odlazi u javnu upravu jednom mjesečno u odnosu na muškarce.
- Najstarija populacija, ispitanici koji su stariji od 66 godina, najčešće odlaze u javnu upravu jednom mjesečno.
- Prema prošlom istraživanju iz 2014. godine, građani su mnogo češće odlazili u službe javne uprave (43.5%).
- Ohrabruje podatak da građani usluge u javnoj upravi ocjenjuju ili kao „djelimično bolje“ ili „jednake kao prije pet godina“.
- Veoma je nizak procenat građana koji usluge javne uprave ocjenjuju „mnogo lošijim“ nego u posljednjih pet godina.
- Ispitanici iz BD, SBK i regije Višegrad najvišim su se procentom odlučili za opciju „mnogo bolje“ u odnosu na ostale regije i kantone. Za opciju ocjene usluga kao „djelimično bolje“ odlučilo se najviše ispitanika iz regije Dobož i Bijeljina, te iz ZDK i USK.
- Nešto više ženskih ispitanika smatra da su usluge „djelimično bolje“ u odnosu na muške ispitanike.
- U RS 40.3% ispitanika smatra da su usluge „djelimično bolje“, dok u FBiH njih 36.2% su istog mišljenja.
- Rezultati istraživanja govore o tome da su 2017. godine ispitanici zadovoljniji uslugama i smatraju da su se one popravile u posljednjih pet godina.
- Najveći broj ispitanika se izjasnio da niti su zadovoljni, niti nezadovoljni uslugama službi javne uprave. Visok je procenat ispitanika koji su „djelimično zadovoljni“, njih 1/3, što znači da postoji prostor za napredak u kvaliteti ovih usluga.
- 20% ispitanika je nezadovoljno uslugama javnih službi (19.8%).
- Građani RS su mnogo zadovoljniji uslugama službi javne uprave (43.2%), nego građani FBiH (34.5%).
- Najzadovoljniji uslugama su građani regije Višegrad, regije Bijeljina i regije Dobož.
- U oba istraživanja su građani podjednako zadovoljni uslugama javne uprave.
- 2014. godine 56.4% građana se izjasnilo da su nezadovoljni uslugama javne uprave.
- 2017. godine 56.5% izražava nezadovoljstvo.
- 56.5% ispitanika je nezadovoljno uslugama koje se pružaju u javnim administracijama ili su neodlučni pri procjeni usluga javnih administracija (pitanje 3).
- Najveći broj ispitanika koji su nezadovoljni uslugama javnih službi mišljenja su da su procedure komplikovane i da je potrebno previše vremena da se prikupi potrebna dokumentacija. Nezadovoljni su vremenskim trajanjem procedura (26%), ali i time što nemaju dovoljno informacija o tome koje dokumente trebaju pribaviti da bi mogli završiti potreban posao.
- Poredivši rezultate oba istraživanja, ove godine su građani nezadovoljniji jer nemaju dovoljno informacija o procedurama; nezadovoljni su procedurama koje dugo traju; rokovi za ostvarivanje prava su neizvjesni.
- 2014. godine građani su se najčešće izjašnjavali o neljubaznosti i neinformiranosti službenika.
- Nezadovoljstvo je naglašenije 2017. godine.
- 38.1% ispitanika su zadovoljni uslugama (3. pitanje), a kao najveće prednosti u komunikaciji sa institucijama navode da dobijaju kvalitetne informacije o tome šta treba da preduzmu i da su službenici ljubazni i informisani.
- Najmanji procenat odgovora su dobile opcije koje se odnose na jednostavnost procedura i na rok trajanja određene obaveze koja se obavlja u javnoj administraciji (7.4%).
- To može biti povezano i sa procentom odgovora ispitanika koji su nezadovoljni uslugama, a koji se izjašnjavaju da je rok za obavljanje posla dug i da su procedure komplikovane (47.8% ispitanika). Između ova dva podatka je jaka korelacija koja ukazuje na to da su procedure ipak predugačke i da su komplikovane.
- I ovo pitanje/odgovori su u korelaciji sa prethodna dva pitanja (zadovoljstvo i nezadovoljstvo uslugama javne administracije).
- Najmanji procenat pozitivnih odgovora je dobila opcija o vremenu u kojem su se završavali poslovi, što ukazuje na glavni nedostatak rada službi javne administracije.
- Najviši procenat odgovora je dobila opcija odgovora da su građani „dobili sve potrebne informacije i upute“. Za očekivati je da zaposlenici znaju na koji način usmjeriti građane koji dođu po informacije u javnu administraciju. Problem nastaje kada gotovo 20% ispitanika odgovori da su zaposlenici bili spori, neorganizovani i neupućeni, što umanjuje kvalitetu najviše rangiranog odgovora. Problem ostaje da se građani izjašnjavaju da nailaze na gomilu različitih prepreka koje ne bi trebale postojati jer se radi o službama javne administracije koje su tu da rade za te iste građane.
- 2014. godine su se građani mnogo više izjašnjavali da brzo i uspješno završavaju poslove.

- 2017. građani u većem procentu dobijaju sve potrebne informacije i upute u odnosu na 2014. godinu.
- 2014. godine građani se u većem procentu izjašnjavaju da su službenici javnih službi spori i neorganizovani.
- Povjerenje u lokalnu administraciju je procentualno poraslo u 2017. godini, u odnosu na 2014. Samim time se nameće zaključak da su građani 2014. godine imali manje povjerenja u lokalnu administraciju.
 - 44.6% građana RS se izjašnjava da ima povjerenje u lokalnu administraciju. Njih 18.7% nema to povjerenje.
 - 49.5% građana Federacije ima povjerenje u lokalnu administraciju, 16.3% nema povjerenja.
 - U BD, 41.7% građana uglavnom ima povjerenja (0% građana BD ima veoma mnogo povjerenja), 29.2% građana BD nema povjerenja u lokalnu administraciju.
- 32% ispitanika ima „veoma mnogo povjerenja“ i „uglavnom ima povjerenja“ u kantonalnu administraciju.
 - 2014. godine 26.5% ispitanika je dalo iste odgovore.
 - Povjerenja nema 18.6% ispitanika, dok je 2014. godine 32.2% ispitanika izjavilo da nema povjerenja u kantonalne administracije.
- 18% ispitanika ima povjerenja u entitetske vlasti, 26.8% ispitanih nema povjerenja u entitetske vlasti.
 - 2014. godine taj postotak je bio gotovo identičan – 19.3%.
 - U RS 35.3% građana ima povjerenja u entitetske vlasti, 20.7% građana nema povjerenje u entitetske vlasti.
 - U FBiH 12.6% građana pokazuje povjerenje prema entitetskim vlastima. Radi se o ogromnoj razlici u povjerenju koje građani iskazuju prema entitetskim vlastima.
- 23.6% ispitanika pokazuje povjerenje u institucije državne vlasti, 24.1% ispitanika nema povjerenje u institucije državne vlasti.
 - U RS 23.1% ispitanih pokazuje povjerenje prema državnim institucijama, dok je taj procenat u FBiH 23.2%. Nepovjerenje u rad državnih institucija u RS pokazuje 25.7% ispitanih, a na nivou FBiH je 22.5% nezadovoljnih radom institucija državne vlasti.
 - U BD, povjerenje u rad institucija državne vlasti pokazuje 35.4% ispitanih, a nepovjerenje 35.5%
- Građani BD nisu pokazali potpuno povjerenje u rad vlasti, tako da niti jedan ispitanik nije odgovorio da ima potpuno povjerenje u rad vlasti.
 - „Uglavnom ima povjerenja“ 37.5% ispitanih građana BD.
 - 31.3% građana nema povjerenje u rad vlasti BD.
- Ovakvi rezultati pružaju odličan predložak za izradu projekta koji bi se mogao bazirati na obukama u lokalnim zajednicama.
 - Tema obuka bi mogla biti reforma javne uprave, koje se reforme trebaju provesti i kakav benefit će donijeti građanima BiH.
 - Izuzetno je nizak procenat građana koji su veoma upoznati sa njima.

- Više od 50% ispitanika ne zna ništa o reformama javne uprave ili su dali odgovor „ne zna/odbija“.
- S obzirom na to da su reforme javne uprave sastavni dio promjena koje se trebaju desiti prije ulaska BiH u EU, građani trebaju znati šta očekivati i kako se ponašati u skladu sa tim.
 - U RS 42.7% ispitanih je veoma ili malo upoznat sa reformama koje se trebaju provesti, dok u FBiH taj procenat iznosi 39.4%.
 - U BD se 77.1% građana izjasnilo da su upoznati sa predstojećim reformama.
- Ispitanici koji su se izjasnili da su upoznati sa reformama koje je potrebno uvesti/provesti, dali su svoje mišljenje o istima.
 - Na odgovore je naravno uticala društveno-politička situacija u BiH.
 - Najviši procenat su dobili odgovori koji se odnose na to da će reforme biti provedene pod uticajem politike (nije pozitivan kontekst), potom vrlo generičan odgovor da reforme imaju smisla (što pretpostavlja da ako već ulazimo u EU, logičan je slijed i da se reforme prilagode zakonodavstvu EU).
 - Još jedan odgovor koji je dobio relativno visok procenat odgovora odnosi se na to da reforme neće kreirati iskusni profesionalci, što pretpostavlja, još jednom, uticaj dnevne politike i odnosi se na zapošljavanja „preko veze“.
 - Visok procenat se odnosi i na odgovor koji kaže da svaka institucija treba drugačiju reformu. Takav odgovor može biti proizvod logičnog promišljanja, ali i znanja o reformama.
 - Ovakva tema se može koristiti i za fokus grupe gdje se može doznati (kvalitetnijom diskusijom, in-depth), koliko građani doista znaju o reformama, načinu i sadržaju provođenja istih.
 - Ne treba zaboraviti da su ispitanici mogli dati više odgovora na ovo pitanje i da je 41.8% ispitanika izjavilo da su upoznati sa reformama (6.1% veoma upoznat).

JAVNE FINANSIJE

- Građani RS, njih 8.2%, smatra da se novac iz budžeta troši na pravi način. Suprotan tome je podatak da njih 66.7% misli da se budžetska sredstva ne troše na pravi način.
 - U FBiH se 5.8% građana izjasnilo da se novac troši pravilno, dok ih je 76.1% izjavilo da se novac iz budžeta na troši na pravi način.
 - Građani u BD mnogo pozitivnije gledaju na trošenje novca iz budžeta. Njih 16.7% smatra da se novac troši na pravi način i 64.6% ih smatra da se taj novac ne troši na pravi način.
- Najveći broj ispitanika smatra da građani ne mogu učestvovati u kreiranju budžeta javnih službi.
 - Gotovo 1/3 ispitanih smatra da se u kreiranju budžeta može učestvovati ako se radi o budžetu koji se odnosi na lokalne zajednice.
 - Najveći broj građana RS smatra da građani ne mogu učestvovati u kreiranju budžeta, njih 57.8%.

- U FBiH je 52.3% građana istog mišljenja, dok građani BD to mišljenje dijele sa 47.9%.
- Oni građani koji smatraju da se može sudjelovati u kreiranju budžeta javnih službi najčešće se odlučuju za odlučivanje na lokalnom nivou i to u sljedećim procentima: u RS sa 32.7%, u FBiH sa 30.0% i u BD sa 31.2%.
- Ispitanike koji su se izjasnili da građani mogu učestvovati u kreiranju budžeta javnih službi, pitali smo da nam objasne na koji način mogu ostvariti to svoje pravo. Od ponuđenih opcija građani su najvišim procentom izabrali MZ kao način učestvovanja u kreiranju budžeta.
 - Javna rasprava je još jedan od načina na koji se može učestvovati u kreiranju budžeta prema mišljenju naših ispitanika, a ovu opciju je izabralo 26% ispitanika.
 - Referendum je popularan pojam u dnevno-političkom žargonu u BiH te su građani i tu opciju birali kao način kreiranja budžeta, i to sa značajnih 13.4%.
 - U RS se najviše ispitanika opredijelilo za opciju – putem MZ, njih 48.8%. U FBiH naši ispitanici najčešće biraju opciju MZ (41.5%), a ista je situacija i u BD, gdje se 32.0% građana odlučilo za opciju „putem MZ“.
- 76% ispitanika smatra da bi se trebali ograničiti iznosi plaća dužnosnika.
 - Vrlo je mali procenat onih koji nisu tog mišljenja.
 - Gotovo 20% ispitanika su uzdržani od odgovora.
 - 66.8% ispitanika u RS podržava ograničenje iznosa plaća dužnosnika u javnim preduzećima i ustanovama.
 - U FBiH taj procenat iznosi 82.9%, dok se u BD izjasnilo 54.2% ispitanika za ograničavanje plaća.

LJUDSKI RESURSI

- Ovo pitanje treba posmatrati u korelaciji sa pitanjima o zadovoljstvu/nezadovoljstvu uslugama u javnoj administraciji.
 - Naime, zadovoljni ispitanici vrlo niskim procentom opažaju trajanje procedure zbog koje su došli i rok koji je potreban da se uradi određen posao zbog kojeg su se našli u javnoj upravi.
 - Istovremeno, nezadovoljni smatraju da zaposlenici nemaju dovoljno informacija, da su neljubazni i neinformisani i da procedure dugo traju.
 - Očekivanja ispitanika (6. pitanje) vezana uz rad javnih administracija govore o tome da su zaposlenici spori i neorganizovani (19.1%), ali i da se nailazi na gomilu prepreka pri obavljanju poslova u javnoj administraciji.
 - Ovakvi podaci se mogu analizirati na dva načina – da nema dovoljno zaposlenika koji bi mogli izaći u susret velikom broju građana, ali i na način da zaposlenici nisu dovoljno obučeni za posao koji obavljaju.
 - Ispitanici smatraju da se broj zaposlenika u javnoj administraciji treba smanjiti, veoma visokim procentom od 53.1%.
 - Najviše ispitanika ipak smatra da se u javnoj upravi zapošljavaju osobe koje su stranački podobne, zbog poznanstva ili na neki drugi netransparentan način i to bi moglo korelirati sa odgovorima u prethodnim pitanjima.
 - Najčešći odgovor u RS se odnosi na tvrdnju da se u javnoj

administraciji zapošljavaju osobe zbog stranačke podobnosti ili određenog poznanstva (61.4%). Taj isti odgovor je najčešći u FBiH (66.4%) i u BD sa 66.7%.

- Izuzetno je visok broj ispitanika koji su čuli da je netko u njihovoj okolini dobio posao „preko veze“, ali je značajno visok i procenat onih koji nemaju takva saznanja ili odbijaju da daju svoje mišljenje o tome.
- Najviši procenat ispitanika je u BD gdje se 70.8% naših ispitanika izjasnilo da su čuli da je netko dobio posao u javnoj upravi na netransparentan način. U RS to mišljenje dijeli 69.7% i u FBiH 59.5% ispitanika.

UČEŠĆE GRAĐANA

- Pored učestvovanja u kreiranju budžeta i njihovom znanju o tome, građane smo pitali i da li oni mogu učestvovati u procesu donošenja odluka i na kojem nivou vlasti mogu to učiniti.
 - Više od pola ispitanih ne zna i sigurni su da građani ne mogu sudjelovati u procesu donošenja odluka. Gotovo trećina ispitanih smatra da je to moguće uraditi na lokalnom nivou vlasti.
 - Najzastupljeniji odgovor koji se odnosi na nivo vlasti gdje građani mogu učestvovati u procesu donošenja odluka podijeljen prema entitetima, izgleda ovako: u RS to mišljenje dijeli 31.6%, u FBiH 28.8% i u BD 29.9% ispitanih.
- Građani koji smatraju da mogu uzeti učešće u donošenju odluka na nekom od nivoa vlasti, najvišim procentom smatraju da je to moguće uraditi putem referenduma, ali i putem MZ.
 - Javna rasprava je manje zastupljena.
 - NVO kao sredstvo putem kojeg građani mogu učestvovati u donošenju odluka na nekom od nivoa vlasti je zastupljen sa tek 5.8%.
- Ukupno gledajući, iako procenti više važu na stranu da su zaposlenici javne administracije ljubazni, ocjena rada (ljubaznosti) zaposlenika javne administracije je porazna. 1/3 ispitanika smatra da su zaposlenici neljubazni, dok od 24.8% ispitanih nismo dobili nikakav odgovor.
 - Ljubaznošću svojih zaposlenika javne uprave su najzadovoljniji u BD (50.0%), potom građani RS (45.6%). Najmanje zadovoljni ljubaznošću zaposlenika javne administracije su građani FBiH sa 38.1%
- I u ovom slučaju 1/3 građana nije završila posao na odgovarajući način.
 - Gotovo pola ispitanih (45.7%) smatra da su potrebne usluge završili na odgovarajući način.
 - Najviši procenat ispitanika iz RS svoje usluge završavaju na zadovoljavajući način.
- Iako do sada sve navedene tvrdnje imaju najviše odgovora koji se mogu svrstati u pozitivno iskustvo u javnoj administraciji, ostaju porazni podaci gdje se više ili manje, ali 1/3 ispitanih negativno izjašnjava o tvrdnji koja bi trebala biti

mjerilo rada javnih administracija.

- 48.3% ispitanika se pozitivno izjasnilo o tome da li su im pružene sve potrebne informacije u službi javne administracije. Najviše pozitivnih odgovora je u BD, 52.1% i u RS 52.0%.
- Više od pola ispitanih nema povjerenje u zaposlenike javne administracije. Najmanje povjerenja imaju ispitanici iz FBiH, kojih se 58.2% izjasnilo da nemaju povjerenje u zaposlenike javne administracije.
- Nasuprot tome, najviše povjerenja imaju građani BD, kojih se 41.7% izjasnilo da imaju povjerenje u zaposlenike javne administracije. Nepovjerenje iskazuje 52.1% ispitanih.
- U RS nepovjerenje iskazuje 43.0% ispitanih (26.2% imaju povjerenje), dok u FBiH nepovjerenje iskazuje 58.2% ispitanih.
- Iako je veliki broj ispitanika naveo neki od razloga zbog kojeg nije zadovoljan radom javne administracije, uključujući i zaposlenike, veoma je mali procenat onih koji su se na neki način žalili na rad zaposlenika javne uprave.
- 78.1% ispitanih se izjasnilo da se nikada nisu žalili na rad službenika javne uprave. Kada taj rezultat poredimo sa procentom nezadovoljnih ispitanika stičemo dojam da građani idu linijom manjeg otpora i da im je samo bitno da završe poslove u javnim službama bez obzira na probleme na koje nailaze za vrijeme obavljanja tih poslova.
- Građani koji su se ipak odlučili da se žale na neprofesionalnost u radu službenika javne uprave, najčešće to urade tako da se usmeno žale šefovima službi.
- Ispitanici su najčešće bili u situaciji da se vraćaju po dodatnu dokumentaciju kako bi kompletirali određeni predmet i predali ga javnoj upravi. Najčešće su izabirali ovu opciju ispitanici u BD (45.8%) i u RS (27.7%).
- U gotovo identičnom procentu su se naši ispitanici našli u situaciji da je zaposlenik završavao poslove poznanicima preko reda ili razgovarao na telefon (ili kolegama) dok su građani čekali u redu.
- Nešto manje ispitanika je reklo da su zaposlenici bili neljubazni ili neprijatni. Sličan odgovor je ponuđen u pitanju o nezadovoljstvu usluga u javnim administracijama gdje su ispitanici naveli da su zaposlenici u javnoj upravi bili neljubazni i neinformisani (17.8%).
- Kada je u pitanju rad javnih službi, građani najčešće odlaze direktno u određenu službu i tamo dobijaju odgovarajuće informacije.
- Sljedeći najčešći odgovor je da se informacije o radu i uslugama dobijaju preko prijatelja i poznanika, a vrlo često i sami građani znaju gdje trebaju otići bez da se o tome dodatno informišu.

KORUPCIJA

- Više od polovine naših ispitanika se izjasnilo da nikada nisu koristili „vezu“ da bi završili neki posao.
- 34% njih smatra da im je taj postupak ubrzao obavljanje posla zbog kojeg su došli u javnu administraciju.
- Najmanje su tražili „vezu“ građani BD koji su se izjasnilo da nisu nikada tražili „vezu“, sa 70.8%.
- Građani RS i FBiH su „vezu“ tražili u identičnom procentu od 34.5%.
- Najviše ispitanika ne može procijeniti da li je došlo do napretka u borbi protiv korupcije u protekle četiri godine.
- Tek 18.2% ispitanika smatra da je došlo do nekog napretka, s tim da ih 16.1% smatra da se napredak ogleda na nižim nivoima vlasti, dok ih samo 2.1% smatra da je napredak vidljiv u velikoj mjeri na svim nivoima vlasti.
- Građani FBiH u najvećoj mjeri smatraju da je djelimično došlo do napretka u borbi protiv korupcije na nižim nivoima lokalne i državne vlasti, njih 17.3% (odnosi se samo na ovaj odgovor).
- Građani RS u najvećoj mjeri smatraju da je do napretka došlo u velikoj mjeri, njih 3.7%.
- Građani najmanje povjerenja imaju u političke partije.
- Političke partije je 47.4% građana stavilo na prvo mjesto kao institucije u kojima je korupcija najviše rasprostranjena. Niti jedna druga institucija nije u tako visokom procentu stavljena na bilo koja od tri ponuđena nivoa rasprostranjenosti korupcije.
- Pravosuđe je po visini procenata sljedeće nakon političkih partija, što govori o nepovjerenju prema gotovo cijelom sistemu u državi, gdje su glavni sektori djelovanja i institucije ocijenjene kao mjesta sa visokom stopom rasprostranjenosti korupcije.
- Srednji nivo rasprostranjenosti korupcije podjednako su podijelili pravosuđe, zdravstvo, političke partije, vlade (generalno).
- Političke partije se na prvom mjestu, najvišim procentom, nalaze u BD; pravosuđe također.
- Da li da ohrabruje ili da obeshrabruje podatak da građani najviše povjerenja imaju u vjerske zajednice, ovisi o aspektu promatranja.
- I dalje veoma visoko kotira međunarodna zajednica, ali i policija.
- Vrlo visoko su ocijenjene i nevladine organizacije što je dokaz da se djelovanje ovih organizacija prepoznaje u javnosti.
- Građani RS najviše povjerenja imaju u vjerske zajednice (20.1%) i u policiju (19.4%).
- Građani FBiH najviše povjerenja imaju u vjerske zajednice (22.7%) i u međunarodnu zajednicu (15.7%).
- U BD građani najviše vjeruju NVO (27.1%) i u međunarodnu zajednicu (18.8%).



© Transparency International Bosna i Hercegovina

BANJA LUKA
Gajeva 2
78000 Banja Luka

SARAJEVO
Mula Mustafe Bašeskije 9/1
71000 Sarajevo

www.ti-bih.org

