

ZADOVOLJSTVO GRAĐANA OPŠTINSKIM USLUGAMA

Izveštaj o anketi građana



Ovaj izveštaj je pripremila RIINVEST Institute za projekat DEMOS, koji se sprovodi od strane HELVETAS Swiss Intercooperation.

Odricanje odgovornosti: Nalazi i zaključci izraženi u ovom izvještaju ne predstavljaju neizostavnostavove SDC-a, Švedske, Norveške i HELVETAS Swiss Intercooperation

©DEMOS Objavljen: januar 2021. godine Priština, Kosovo

SADRŽAJ

Rezime	5
1.0 Uvod.....	7
2.0 Metodologija	9
2.1 Opšti podaci o ispitanicima	11
3.0 Rezultati	13
3.1 Zadovoljstvo lokalnom samoupravom	13
3.2. Dobro upravljanje	23
3.3 Zadovoljstvo opštinskim uslugama	34
3.4 Unakrsno tabelarno prikazivanje rezultata	44
Aneks:	51

REZIME

Kako bi se razumela percepcija građana o zadovoljstvu opštinskim uslugama i vlastima, projekat SDC DEMOS, koji sufinansiraju Švedska i Norveška, ugovorio je Riinvest da sprovede istraživanje sa reprezentativnim uzorkom koji odražava demografiju stanovništva. Ukupna veličina uzorka se sastojala od 1.083 intervjua, što se smatra dovoljnim za pružanje statistički reprezentativnih rezultata. Nadalje, tim je sproveo četiri (4) diskusije fokus grupa (u daljem tekstu DFG) sa učesnicima iz različitih opština. Istraživanje, koje je prvo sprovedeno za potrebe projekta SDC DEMOS, prikupilo je informacije o percepciji građana o zadovoljstvu lokalnom samoupravom, zadovoljstvu opštinskim uslugama i nekim praksama dobre uprave u 38 opština Kosova i zadovoljstvu odgovorom opština u upravljanju pandemijskom situacijom. Anketa je obuhvatila i pitanja koja pokušavaju da razumeju da li ima poboljšanja u radu gradonačelnika, Skupštine opštine i lokalne samouprave. Za potrebe predstavljanja zadovoljstva opštinskim uslugama, ovaj izveštaj će pružiti detaljnu analizu rezultata za opšti nivo zadovoljstva građana Kosova.

Što se tiče zadovoljstva lokalnom samoupravom, podaci pokazuju da je skoro polovina ispitanika zadovoljna ili veoma zadovoljna radom gradonačelnika. Kada se analiziraju rodne razlike, rezultati su pokazali da nema velikih razlika između muškaraca i žena. Što se tiče etničke pripadnosti, 45,3% K-Albanaca oseća se zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je 50,7% ispitanih zadovoljno ili veoma zadovoljno. U međuvremenu, jedna trećina je zadovoljna Skupštinom opštine, a jedna trećina je nezadovoljna. Nadalje, kada se analiziraju rodne razlike, rezultati su pokazali da su žene nešto zadovoljnije od muškaraca, jer je 37,4% izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je to izjavilo 29,5% muškaraca. Što se tiče etničke pripadnosti, 32,8% K-Albanaca je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je 41,1% manjina zadovoljno ili veoma zadovoljno. Što se tiče lokalne administracije, jedna trećina je zadovoljna, a jedna trećina je nezadovoljna. Oko 40,6% žena je zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 36,3% muškaraca je zadovoljno ili veoma zadovoljno. Što se tiče etničke pripadnosti, 38,2% K-Albanaca je zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 41,21% manjina je zadovoljno ili veoma zadovoljno.

Što se tiče dobrog upravljanja, većina ispitanika, njih 65%, smatra da nisu dobro informisani o javnim sastancima koje opština organizuje. Kada se analiziraju rodne razlike uočavaju se neznatne razlike i to 62,1% muškaraca, dok je 67,3% žena izjavilo da nisu unapred obaveštene. Slični rezultati su primećeni i za etničku pripadnost jer je 64,9% kosovskih Albanaca i 61,1% pripadnika manjine izjavilo da nisu unapred obavešteni. Kada su u pitanju informacije o odlukama koje donosi opština, 41% smatra da su informisani vrlo malo ili nikako, a 22% smatra da su informisani. Iako ne postoje razlike između polova, postoje male razlike među etničkim grupama jer je 45,7% manjina izjavilo da su informisani veoma malo ili uopšte nisu informisani, dok je 40,9% K-Albanaca informisano veoma malo ili uopšte nije informisano. Većina ispitanika, njih 72%, smatra da poboljšanje kvaliteta usluga dovodi do veće spremnosti za plaćanje poreza na imovinu. Dalje raščlanjujući podatke, rezultati pokazuju da nema velikih razlika između muškaraca i žena, međutim, postoje razlike među etničkim grupama 73,9% K-Albanaca smatra da poboljšanje kvaliteta usluga dovodi do veće spremnosti za plaćanje poreza na imovinu, dok 49,2% manjina misli isto. Što se tiče upravljanja situacijom koja je nastala zbog COVID-19 u njihovoj opštini, građani izgleda imaju pozitivne ocene jer je većina ispitanika, njih 74%, barem umereno zadovoljno. Dalje razvrstavanje podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika među polovima, međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer je 36,3% kosovskih Albanaca zadovoljno ili veoma zadovoljno i 25,9% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno, dok je 40,8% manjina zadovoljno ili veoma zadovoljno i 29,6% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno.

Što se tiče zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte, 40% ispitanika je zadovoljno, dok je 20,0% nezadovoljno. Postoje male razlike između žena i muškaraca jer je 42,6% žena zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok 38,7% muškaraca oseća isto. U međuvremenu, kada su raščlanjeni po etničkoj pripadnosti, rezultati pokazuju da je skoro 51% manjina zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok se tako oseća 39,8% Albanaca. Što se tiče zadovoljstva dobijenim uslugama, više od polovine ispitanika, 55%, je zadovoljno uslugama upravljanja otpadom. Ostale tri vrste usluga sa kojima je skoro polovina ispitanika zadovoljna su administrativne usluge, zdravstvene usluge i infrastrukturne usluge. Ne postoje velike rodne razlike, međutim, postoje male razlike među etničkim grupama. Većina ispitanika, njih 73%, smatra da je došlo do poboljšanja usluga u poslednje tri godine. Nema velikih razlika između muškaraca i žena. Međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer 73,6% K-Albanaca misli da je bilo barem nekog poboljšanja, dok 58,6% manjina misli isto.

1.0 UVOD

Istraživanje koje procenjuje percepciju zadovoljstva građana opštinskim uslugama i vlastima sproveo je tim Riinvesta tokom novembra i decembra 2020. godine. Prvo, tim je sproveo anketu sa reprezentativnim uzorkom koji odražava demografiju stanovništva. Ukupan uzorak se sastojao od 1.083 intervjua što se smatra dovoljnim za pružanje statistički reprezentativnih rezultata. Drugo, Riinvestov tim je sproveo četiri (4) fokus grupe (u daljem tekstu DFG) sa do 15 učesnika u svakoj grupi i rezultati diskusija su predstavljene u skladu sa tim. Glavni razlog za organizovanje fokus grupa bio je da se razgovara o glavnim nalazima ankete sa učesnicima i dobije od njih tumačenje u vezi sa rezultatima.

Izveštaj ima za cilj da odgovori na pitanja u vezi sa percepcijom građana Kosova o kvalitetu javnih usluga i zadovoljstvu radom lokalnih vlasti. Od ispitanika se tražilo da navedu nivo zadovoljstva radom organa lokalne samouprave kao što su gradonačelnik, skupština opštine i opštinska uprava. Na isti način, od ispitanika je zatraženo da ocene nivo zadovoljstva opštinskim uslugama kao što su kapitalne investicije, administrativne usluge, zdravstvene usluge, infrastruktura, usluge javnog prevoza, prostorno planiranje, javni prostori i upravljanje otpadom. Nadalje, anketa je uključivala i pitanja u vezi sa zadovoljstvom nekim praksama dobre uprave kao što su informisanje o javnim sastancima/raspravama, informisanje o odlukama koje donosi opština, potrošnja opštinskog budžeta, učešće građana u procesima donošenja odluka i u kojoj meri građani smatraju da je opština uložila u zadovoljavanje potreba mladih, žena, starih, osoba sa invaliditetom. Ovaj izveštaj će predstaviti rezultate ankete i FGD za ukupan nivo zadovoljstva građana Kosova javnim uslugama i njihovim lokalnim samoupravama.

Izveštaj je strukturisan na sledeći način: drugi deo daje objašnjenje metodologije i dizajna istraživanja. Treći deo predstavlja rezultate ankete. Konkretnije, prvi pododeljak trećeg odeljka predstavlja rezultate zadovoljstva lokalnom samoupravom. Drugi pododeljak trećeg odeljka daje nalaze koji se odnose na neke prakse dobrog upravljanja, a treći pododeljak trećeg odeljka razrađuje rezultate o zadovoljstvu građana opštinskim uslugama i zadovoljstvo upravljanjem situacijom koja je nastala usled COVID-19.

2.0 METODOLOGIJA

U cilju razumevanja percepcije građana Kosova o zadovoljstvu opštinskim uslugama i vlastima, Riinvestov tim je sproveo i kvantitativno i kvalitativno istraživanje. Kvantitativno istraživanje obuhvata istraživanje koje je sprovedeno u 38 kosovskih opština i koje je uključilo i nevećinske zajednice. Dok, kvalitativno istraživanje uključuje četiri diskusije organizovane sa građanima Kosova različitog uzrasta, profesionalnog i obrazovnog porekla, pola i statusa zaposlenja. Organizovane su tri diskusije sa građanima iz različitih opština, različitih starosnih grupa i različitog nivoa obrazovanja i statusa zaposlenja kako bi se eliminisala svaka potencijalna pristrasnost u izboru. U međuvremenu, organizovana je jedna diskusija sa učesnicima iz organizacija civilnog društva koje blisko saraduju sa opštinama.

Što se tiče ankete, ukupna veličina uzorka se sastoji od 1.083 intervjuja. Takva veličina uzorka se smatra dovoljnom da pruži statistički reprezentativne rezultate. Broj intervjuisanih ispitanika određen je proporcionalno ukupnoj veličini stanovništva po opštini (prva stratifikacija) i iz gradskih i seoskih naselja (druga stratifikacija). Margina greške za uzorak je +-3 posto i 95 posto pouzdanosti. Proporcionalna procena ispitanika po polu i starosnoj grupi data je samom randomizacijom, dok su ostali podaci, kao što su nivo obrazovanja ili status zaposlenosti, procenjeni prikupljanjem podataka u upitnicima. Etnička pripadnost je procenjena u skladu sa nevećinskim opštinama. Od 38 opština na Kosovu, 10 opština se smatra pretežno naseljenim zajednicom kosovskih Srba koja je bojkotovala popis stanovništva iz 2011. godine i, kao takva, njihovo stanovništvo se zasniva na procenama koje su opšte prihvaćene od strane međunarodnih organizacija na Kosovu. Tabela 1 daje primer uzorkovanja na nivou cele zemlje na osnovu stratifikacije prema (i) opštinama i (ii) naselju. Kao tehnika uzorkovanja korišćena je verovatnoća proporcionalna veličini (PPS). Ova uobičajena metoda osigurava da domaćinstva (definisana kao grupa ljudi koji normalno žive pod istim krovom i jedu zajedno) u većim mestima imaju istu verovatnoću da budu uključena u uzorak kao i ona na manjim lokacijama, i obrnuto. Ovaj metod takođe olakšava planiranje terenskog rada, jer se intervjuiše unapred određen broj ispitanika u svakoj nasumično odabranoj oblasti unutar opština, a timovi popisivača mogu biti upućeni u skladu sa tim. U sledećoj fazi odabiru

se domaćinstva u dotičnom području. Interval preskakanja se utvrđuje tako što se ukupan broj domaćinstava u određenom području podeli sa procenjenim brojem intervjua koje treba da obavi popisivač u datoj oblasti. Na primer, ako je u određenom naselju bilo 120 domaćinstava, onda bi 120 podeljeno sa 40 (prosečan broj ispitanika po popisivaču) dalo interval preskakanja od 3, što znači da bi neko u svakom trećem domaćinstvu bio intervjuisan. Tim je otišao do prvog popisanog domaćinstva, zatim do četvrtog, pa sedmog i tako sve dok nije obavljeno 40 intervjua u tom konkretnom području ili naselju. Poslednji korak strategije uzorkovanja je odabir ispitanika. Po ulasku u odabrano domaćinstvo, popisivači su identifikovali članove domaćinstva koji ispunjavaju uslove za intervjuisanje prema tri (3) kriterijuma: (i) osoba ima 18 godina ili više, (ii) živi u domaćinstvu najmanje 6 meseci, i (iii) nije bolestan ili pati od bilo kakvog stanja koje bi ga/nju moglo sprečiti da učestvuje u intervjuu. Ako je prisutno više članova domaćinstva i ispunjavaju 3 kriterijuma, onda popisivači nasumično biraju jednu (1) osobu prema standardnoj dogovorenoj proceduri. Kako bi se osigurala starosna i polna zastupljenost, u svakom domaćinstvu, među svim članovima porodice starijim od 18 godina, odabran je onaj kome je datum rođenja najbliži datumu intervjua. Kriterijum „datum rođenja“ se primenjuje na osnovu najbližeg predstojećeg rođendana. Statističke analize i obrada podataka vršeni su pomoću Statističkog paketa za društvene nauke (SPSS).

U međuvremenu, što se tiče kvalitativnog istraživanja, Riinvestov tim je organizovao četiri (4) DFG-a sa do 15 učesnika u svakoj grupi. Mešovita struktura učesnika u smislu starosti, pola, obrazovanja i geografskog porekla, izabrana je kako bi se eliminisala svaka potencijalna pristrasnost odabira. Svaki DFG je moderisao iskusni istraživač Riinvesta. Za potrebe DFG-a razvijen je polustrukturisani upitnik. Diskusije su takođe snimane i transkribovane. Slično anketi, diskusija u fokus grupama je bila podeljena u tri dela: i) Zadovoljstvo lokalnom samoupravom; ii) Zadovoljstvo opštinskim uslugama; i iii) Dobro upravljanje. Moderator je predstavio rezultate ankete učesnicima i zatražio njihovo mišljenje o konkretnim pitanjima.

Metodologija rada sa fokus grupama uglavnom je bila orijentisana na strukturisanje glavne teme razgovora. Strukturisanje nije imalo kao objektivno ograničenje diskusija; umesto toga pomoglo je fokusiranje na glavno pitanje koje je bilo predmet diskusije unutar svake grupe, tako da je svaka grupa bila efikasnija. Tokom svake diskusije postavljana su pitanja u interaktivnom grupnom okruženju gde su učesnici mogli slobodno razgovarati sa ostalim članovima grupe. Svaka sesija je trajala jedan do dva sata. Na početku, fasilitator je objasnio cilj fokus grupa i prvo je zauzeo mesto u začelju, omogućavajući vrstu —strukturisanog prislušivanja. Kasnije na sesiji, međutim, istraživač je usvojio više intervencionistički stil: podstičući debatu da se nastavi izvan faze koja bi inače mogla završiti i ohrabrujući grupu da raspravlja o nedoslednostima između učesnika i unutar njihovog razmišljanja. Što se tiče analize, tim istraživača je

spojio i uporedio diskusije o sličnim temama i ispitao kako se one odnose na varijable unutar populacije uzorka. Tim je pokušao da napravi razliku između individualnih mišljenja izraženih uprkos grupi od stvarnog grupnog konsenzusa. Kao i u svim kvalitativnim analizama, važna je devijantna analiza slučaja – to jest, pažnja je posvećena mišljenjima i primerima manjina koji se ne uklapaju sa ukupnom teorijom istraživača.

2.1 Opšti podaci o ispitanicima

U ovom odeljku će biti predstavljene opšte informacije o ispitaniku. Tabela 1 predstavlja informacije o distribuciji uzorka. Što se tiče lokacije, 45,8% je bilo iz urbane lokacije, dok je 54,2% sa ruralne lokacije. Prema Kosovskoj agenciji za statistiku (KAS), 38% građana živi u urbanim područjima, a ostatak u ruralnim područjima. To znači da je stanovništvo u ruralnim područjima nedovoljno zastupljeno, dok je stanovništvo u urbanim područjima prezastupljeno. Međutim, kada smo distribuirali uzorak, smatrali smo da je deo stanovništva koji živi u ruralnim područjima migrirao u urbana područja. Što se tiče etničke pripadnosti ispitanika, velika većina, 93,3%, su kosovski Albanci, 6,4% su kosovski Srbi, a 0,4% su RAE. Ovo je u skladu sa distribucijom stanovništva jer više od 93% su kosovski Albanci, a ostali su druge nacionalnosti. U pogledu pola, 51,3% su muškarci, a 48,7% žene. Ovaj procenat je u skladu sa raspodelom stanovništva registrovanog od strane KAS-a; prema ovoj agenciji, 50,3% stanovništva su muškarci, a 49,7% žene. Dok je prosečna starost ispitanika 36 godina, prosečna starost stanovništva je 29 godina prema proceni stanovništva iz 2011. godine. Ipak, naš uzorak uključuje samo osobe starije od 18 godina što je razlog višeg proseka u odnosu na populaciju. Što se tiče obrazovanja, 46,1% ima završeno srednje obrazovanje, 42,6% visoko obrazovanje i 11,3% osnovno obrazovanje. Gotovo 34,9% je bilo zaposleno u privatnom sektoru, 15,1% u javnom sektoru, 10% je bilo nezaposleno, 11,0% je bilo samozaposleno, 4,4% su penzioneri, 10,0% roditelji koji brinu o deci kod kuće, a 11% su bili studenti. Pošto Agencija za statistiku Kosova koristi drugačiju metodologiju u pogledu merenja nivoa obrazovanja i statusa zaposlenosti, to otežava poređenje distribucije uzorka sa distribucijom stanovništva.

Tabela 1: Distribucija uzorka

City	Nr.of population +18			Urban/ Rural balance			Sample size		
	Urban	Rural	Total	Urban	Rural	Total	Urban	Rural	Total
Pristina	102,220	22,207	124,427	82.2%	17.8%	11.6%	110	24	134
Prizren	58,611	48,361	106,972	54.8%	45.2%	10.0%	64	53	117
Ferizaj	25,777	38,192	63,969	40.3%	59.7%	6.0%	26	38	64
Pejë	30,955	28,808	59,763	51.8%	48.2%	5.6%	36	34	70
Gjakovë	25,886	31,302	57,188	45.3%	54.7%	5.3%	26	31	57
Gjilan	33,734	21,489	55,223	61.1%	38.9%	5.2%	34	21	55
Podujevë	13,842	37,541	51,384	26.9%	73.1%	4.8%	14	37	51
Mitrovicë	28,058	15,083	43,141	65.0%	35.0%	4.0%	28	15	43
Vushtrri	16,483	25,270	41,753	39.5%	60.5%	3.9%	21	31	52
Suharekë	6,317	28,579	34,896	18.1%	81.9%	3.3%	6	28	35
Gillogoc	3,694	30,541	34,235	10.8%	89.2%	3.2%	5	39	44
Lipjan	4,144	29,440	33,584	12.3%	87.7%	3.1%	5	38	43
Rahovec	9,623	23,405	33,028	29.1%	70.9%	3.1%	10	23	33
Skenderaj	4,033	25,641	29,674	13.6%	86.4%	2.8%	5	35	40
Malishevë	1,844	27,302	29,146	6.3%	93.7%	2.7%	2	27	29
Viti	2,812	24,192	27,004	10.4%	89.6%	2.5%	4	33	37
Deçan	2,351	22,200	24,551	9.6%	90.4%	2.3%	2	22	24
Istog	3,116	20,482	23,598	13.2%	86.8%	2.2%	3	20	23
Kamenicë	4,676	17,963	22,639	20.7%	79.3%	2.1%	5	18	23
Klin	3,570	18,711	22,281	16.0%	84.0%	2.1%	4	19	22
Dragash	722	20,626	21,347	3.4%	96.6%	2.0%	1	30	31
Fushë Kosovo	10,738	10,061	20,799	51.6%	48.4%	1.9%	11	10	21
Kaçanik	6,372	13,414	19,786	32.2%	67.8%	1.8%	6	13	20
Shtime	4,212	11,187	15,400	27.4%	72.6%	1.4%	4	11	15
Obiliq	4,033	8,616	12,649	31.9%	68.1%	1.2%	4	9	13
Leposaviq	-	9,234	9,234	0.0%	100.0%	0.9%	0	23	23
Mitrovica veriore	5,811	2,862	8,673	67.0%	33.0%	0.8%	14	7	21
Graçanicë	-	6,805	6,805	0.0%	100.0%	0.6%	0	18	18
Zubin Potok	-	5,951	5,951	0.0%	100.0%	0.6%	0	15	15
Hani i Elezit	-	5,525	5,525	0.0%	100.0%	0.5%	0	16	16
Zveqan	-	4,971	4,971	0.0%	100.0%	0.5%	0	13	13
Shtërpcë	875	3,532	4,407	19.9%	80.1%	0.4%	4	18	22
Novobërdë	-	4,294	4,294	0.0%	100.0%	0.4%	0	4	4
Junik	-	3,686	3,686	0.0%	100.0%	0.3%	0	4	4
Mamushë	-	3,058	3,058	0.0%	100.0%	0.3%	0	3	3
Ranillug	-	2,748	2,748	0.0%	100.0%	0.3%	0	7	7
Kilokot	-	1,544	1,544	0.0%	100.0%	0.1%	0	3	3
Partesh	-	1,207	1,207	0.0%	100.0%	0.1%	0	13	13
Total	-	-	1,070,536				453	804	1257

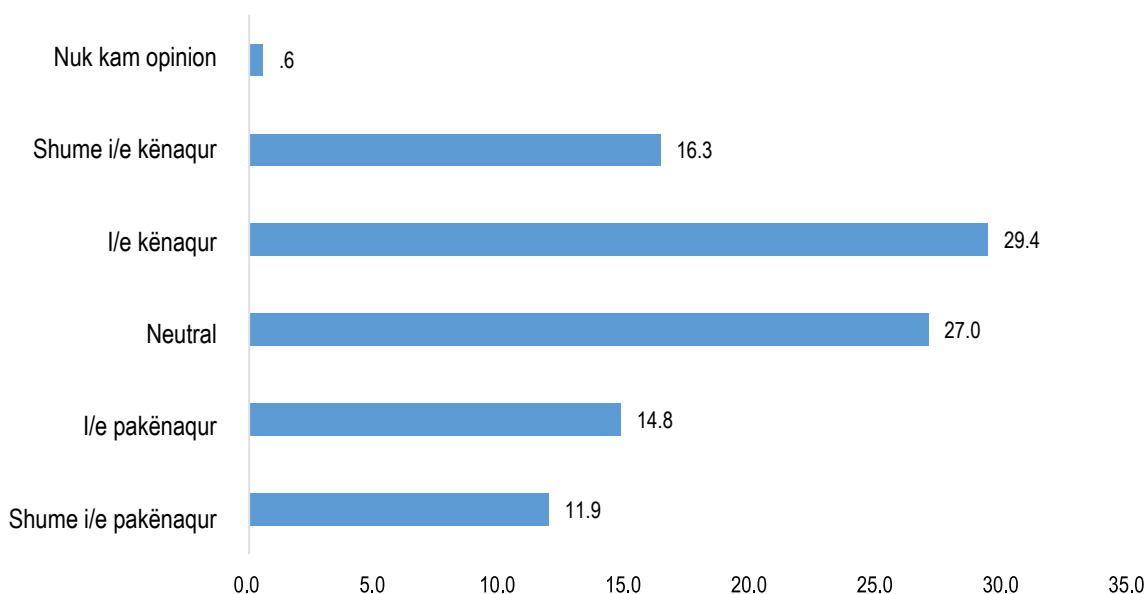
3.0 REZULTATI

U ovom delu biće predstavljeni rezultati ankete sprovedene sa 1.083 ispitanika širom Kosova i rezultat diskusije četiri fokus grupe. Odeljak je podeljen u tri pododeljka koji predstavljaju informacije o zadovoljstvu lokalnom samoupravom, dobrim upravljanjem i zadovoljstvu opštinskim uslugama. Dalje, u svakom pododeljku će se shodno tome razraditi rezultati diskusija u fokus grupama.

3.1 Zadovoljstvo lokalnom samoupravom

U ovom delu su prikazani rezultati ankete o zadovoljstvu lokalnom samoupravom. Kako bi se izmerilo zadovoljstvo građana svojom lokalnom samoupravom, ispitanici su upitani koliko su zadovoljni radom gradonačelnika, a rezultati pokazuju da je 45,7% zadovoljno ili veoma zadovoljno radom svog gradonačelnika (vidi grafikom 1). Kada se analiziraju rodne razlike, rezultati su pokazali da nema većih razlika jer je 47,6% žena zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je 43,9% muškaraca zadovoljno ili veoma zadovoljno. Što se tiče etničke pripadnosti, 45,3% kosovskih Albanaca oseća se zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je 50,7% ispitanika zadovoljno ili veoma zadovoljno.

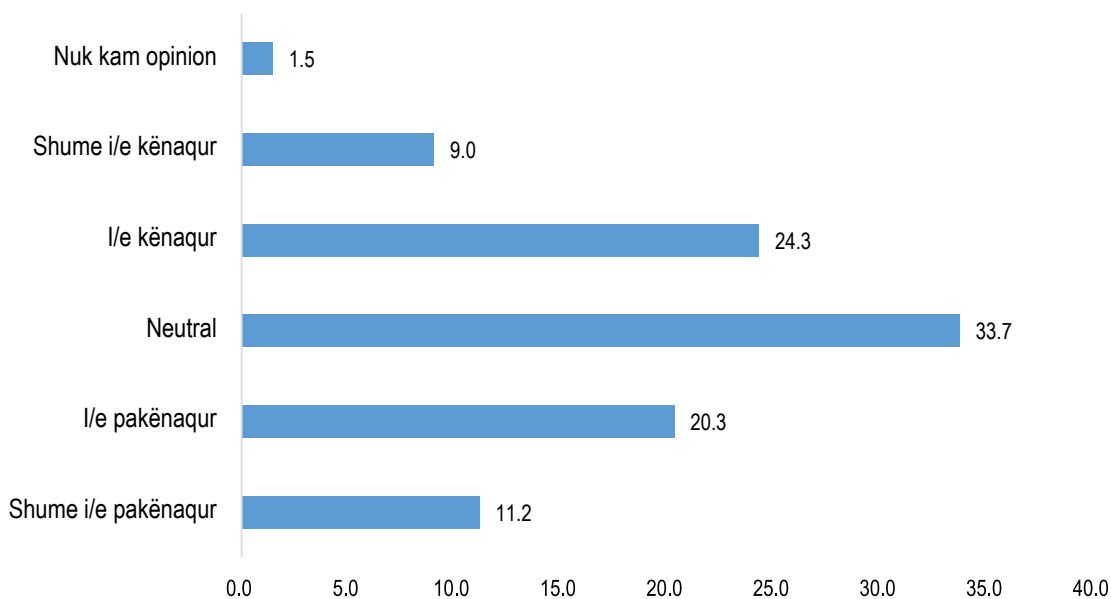
Grafikon 1: Zadovoljstvo sa radom gradonačelnika



Izvor: Delo autora na osnovu rezultata ankete

Kada je u pitanju zadovoljstvo radom Skupštine opštine, građani su podeljeni u tri jednake grupe. Tačnije, 33,3% je zadovoljno ili veoma zadovoljno, 33,7% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, a 31,5% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno (vidi grafikon 2). Na osnovu rezultata DFG-a, jedan od razloga za manji procenat zadovoljnih građana u odnosu na gradonačelnika, a veći procenat neutralnih može biti činjenica da je rad Skupštine opštine manje vidljiv građanima u odnosu na gradonačelnika. Učesnici fokus grupe smatraju da građani imaju tendenciju da napredak ili stagnaciju u svojoj opštini pripisuju više gradonačelniku nego Skupštini opštine. Na kraju krajeva, gradonačelnik je taj koji je odgovoran. Građanima se daje malo informacija o radu Skupštine opštine tokom mandata. Kada se analiziraju rodne razlike, rezultati su pokazali da su žene nešto zadovoljnije od muškaraca jer je 37,4% izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je to izjavilo 29,5% muškaraca. Što se tiče etničke pripadnosti, 32,8% K-Albanaca je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok je 41,1% manjina zadovoljno ili veoma zadovoljno.

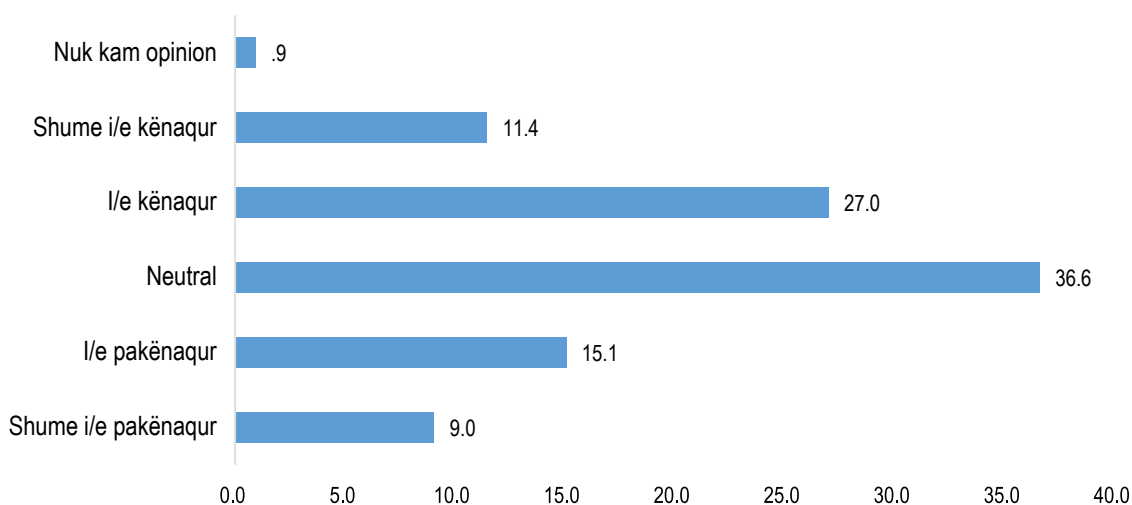
Grafikon 2: Zadovoljstvo radom Skupštine opštine



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

U međuvremenu, što se tiče nivoa zadovoljstva lokalnom administracijom, 38,4% je zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 36,6% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno (vidi grafikon 3). Oko 40,6% žena je zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 36,3% muškaraca je zadovoljno ili veoma zadovoljno. Što se tiče etničke pripadnosti, 38,2% K-Albanaca je zadovoljno ili veoma zadovoljno, a 41,21% manjina je zadovoljno ili veoma zadovoljno.

Grafikon 3: Zadovoljstvo radom lokalne administracije



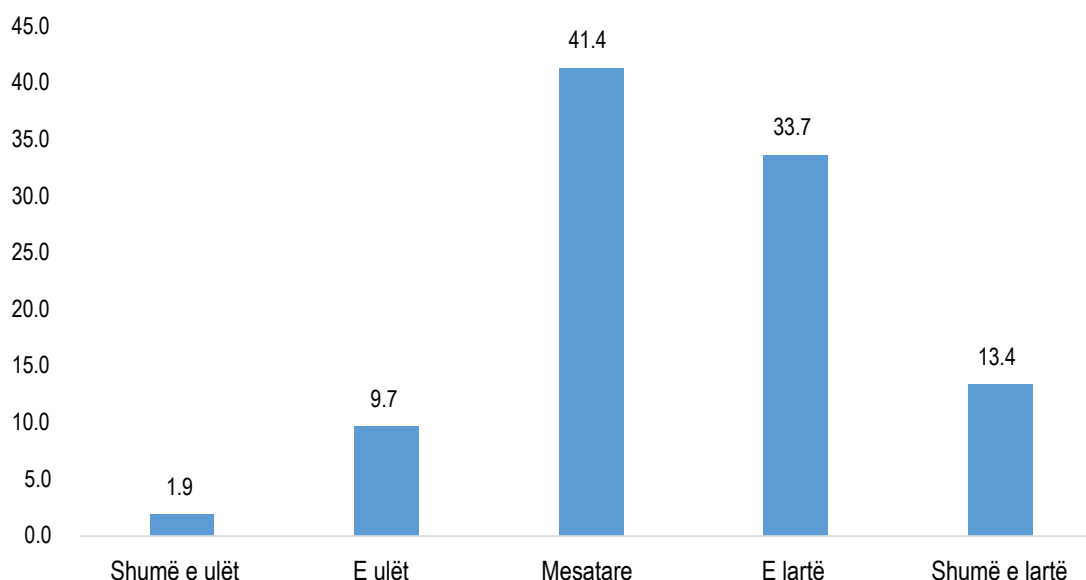
Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Prema mišljenju učesnika fokus grupe, razlog većeg zadovoljstva gradonačelnikom može biti zbog akcenta koji gradonačelnik stavlja na predstavljanje svog rada javnosti, što dovodi do toga da građani steknu utisak da se posao u opštini radi od strane gradonačelnika. Dalje, učesnici diskusija održanih sa građanima su dodali da su glavni razlozi nezadovoljstva radom gradonačelnika preferencije/interesi građana koje gradonačelnici ne uzimaju u obzir, već samo interesi određene grupe ljudi. Ne postoji saradnja ili komunikacija između članova skupštine i gradonačelnika u cilju rešavanja lokalnih pitanja. Kada je u pitanju lokalna administracija, građani se i dalje suočavaju sa birokratskim procedurama i starijim državnim službenicima. U međuvremenu, nezadovoljstvo radom Skupštine opštine dolazi kao rezultat činjenice da su mnoga pitanja ili projekti otežani zbog nedostatka konsenzusa među odbornicima različitih političkih partija.

Pored izračunavanja procenata, izračunali smo i ocene intenziteta koje mogu da variraju od minimalno 20 do maksimalno 100 (informacije o proceduri izračunavanja date su u prilogu). Što je veći rezultat intenziteta, to je veći nivo zadovoljstva. Rezultati (kao što se može videti u Tabeli A u Aneksu) pokazuju da je ocena intenziteta najveća za gradonačelnika sa 64,7. Takav rezultat je iznad proseka i relativno je božanstven. Ocena intenziteta za zadovoljstvo Lokalnom administracijom je druga sa 63,4 boda. Stopa zadovoljstva je najniža za Skupštinu opštine sa 59,9 poena intenziteta.

Ispitanici su takođe zamoljeni da se izjasne o nadležnostima opština da rade svoj posao i da li imaju na raspolaganju potrebne resurse, a rezultati pokazuju da 41,4% smatra da je nadležnost opština na srednjem nivou, dok 47,1% smatra da je na nivou visok ili veoma visok nivo (vidi grafikon 4). Pokazujući na ovaj način da građani generalno imaju pozitivne stavove o opštinskim nadležnostima i potrebnim resursima. Kada je u pitanju rod, razlike se ne mogu naći jer 47,7% žena smatra da je nadležnost opština na visokom ili veoma visokom nivou, dok 46,5% muškaraca tako misli. Oko 46,9% K-Albanaca smatra da je nadležnost opština na visokom ili veoma visokom nivou, dok 48,6% manjina smatra da su opštine nadležne.

Grafikon 4: Kompetentnost opština i dostupnost resursa da rade svoj posao

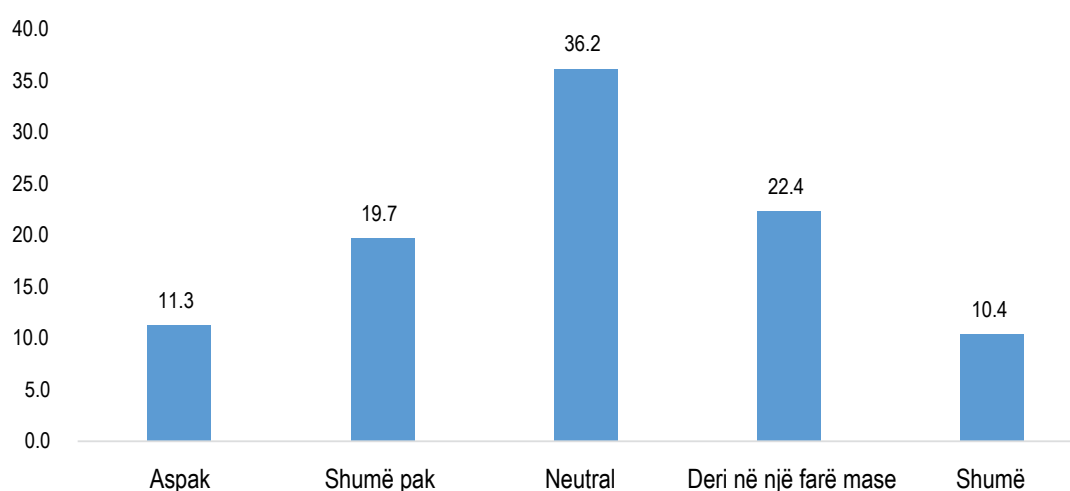


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče odgovornosti, oko 45,2% građana smatra da Skupština opštine uspeva da u srednjoj meri drži odgovornim izvršni organ opštine, gradonačelnika i direktore odeljenja (vidi grafikon 5). Nema većih polnih razlika jer 46,2% muškaraca smatra da Skupština opštine uspeva da u srednjoj meri smatra odgovornim izvršni organ opštine, gradonačelnika i direktore odeljenja, a tako misli 44,2% žena. Kada je u pitanju nacionalna pripadnost, postoje male razlike jer se čini da su podeljene u tri jednake grupe jer 30,1% smatra da Skupština opštine uspeva da drži izvršni organ opštine, gradonačelnika i direktore odeljenja odgovornim niskom ili veoma u niskom stepenu, 31,5% do srednjeg stepena i 38,4% u visokom ili veoma visokom stepenu. Isto kao što je gore

navedeno, budući da je rad gradonačelnika obično vidljiviji od rada Skupštine opštine, građani mogu imati percepciju da gradonačelnik ima više moći i da postoji malo toga što skupština opštine može učiniti da ga/nju smatra odgovornim ili da čak nisu svesni da Skupština opštine ima ovlašćenja da održi odgovornost gradonačelnika i izvršnog organa. A učesnici fokus grupe održane sa organizacijama civilnog društva i onih sa građanima su izjavili da bi ovakva procena mogla biti posledica činjenice da građani Kosova nemaju mnogo informacija o tome kako funkcioniše Skupština opštine i koje su njene dužnosti.

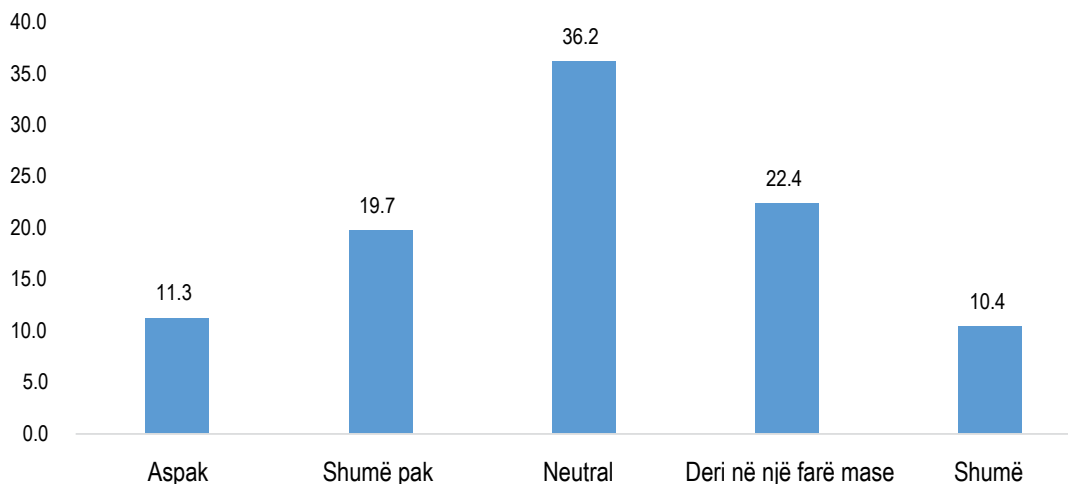
Grafikon 5: Mera u kojoj Skupština opštine uspeva da drži izvršnu vlast odgovornom



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Ispitanici su takođe zamoljeni da se izjasne u kojoj meri smatraju da njihova opština radi u skladu sa prioritetima građana. Rezultati pokazuju da su građani podeljeni u tri jednake grupe jer je 36,2% ispitanika neutralno, 32,8% smatra da opština radi donekle ili u velikoj meri prema prioritetima građana, 31,0% smatra da opština radi veoma malo ili uopšte (vidi grafikon 6) prema prioritetima građana. Isti rezultati su za žene i muškarce kada se analiziraju nezavisno. U međuvremenu, 43,8% manjina misli da opština radi u određenoj ili velikoj meri u skladu sa prioritetima građana, dok 32% K-Albanaca misli isto.

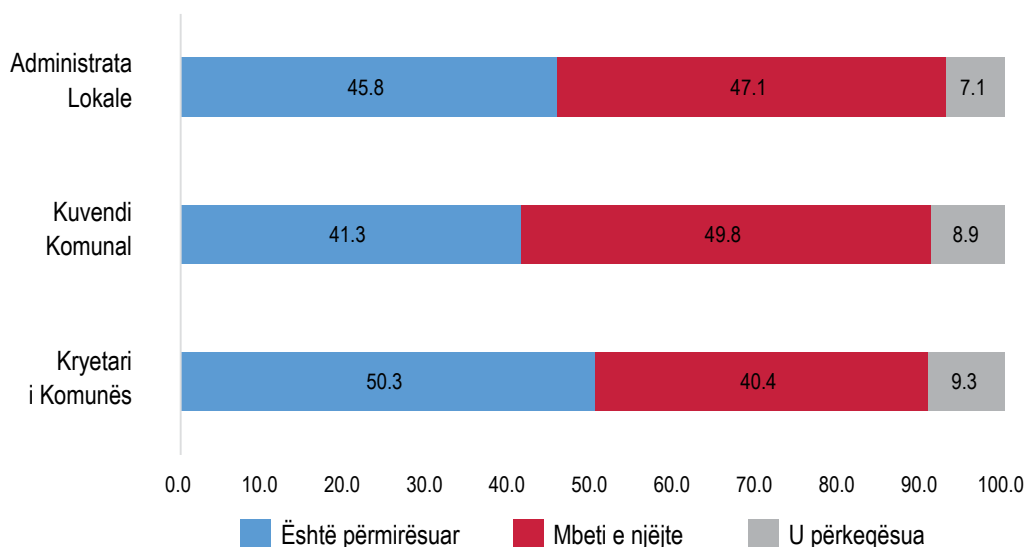
Grafikon 6: U kojoj meri opština radi u skladu sa prioritetima građana



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Drugi važan deo ankete je bilo razumevanje kako ispitanici ocenjuju rad gradonačelnika, Skupštine opštine i lokalne samouprave u odnosu na pre tri godine (2017). Generalno, za sve tri uloge manji je procenat ispitanika koji smatra da se posao pogoršao, skoro 50% smatra da se poboljšao, a skoro 45% smatra da je ostao isti. Tačnije, 50,3% smatra da se rad gradonačelnika poboljšao, a 40,4% smatra da je ostao isti. Što se tiče Skupštine opštine, 41,3% smatra da se ona poboljšala, a 49,8% smatra da je ostala ista. Na isti način, 45,8% smatra da je rad lokalne samouprave poboljšao u odnosu na prethodne tri godine, a 47,1% smatra da je ostao isti (vidi grafikon 7). Kada se razvrsta prema polu, slični rezultati se postižu i za rad načelnika. U međuvremenu, za Skupštinu opštine, 43,3% muškaraca smatra da se poboljšalo, a 47,7% smatra da je ostalo isto. Oko 39,4% žena smatra da se popravilo, a 52% da je ostalo isto. Za Lokalnu samoupravu 48,8% muškaraca smatra da se popravio rad, a 43,6% smatra da je ostao isti. Oko 42,6% žena smatra da se popravio rad, a 50,8% da je ostao isti. Kada se analizira etnička pripadnost, rezultati su isti za rad gradonačelnika, nema razlika. Za Skupštinu opština i lokalnu administraciju nešto veći procenat manjina, 56,9% odnosno 55,6%, smatra da je ostao isti.

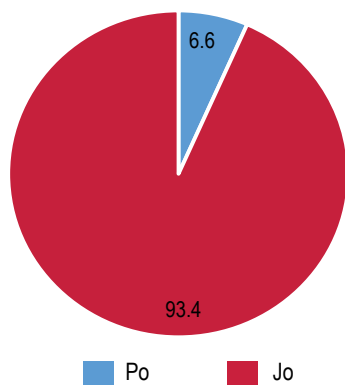
Grafikon 7: Rad gradonačelnika, Skupštine opštine i lokalne administracije u odnosu na pre tri godine



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Ispitanici su takođe zamoljeni da navedu da li su prisustvovali nekoj sednici Skupštine opštine održanoj u poslednjih 12 meseci, a rezultati pokazuju da velika većina ispitanika, 93,4%, nije prisustvovala nijednoj takvoj sednici (vidi grafikon 8). Međutim, ovaj procenat treba tumačiti s oprezom jer je pandemija, koja je počela u martu 2020, možda sprečila opštine da organizuju takve sednice. Nema rod-nih razlika u rezultatima. U međuvremenu, postoje male razlike u etničkoj pripadnosti jer se procenat ljudi koji nisu pohađali blago smanjuje za manjine. Oko 81,9% manjina nije prisustvovalo sednicama u odnosu na 94,2% K-Albanaca.

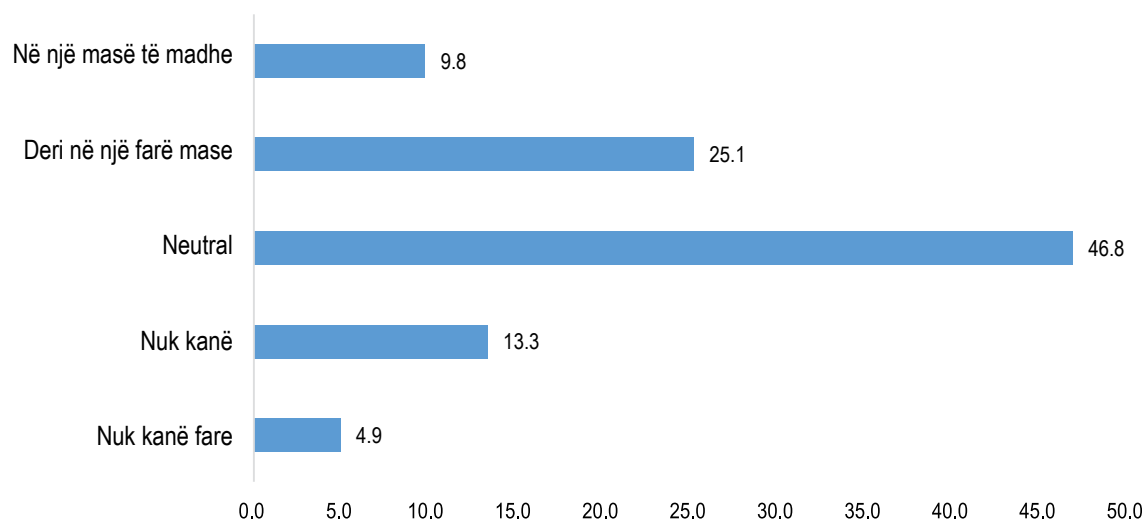
Grafikon 8: Prisustvo sednicama Skupštine opštine



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Kada je reč o percepciji građana o nadležnostima državnih službenika, građani su zamoljeni da se izjasne u kojoj meri smatraju da državni službenici (osim načelnika odeljenja i gradonačelnika) imaju potrebne kompetencije za obavljanje svojih funkcija. Oko trećine ispitanika ili tačnije 34,9% smatra da državni službenici imaju u određenoj ili čak velikoj meri potrebne kompetencije (vidi grafikon 9), a gotovo polovina ispitanika, 46,8%, je neutralno (vidi grafikon 9 za detalje). Što se tiče pola i etničke pripadnosti, nema velikih razlika u rezultatima. Učesnike fokus grupe moderator je pitao o kompetencijama/veština- ma koje lokalnim službenicima najviše nedostaju i svi prisutni su se složili da državni službenici pokazuju niži učinak kad god je potrebna duža/promišljenija analiza kao što je planiranje budžeta ili izrada administrativnih smernica. Nadalje, učesnici su naveli da među građanima postoji uobičajena percepcija da dobra većina civilnih službenika nema potrebne kompetencije jer su zaposleni na osnovu političkih preferencija, a ne zasluga.

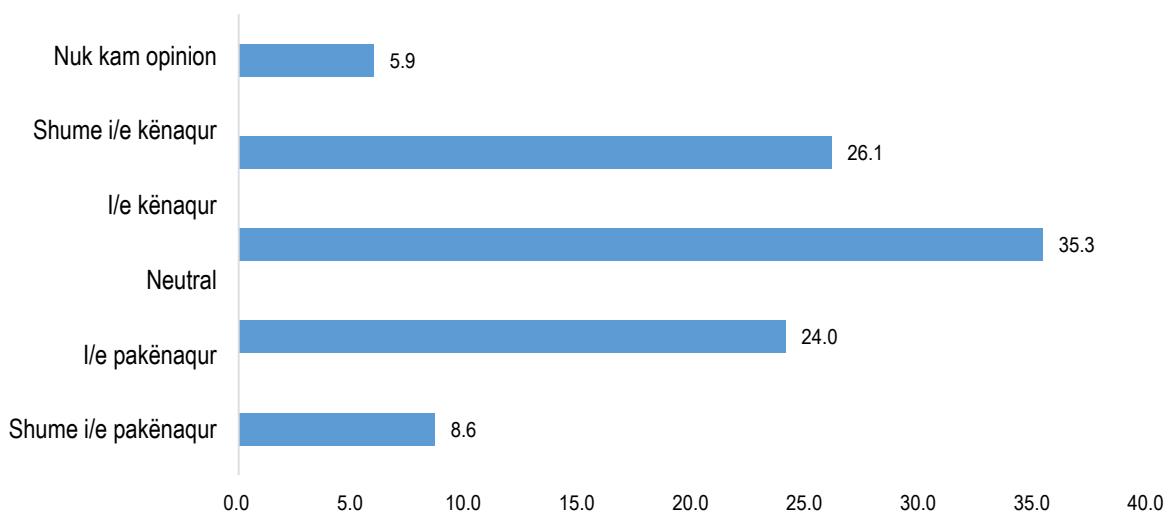
Grafikon 9: U kojoj meri civilni službenici imaju potrebne kompetencije za obavljanje svoje funkcije



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče zadovoljstva upravljanjem opštinskim fondovima, ponovo se čini da su ispitanici podeljeni u tri jednake grupe. Jedna trećina ispitanika, 32,0% je zadovoljno ili veoma zadovoljno (vidi grafikon10). Jedna trećina, 35,3% je neutralno, a 32,7% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno. Rezultati su približno isti za oba pola. Što se tiče etničke pripadnosti, 37% manjina je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok 31,6% kosovskih Albanaca tako razmišlja. Ocena intenziteta (vidi tabelu A) je 59,3.

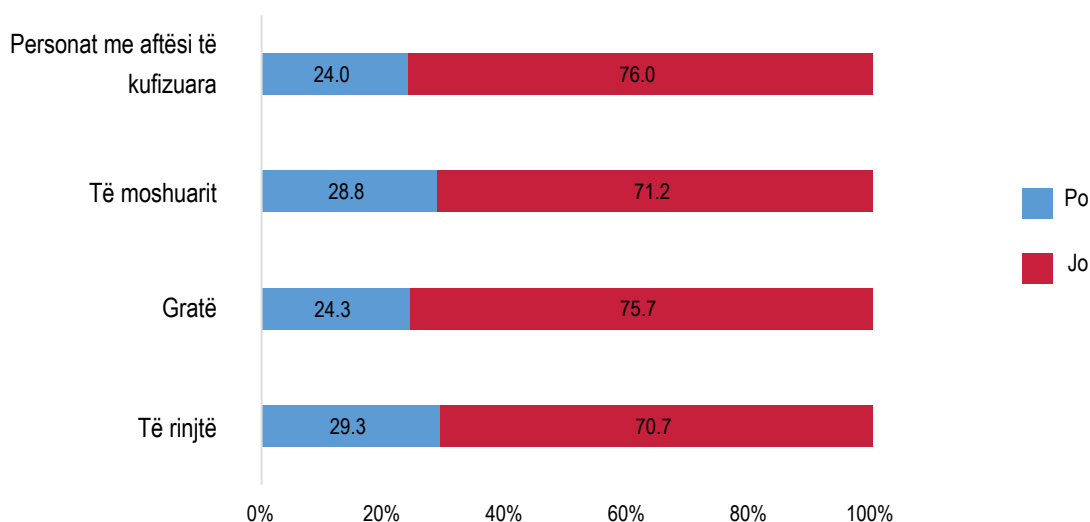
Grafikon 10: Zadovoljstvo upravljanjem opštinskim budžetom



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Drugi važan deo ankete bilo je razumevanje da li ispitanici smatraju da je opština ispunila potrebe mladih, žena, starijih i osoba sa invaliditetom. Rezultati za sve četiri grupe su približno isti (vidi grafikon 11). Odnosno, najmanje 70% ispitanika smatra da opština nije dovoljno uložila u ispunjavanje potreba mladih, žena, starijih i osoba sa invaliditetom. Za detalje pogledajte grafikon 12. Rezultati su slični za oba pola. U međuvremenu, postoje male razlike u etničkoj pripadnosti jer 61,1% smatra da opština nije uložila dovoljno u ispunjavanje potreba mladih u odnosu na 71,4% K-Albanaca, 68,1% manjina smatra da opština nije dovoljno uložila u ispunjavanje potreba žene u odnosu na 76,3% kosovskih Albanaca, 71,8% manjina veruje da opština nije uložila dovoljno u ispunjavanje potreba osoba sa invaliditetom u odnosu na 76,4% kosovskih Albanaca. Ne postoje velike razlike između etničkih grupa kada su u pitanju prioriteti starijih osoba.

Grafikon 11: Da li je opština ispunila potrebe mladih, žena, starijih i osoba sa invaliditetom



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

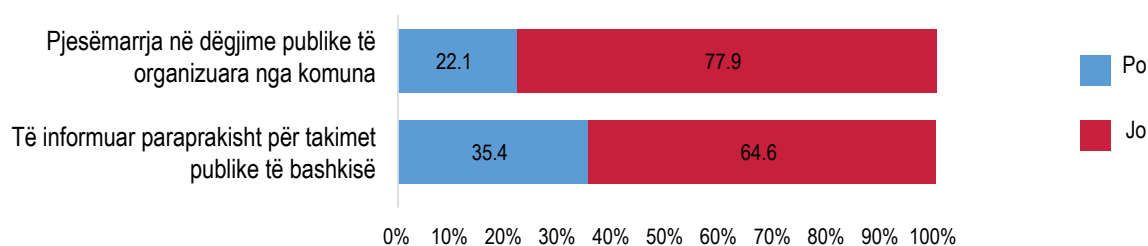
3.2. Dobro upravljanje

Ovaj pododeljak predstavlja percepcije ispitanika o nekim praksama dobre uprave u njihovim opštinama. Rezultate prvo predstavljamo na javnim skupovima. Konkretnije, da li ispitanici smatraju da su pravilno informisani o javnim sastancima sa građanima i da li prisustvuju takvim sastancima. Zatim iznosimo informaciju da li su građani informisani o odluci koju je donela opština i kako se ta odluka saopštava građanima. Na kraju, elaboriramo nivo interakcije sa opštinskim veb stranicama i stranicama na društvenim mrežama i percepcije o tome kako je opština upravljala situacijom stvorenom pandemijom COVID-19.

Većina ispitanika, njih 64,6%, smatra da nisu unapred informisani o javnim sastancima koje opština organizuje sa građanima. Konkretnije, smatraju da nisu dobro informisani o mestu, vremenu, temi rasprave i dnevnom redu sastanka (vidi grafikon 12). Kada se analiziraju rodne razlike uočavaju se neznatne razlike jer 62,1% muškaraca, odnosno 67,3% žena je izjavilo da nisu unapred obavešteni. Slični rezultati o obaveštenosti prema etničkoj pripadnosti, 64,9% kosovskih Albanaca i 61,1% pripadnika manjine izjavilo je da nisu unapred obavešteni. Ovo bi mogao biti razlog zašto je 77,9% ispitanika izjavilo da nije prisustvovalo javnim raspravama koje je organizovala opština. Dalja analiza pokazuje da je 74,9% muškaraca i 80% žena izjavilo da nije prisustvovalo javnim raspravama koje je organizovala opština. Što se tiče etničke pripadnosti, nešto veći procenat manjina je aktivniji pošto je 78,4% kosovskih Albanaca i 71,2% manjina izjavilo da nisu prisustvovali javnim raspravama koje je organizovala opština. Od onih koji su

prisustvovali javnim raspravama (22,1%), 42% je izjavilo da su njihovi stavovi umereno uvaženi, a 36% donekle. Prilikom predstavljanja ovih rezultata, učesnici fokus grupe održane sa organizacijama civilnog društva izjavili su da bi opštinske vlasti osigurale aktivno učešće građana trebale kreirati moderne platforme koje će zameniti stari/klasični način organizovanja javnih rasprava. U međuvremenu, učesnici u raspravama organizovanim sa građanima izjavili su da građani nisu zainteresovani za učešće na javnim raspravama, uglavnom zato što smatraju da se preporuke ne uzimaju u obzir.

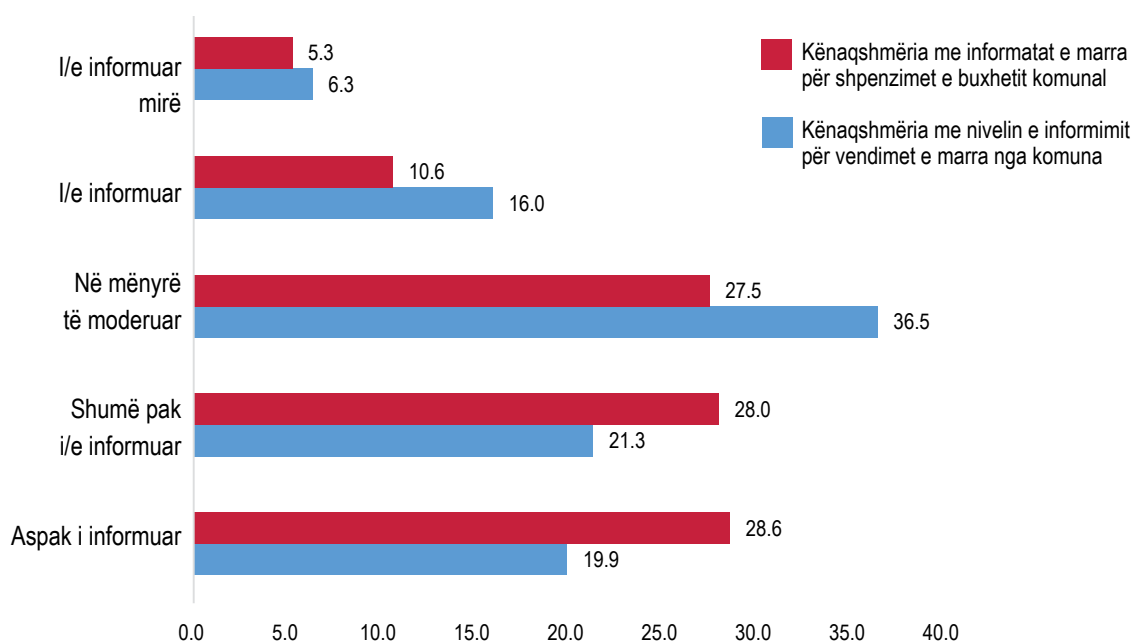
Grafikon 12: Informacije o javnim sastancima i prisustvu



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Kada su u pitanju informacije o odlukama koje donosi opština, 41,2% ispitanika smatra da su veoma malo ili uopšte informisani (vidi grafikon 13), a 36,5% smatra da su umereno informisani. Iako ne postoje razlike među polovima, postoje male razlike među etničkim grupama jer je 45,7% manjina izjavilo da su vrlo malo ili uopšte informisani, a 31,4% je umereno informisano. U međuvremenu, 40,9% K-Albanaca je informisano veoma malo ili uopšte nije, a 36,8% je umereno informisano. U međuvremenu, što se tiče dobijenih informacija o potrošnji opštinskog budžeta, većina ispitanika, 56,6%, smatra da su vrlo malo ili uopšte nisu informisani, a 27,5% smatra da su umereno informisani. Slično gore navedenom, nema velikih razlika između polova ili etničkih grupa.

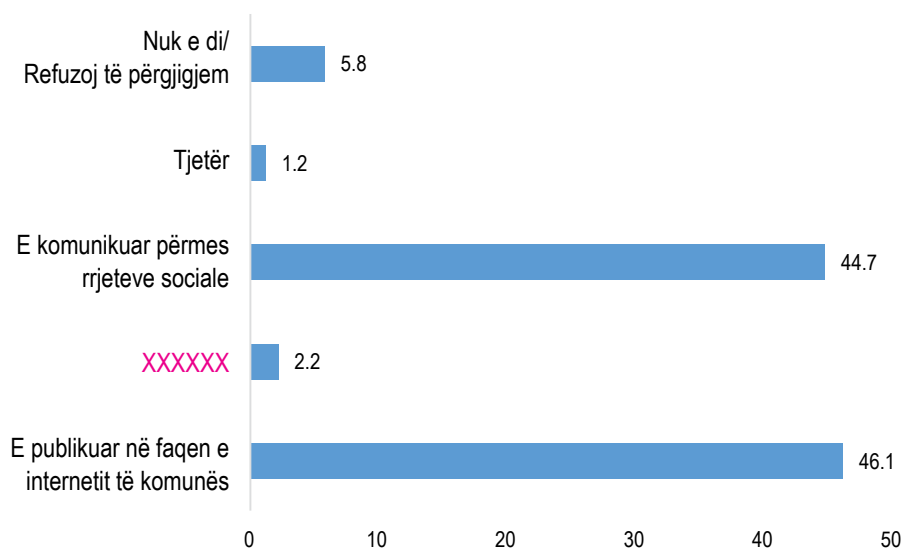
Grafikon 13: Zadovoljstvo nivoom informisanosti o odlukama koje donosi opština i potrošnji opštinskog budžeta



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče kanala informisanja o donesenim odlukama, ispitanici su naveli da se odluke objavljuju na veb stranici opštine (46,1%) i saopštavaju putem društvenih medija (44,7%) (vidi grafikon 14). To je zato što svaka opština ima veb stranicu i obavezna je da je ažurira. Dalje, zbog velike upotrebe društvenih medija od strane građana Kosova, opštine su takođe kreirale stranice društvenih medija koje koriste za informisanje građana.

Grafikon 14: Kanali informacija

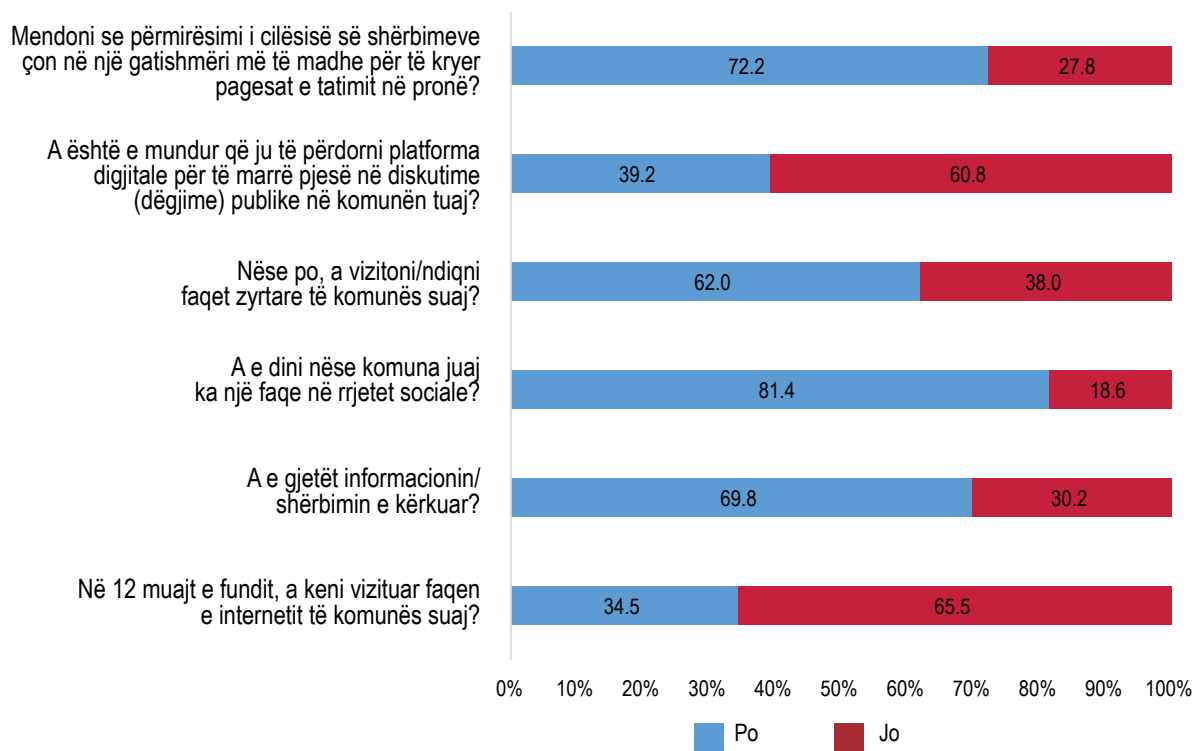


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Ispitanicima je takođe postavljena grupa pitanja koja su se odnosila na veb stranicu opštine i stranice društvenih medija. Rezultati pokazuju da je oko 34,5% ispitanika posetilo veb stranicu svoje opštine u poslednjih 12 meseci (vidi grafikon 15), a njih 69,8% je uspešno pronaći tražene informacije. Daljom analizom, rezultati pokazuju da nema velikih razlika među polovima, ali postoje određene razlike među etničkim grupama. Oko 43,1% manjina je izjavilo da je posetilo sajt svoje opštine u poslednjih 12 meseci i 56,9% njih je uspešno pronađe tražene informacije, dok je 33,9% K-Albanaca izjavilo da je posetilo veb stranicu njihove opštine, a 70,9% uspešno pronaći tražene informacije. Velika većina, 81,4%, svesna je da njihova opština ima stranicu na društvenim mrežama, a 62% poseti zvaničnu stranicu. Nema razlika kada se radi o analizi za rodnu ravnopravnost. U međuvremenu, u pogledu etničke pripadnosti mogu se приметiti neke razlike jer je 88,9% manjina svesno da njihova opština ima stranicu na društvenim mrežama, a 55,4% prati stranicu, dok je 80,9% K-Albanaca svesno, a 62,5% prati stranicu. Gotovo 39,2% navodi da je moguće koristiti digitalne platforme za učešće u javnim raspravama/diskusijama u njihovoj opštini. Kada se razvrstaju po rodnim razlikama, rezultati pokazuju da je 41,3% muškaraca i 36,8% žena izjavilo da je moguće koristiti digitalne platforme za učešće u javnim raspravama/diskusijama u njihovoj opštini. Daljnjim razvrstavanjem na razlike među

etničkim grupama, rezultati pokazuju da 41% K-Albanaca i 21,3% manjina misli da je moguće koristiti digitalne platforme za učešće u javnim raspravama/diskusijama.

Grafikon 15: Pristup veb stranici opštine i stranicama društvenih medija

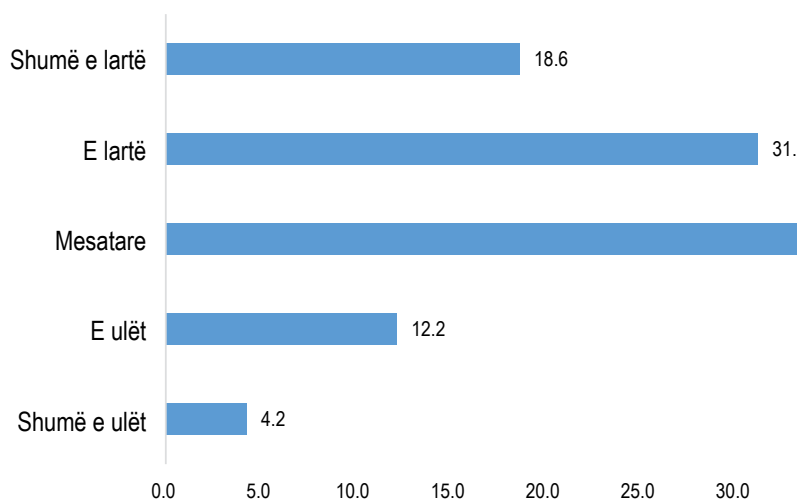


Što se tiče gore navedenih rezultata, učesnici fokus grupe su naveli da u svakoj opštini treba uspostaviti posebne platforme za najavu i održavanje javnih rasprava. Jedan od učesnika iz organizacije civilnog društva napomenuo je da je tokom pandemije organizovanje virtuelnih sastanaka sa opštinama bilo prilično efikasno za njih jer je bilo moguće uključiti ranjive grupe kao što su grupe ljudi koji imaju poteškoće sa kretanje. Kao takav, on je predložio da opštine mogu organizovati slične sastanke. Svi učesnici ove fokus grupe su predložili da se online sastanci održavaju nakon radnog vremena kako bi građani mogli dati svoje mišljenje.

Kada je reč o tome da li plaćanje poreza na imovinu dovodi do poboljšanja opštinskih usluga, skoro polovina ispitanika, 49,8%, smatra da je to tačno u velikoj ili veoma visokoj meri i 33,8% u srednjoj (vidi grafikon 16). Razlog za određeni pesimizam može biti visok nivo korupcije na Kosovu. Građani bi mogli verovati da će novac od plaćenog poreza biti zloupotrebljen zbog korupcije. Dalje razvrstavanje podatke, rezultati pokazuju da nema većih razlika između polova, međutim, postoje razlike među etničkim

grupama jer 50,7% kosovskih Albanaca smatra da veruje da je ta izjava tačna u velikoj ili veoma visokoj meri, dok samo 35,8% pripadnika manjina razmišljaj na ovaj način. Dalje, 15,5% kosovskih Albanaca smatra da je ta izjava tačna u maloj ili veoma niskoj meri, dok 29,9% manjina misli na isti način. Većina ispitanika, 72,2%, smatra da poboljšanje kvaliteta usluga dovodi do veće spremnosti za plaćanje poreza na imovinu. I ovaj odgovor je logičan jer kada građani vide da novac od plaćanja poreza zapravo vodi ka poboljšanju usluga, biće motivisani da plaćaju porez jer će znati da će to biti u njihovu korist. Dalje razvrstavanje podatke, rezultati pokazuju da nema većih razlika između polova, međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer 73,9% kosovskih Albanaca smatra da poboljšanje kvaliteta usluga dovodi do veće spremnosti za plaćanje poreza na imovinu, dok 49,2% kosovskih Albanaca manjine misle isto. Učesnici fokus grupe su takođe informisani da skoro polovina ispitanika smatra da poboljšanje kvaliteta usluga dovodi do veće spremnosti za plaćanje poreza i svi su se složili. Prema mišljenju učesnika FGD-a, povećanje kvaliteta usluga dovelo bi do poboljšanja u plaćanju poreza. Međutim, čini se da je to teško postići jer su mnogi građani nezadovoljni uslugama koje nudi lokalna samouprava i stoga se ne osećaju odgovornim za plaćanje poreza.

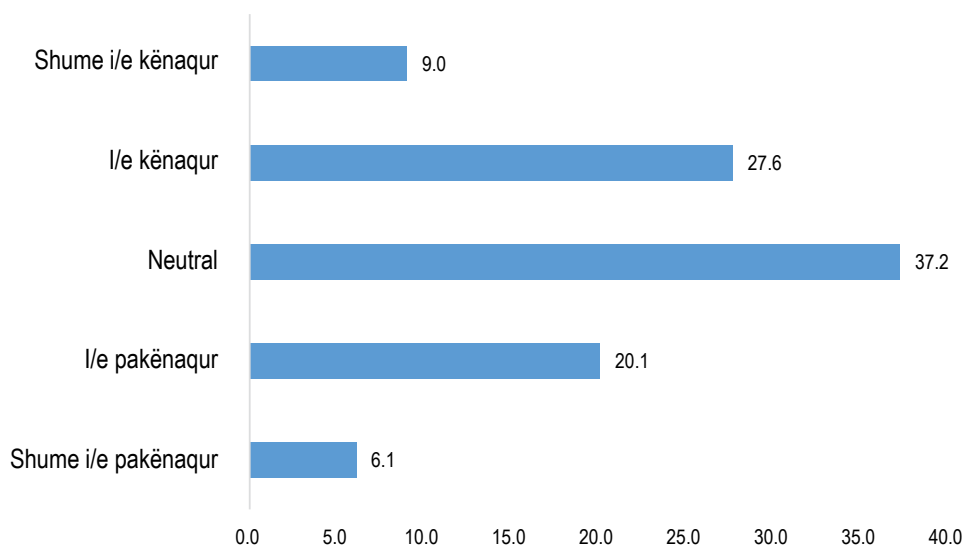
Grafikon 16: U kojoj meri ispitanici smatraju da plaćanje poreza na imovinu dovodi do poboljšanja opštinskih usluga



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče upravljanja situacijom koja je nastala usled COVID-19 u njihovoj opštini, većina ispitanika se oseća ili neutralno ili je zadovoljno. Tačnije, 37,2% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, a 36,6% je ili zadovoljno ili veoma zadovoljno (vidi grafikom 17). Pored izračunavanja procenata, izračunali smo i ocene intenziteta koje mogu da variraju od minimalno 20 do maksimalno 100 (informacije o proceduri izračunavanja date su u aneksu). Što je veći rezultat intenziteta, to je veći nivo zadovoljstva. Rezultati (kao što se može videti u Tabeli A u Aneksu) pokazuju da je ocena intenziteta iznad proseka sa 62,7. Jedno od objašnjenja za takav rezultat moglo bi biti da građani shvataju da je malo toga što su opštine mogle da urade u vezi sa situacijom pošto je odluke donosio centralni nivo, a situacijom je upravljao centralni nivo. Drugo objašnjenje bi moglo biti da kada ocenjuju učinak vlade, građani bi mogli biti skloni stvarno proceniti učinak centralne vlade i pripisati isti učinak i lokalnoj vlasti. Dalje razvrstavanjem podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika među polovima, međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer je 36,3% kosovskih Albanaca zadovoljno ili veoma zadovoljno i 25,9% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno, dok je 40,8% manjina zadovoljno ili veoma zadovoljan, a 29,6% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno. Učesnici fokus grupe su takođe obavešteni da se u pogledu upravljanja pandemijskom situacijom oko tri četvrtine ispitanika oseća umereno zadovoljnim do veoma zadovoljnim radom lokalne samouprave. Učesnici fokus grupe su bili mišljenja da je većina opština uložila napore da zadovolje osnovne potrebe svojih građana tokom pandemije. To znači da su preduzeli napore da olakšaju teret porodica i građana koji su bili pozitivni. Oni koji nisu bili zaraženi možda su procenili upravljanje pandemijskom situacijom na osnovu informacija koje su dobili od zaraženih pojedinaca i ažuriranja statusa koje su objavili civilni službenici na društvenim mrežama ili informacija datih u bilo kojem drugom mediju.

Grafikon 17: Zadovoljstvo upravljanjem situacijom koja je nastala zbog COVID-19



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

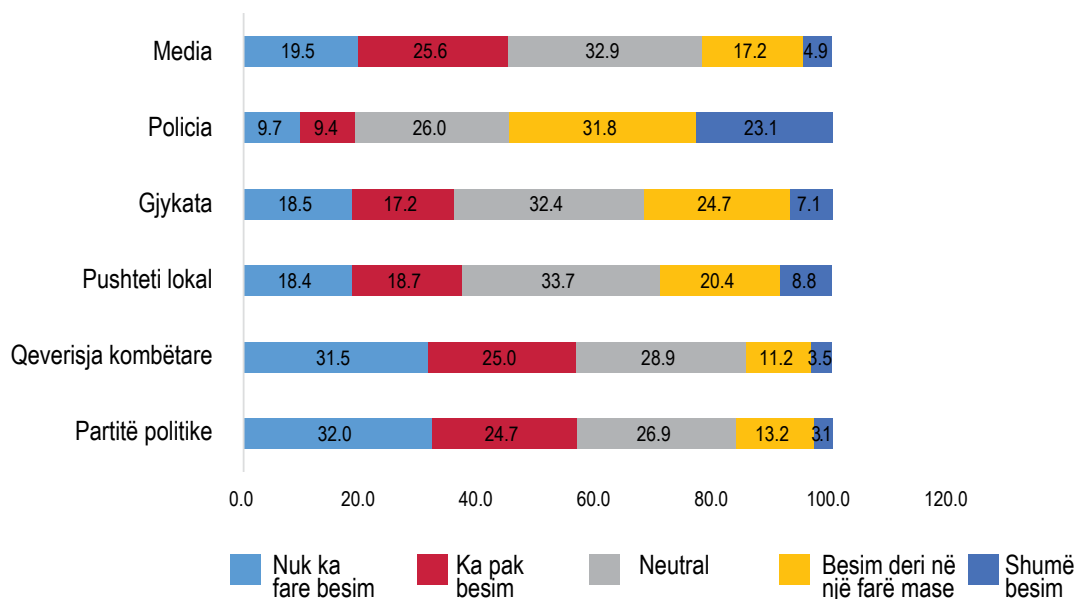
Što se tiče poverenja, ispitanici su zamoljeni da ocene svoj nivo poverenja u različite institucije. Većina ispitanika, 56,7%, ima malo ili nimalo poverenja u političke stranke (vidi grafikon 18). Daljim rasvrstavanjem podataka, rezultati pokazuju da nema većih razlika između etničkih grupa, ali postoje razlike među polovima jer 52,2% muškaraca ima malo ili nimalo poverenja u političke stranke, dok je 61,5% žena izjavilo isto. Političkim strankama veruje samo 16,3% ispitanika. Na isti način, 56,5% ispitanika ima malo ili nimalo poverenja u nacionalnu vladu. U međuvremenu 14,6% je izjavilo da veruje nacionalnoj vladi. Daljim rasvrstavanjem podataka, rezultati pokazuju da postoje male razlike među polovima jer 53,7% muškaraca ima malo ili nimalo poverenja u nacionalnu vladu, dok 59,5% žena oseća isto. Dalje, postoje neke razlike među etničkim grupama, kao i 56% K-Albanaca ima malo ili nimalo poverenja u nacionalnu vladu, dok 63% manjina tako misli.

Kada je u pitanju lokalna samouprava, nivo poverenja se neznatno povećava u odnosu na prethodne dve institucije jer 37,1% nema poverenja ili uopšte nema poverenja, dok 29,2% ispitanika veruje lokalnoj samoupravi u određenoj ili čak velikoj meri. Rezultati su približno isti za oba pola. Što se tiče etničke pripadnosti, primećuju se neke razlike jer 38,9% manjina veruje lokalnoj samoupravi u izvesnoj ili čak u velikoj meri, dok 27,8% Albanaca veruje, 25% manjina je neutralno, dok 41,9% K-Albanaca veruje, a 36,1% manjina nema poverenja ili uopšte nema poverenja, dok 30,9% K-Albanaca nema poverenja ili uopšte nema poverenja. Kada su predstavljeni rezulta-

ti o poverenju u lokalnu samoupravu, koji ukazuju da oko 70% ispitanika ima nizak do umeren nivo poverenja, gotovo svi učesnici fokus grupe organizovane sa organizacijama civilnog društva naveli su da takvi rezultati mogu biti posledica dva razloga. Prvi razlog je taj što se visok nivo nezadovoljstva ili nizak nivo poverenja u centralnu vlast može odraziti i na lokalnu samoupravu, jer građani imaju tendenciju da odgovornost centralne vlade za mnoge usluge pripisuju lokalnom nivou. Drugi razlog je vezan za COVID-19 koji je uticao na rad lokalnih samouprava. Konkretnije, veruje se da su lokalne samouprave tokom pandemije pružale manje efikasne opštinske usluge kao što su kašnjenja u pružanju dokumenata i slab pristup javnim dokumentima. U međuvremenu, građani koji su učestvovali u diskusijama smatraju da je nizak nivo poverenja u službenike lokalne samouprave rezultat nedovršenosti lokalnih projekata ili se ne održavaju kako treba kada se završe. Drugi razlog su neizvršena obećanja koja se daju tokom predizborne kampanje. Dodatni razlog prema mišljenju građana je nedostatak javnih rasprava i neuključenost građana u donošenje odluka.

Više od polovine ispitanika, 54,9% veruje policiji. Međutim, 19,1% je izjavilo da imaju malo poverenja ili da uopšte nemaju poverenja. Dalje rasvrstavanje podataka, rezultati pokazuju da nema većih razlika između polova, međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer 57,5% kosovskih Albanaca veruje policiji barem donekle, dok samo 18,1% manjina oseća isto. Skoro 17% K-Albanaca ima malo ili nimalo poverenja u policiju, dok je 50% manjina izjavilo da ima malo ili nimalo poverenja u policiju. Oko 31,9% ispitanika je izjavilo da ima barem neki nivo poverenja u sudove, dok 35,7% ima malo ili nimalo poverenja usudstvo. Daljerasvrstavanje podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika između polova, međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer 32,7% kosovskih Albanaca veruje sudovima barem donekle, dok 20,8% manjina oseća isto. Oko 34% K-Albanaca ima malo ili nimalo poverenja usudstvo, dok je 52,8% manjina izjavilo da ima malo ili nimalo poverenja usudstvo. Oko 22,1% ispitanika ima barem neki nivo poverenja u medije, dok nešto manje od polovine ispitanika, 45%, ima malo ili nimalo poverenja u medije. Daljnjim rasvrstavanjem podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika između polova ili etničke pripadnosti.

Grafikon 18: Poverenje u institucije



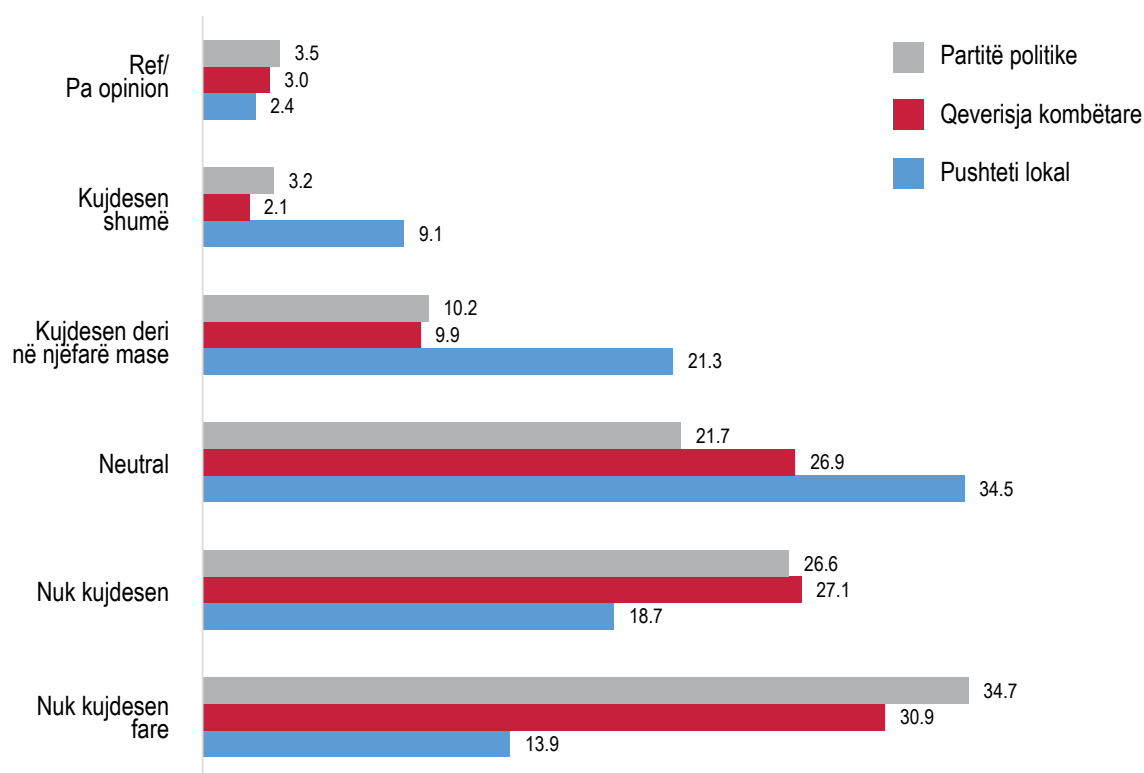
Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Da bismo uporedili nivo poverenja između različitih institucija, izračunali smo rezultate intenziteta koje mogu da variraju od minimalno 20 do maksimalno 100 (informacije o proceduri izračunavanja date su u Aneksu). Što je veći rezultat intenziteta, to je veći nivo poverenja u institucije. Kao što se može videti u Tabeli C u Aneksu, građani imaju najveći nivo poverenja u policiju sa ocenom intenziteta od 69,8, a zatim u lokalnu samoupravu sa ocenom intenziteta od 59,1. Oba rezultata intenziteta smatraju se iznad proseka jer su iznad 50 bodova intenziteta. Sudstvo su treći sa 57,0 poena intenziteta, a slede ih mediji sa 52,5 poena intenziteta. Političke stranke i Nacionalna vlada dele isti nivo poverenja jer su tačke intenziteta 46,0 za svaku. Ovakvi rezultati pokazuju da je nivo poverenja u političke partije i državnu vlast ispod proseka i daleko ispod ostalih institucija poput policije, lokalne samouprave.

Ispitanici su bili pesimistični kada su ih pitali da li političke stranke, nacionalne vlade i lokalne samouprave zaista brinu o dobrobiti svog naselja. Rezultati pokazuju da više od polovine građana, 58,1% smatra da državna vlast ne brine o dobrobiti njihovog naselja. Slično, 61,3% smatra da političke stranke ne mare za dobrobit svog naselja (vidi Grafikon 19). U međuvremenu, kada je u pitanju lokalna samouprava, percepcija je manje pesimistična jer 32,6% ispitanika smatra da lokalnoj samoupravi nije stalo do dobrobiti svog naselja, a 30,5% smatra da je lokalnoj vlasti stalo. Takav rezultat

ima smisla jer su lokalne vlasti direktno odgovorne za dobrobit lokalnih naselja. Lokalni zvaničnici su u direktnom kontaktu sa građanima u vezi sa potrebama njihovog naselja. Kao takvi, mogli bi se smatrati da im je više stalo od političkih partija ili nacionalne vlade. Dalje rasvrstavanje podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika između polova kada je u pitanju lokalna samouprava, ali postoje male razlike među etničkim grupama jer 30,1% K-Albanaca misli da je lokalnoj samoupravi stalo do dobrobiti svog naselja, dok 35,6 % manjina misli isto. Oko 32% K-Albanaca smatra da lokalna samouprava ne brine o dobrobiti njihovog naselja, dok 37% manjina tako misli.

Grafikon 19: Da li političke stranke, lokalna samouprava i nacionalna vlada zaista brinu o dobrobiti svog naselja

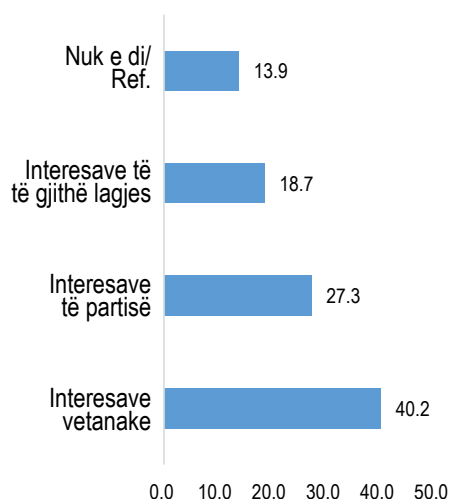


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

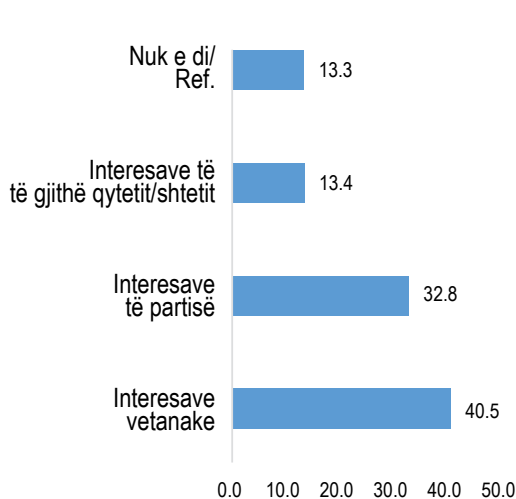
Gotovo 40,2% građana smatra da službenici lokalne samouprave služe svojim interesima, 27,3% smatra da služe interesima svoje političke stranke. Samo 18,7% veruje da službenici lokalne samouprave služe interesima celog naselja (vidi Grafikon 20). Daljnjim rasvrstavanjem podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika između polova kada je u pitanju lokalna samouprava, ali postoje male razlike među etničkim grupama jer 34,2% manjina smatra da službenici lokalne samouprave služe interes-

ima celog naselja, dok 17,5% K-Albanaca misle na isti način. Dalje, 45,2% manjina misli da lokalni zvaničnici služe svojim interesima, dok 39,8% kosovskih Albanaca misli isto. Oko 15,1% manjina veruje da služe interesima svoje političke partije, dok 28,2% kosovskih Albanaca smatra isto. Što se tiče državnih službenika na višim nivoima, rezultati su prilično slični. Oko 40,5% smatra da viši funkcioneri služe svom interesu, 32,8% služi partijskom interesu, a samo 13,4% veruje da služe interesu cele zemlje (vidi Grafikon 21). Daljnjim rasvrstavanjem podataka, rezultati pokazuju da nema velikih razlika između polova kada je u pitanju lokalna samouprava, ali postoje male razlike među etničkim grupama jer 45,2% manjina smatra da službenici višeg nivoa služe svom interesu, dok 40% K-Albanci osećaju isto. Skoro 19% manjina misli da je to u interesu čitavog grada/države, dok 13% kosovskih Albanaca misli isto.

Grafikon 20: U čijim interesima će najverovatnije služiti službenici lokalne samouprave?



Grafikon 21: U čijim interesima će najverovatnije služiti državni službenici višeg nivoa?



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

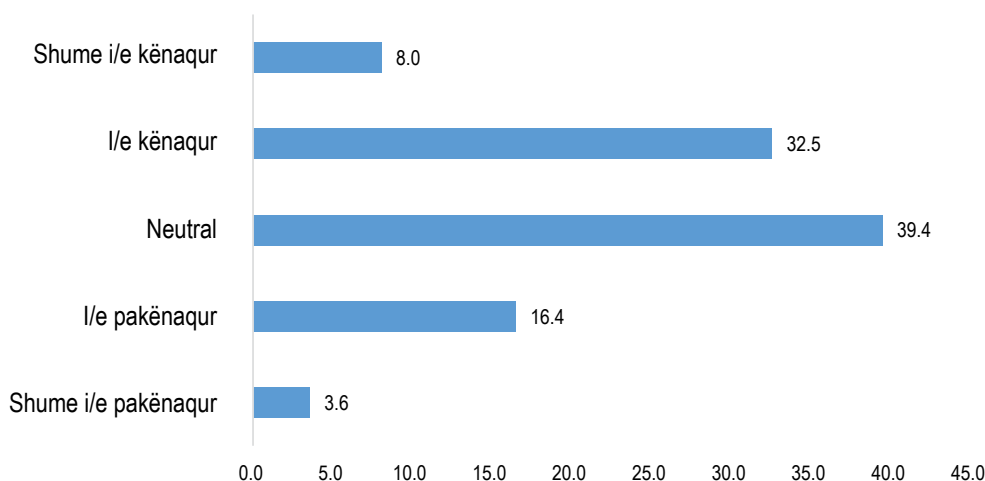
3.3 Zadovoljstvo opštinskim uslugama

Ovaj pododeljak pruža informacije o zadovoljstvu građana određenim opštinskim uslugama. Nadalje, pododeljak takođe predstavlja informacije o iskustvima građana sa potrebnim opštinskim uslugama. Konkretnije, ispitanici su zamoljeni da navedu da li su posetili opštinu u poslednje tri godine kako bi pokrenuli probleme javnih usluga ili podneli zahtev u vezi prioriteta građana. Da li je opština odgovorila na njihov zahtev i stepen za-

dovoljstva odgovorom. Osim toga, u rubrici će biti prikazane i vrste usluga koje su građani primili u poslednjih 12 meseci i stepen zadovoljstva određenim uslugama koje su dobili.

Kada je reč o zadovoljstvu opštinskim uslugama uopšte, 40,6% je zadovoljno ili veoma zadovoljno, (vidi Grafikon 22). Postoje male razlike kada je reč o polovima jer je 42,6% žena zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok se 38,7% muškaraca oseća isto. Oko 41,6% muškaraca i 37,2% žena je neutralno. Skoro 51% manjina je zadovoljno ili veoma zadovoljno, dok se tako oseća 39,8% Albanaca. Ocena intenziteta je 65,0 .

Grafikon 22: Zadovoljstvo opštinskim uslugama uopšteno

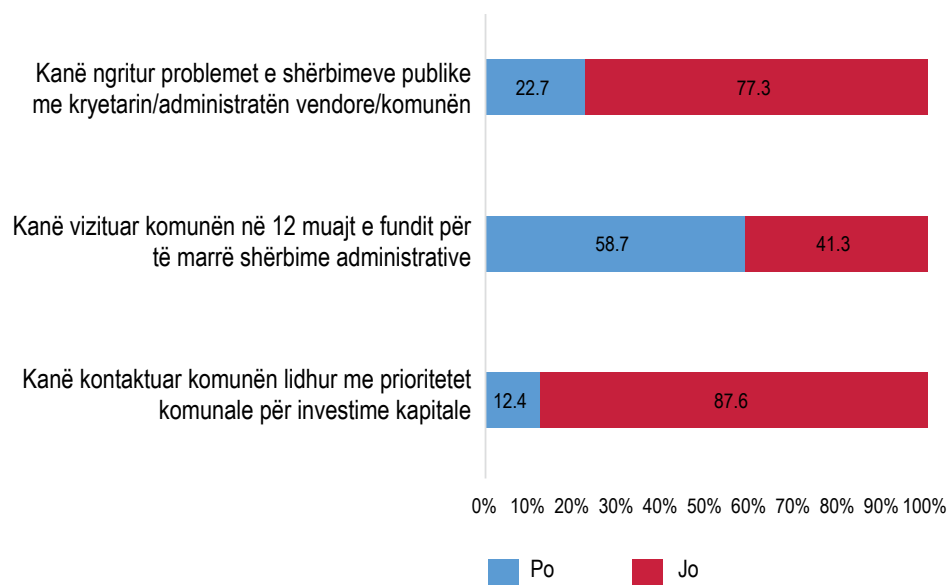


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Ispitanici su zamoljeni da navedu da li su ikada kontaktirali svoju opštinu u vezi sa prioritetima opštinskih kapitalnih investicija, a velika većina, 87,6%, to nije učinila. Rezultati su slični i za pol i za etničku pripadnost. U međuvremenu, kada je u pitanju primanje administrativnih usluga, većina ispitanika, 58,7%, posetila je opštinu u poslednjih 12 meseci da bi dobila administrativne usluge. Nešto više muškaraca je posetilo opštinu jer je 61,4% izjavilo da je to učinilo, dok je 55,9% žena posetilo opštinu da bi dobile administrativne usluge. Oko 51% manjina i 59,2% Albanaca posetilo je opštinu da bi dobilo administrativne usluge. Ogromna većina ispitanika, 77,3%, nije predstavila probleme javnih usluga gradonačelniku/Lokalnoj administraciji/Skupštini opštine niti uputila bilo kakav zahtev u svojoj opštini u vezi sa prioritetima građana u poslednje tri godine (vidi Grafikon 23). Nema velikih rodni ili etničkih razlika. Od onih koji su pokrenuli pitanja (22,7%), većina njih, 65,6%, obratila

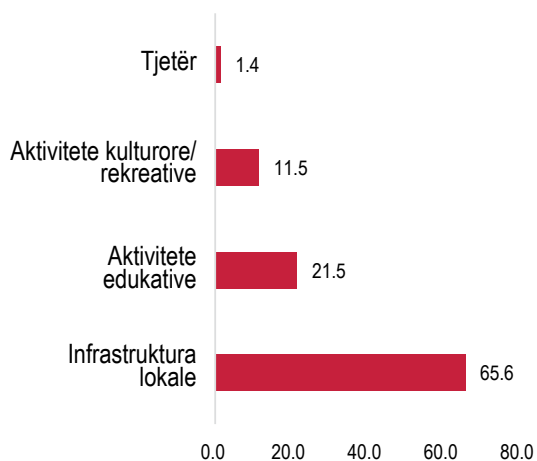
se opštini u vezi sa pitanjima lokalne infrastrukture kao što su putevi, trotoari, javna rasveta i signalizacija, 21,5% u vezi sa obrazovnim aktivnostima, a 11,5% za kulturne aktivnosti (vidi Grafikon 24). Većina ispitanika, 68,2%, izjavilo je da je opština odgovorila na njihove zahteve (vidi Grafikon 25). Što se tiče zadovoljstva odgovorom, 35,9% je zadovoljno ili veoma zadovoljno (vidi Grafikon 26), 35,9% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, a 28,2% je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno.

Grafikon 23: Nivo kontakta sa opštinom za različite svrhe

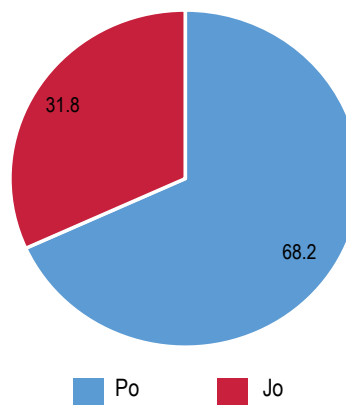


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Grafikon 24: Vrste pitanja zbog kojih su se građani obraćali javnim institucijama

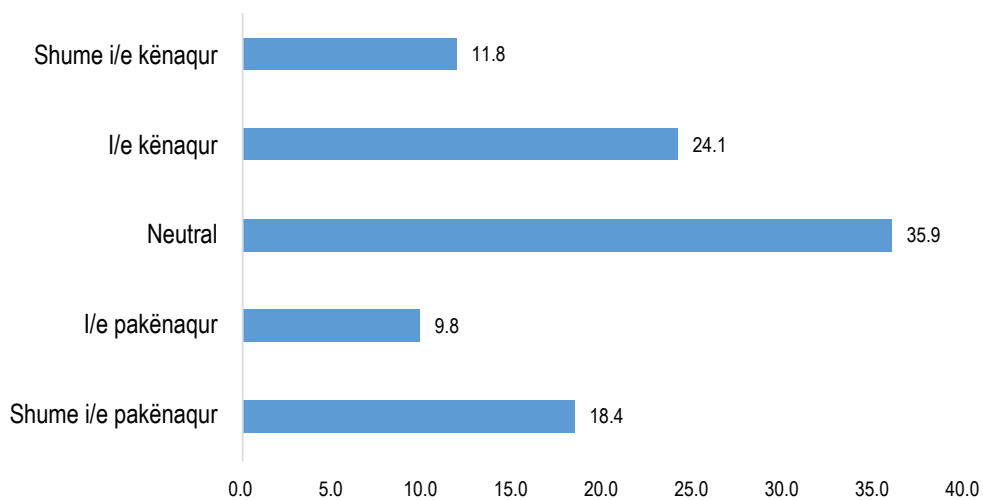


Grafikon 25: Da li je opština odgovorila na zahtev



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

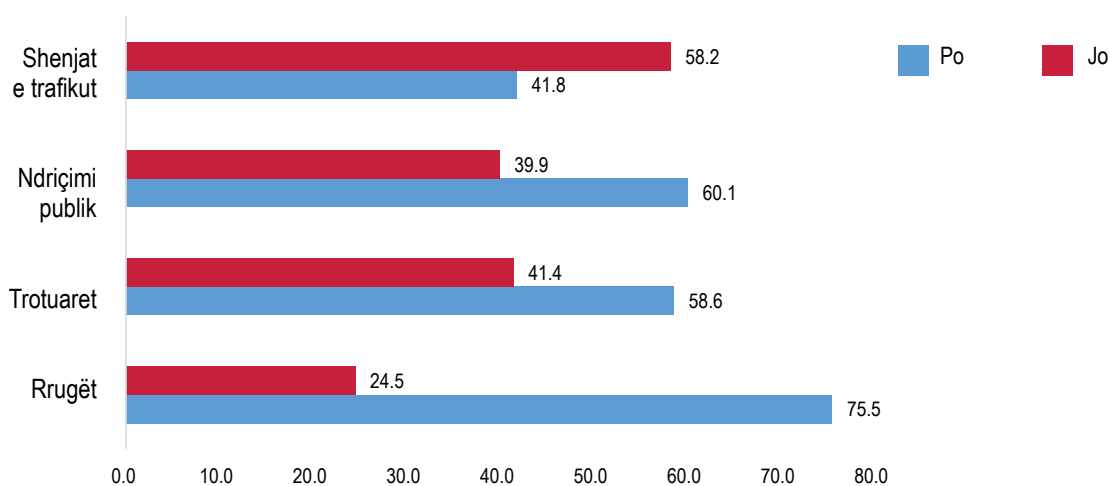
Grafikon 26: Zadovoljstvo odgovorom opštine na zahteve



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče javnih ulaganja u infrastrukturne usluge u poslednjih 12 meseci, većina ispitanika, 75,5%, imala je koristi od ulaganja u puteve, 58,6% od ulaganja u trotoare, 60,1% od ulaganja u javnu rasvetu, a 41,8% od ulaganja u signalizaciju (vidi Grafikon 27). Nema razlike kada je u pitanju pol. Međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer je 77% Albanaca i 54,9% manjina imalo koristi od ulaganja u puteve; 59,7% Albanaca i 43,5% manjina imalo je koristi od ulaganja u trotoare; 60,7% Albanaca i 52,1% manjina imalo je koristi od ulaganja u javnu rasvetu, a 42,2% Albanaca i 36,5% manjina imalo je koristi od ulaganja u signalizaciju.

Grafikon 27: % ispitanika koji su imali koristi od javnih investicija u infrastrukturne usluge u poslednjih 12 meseci

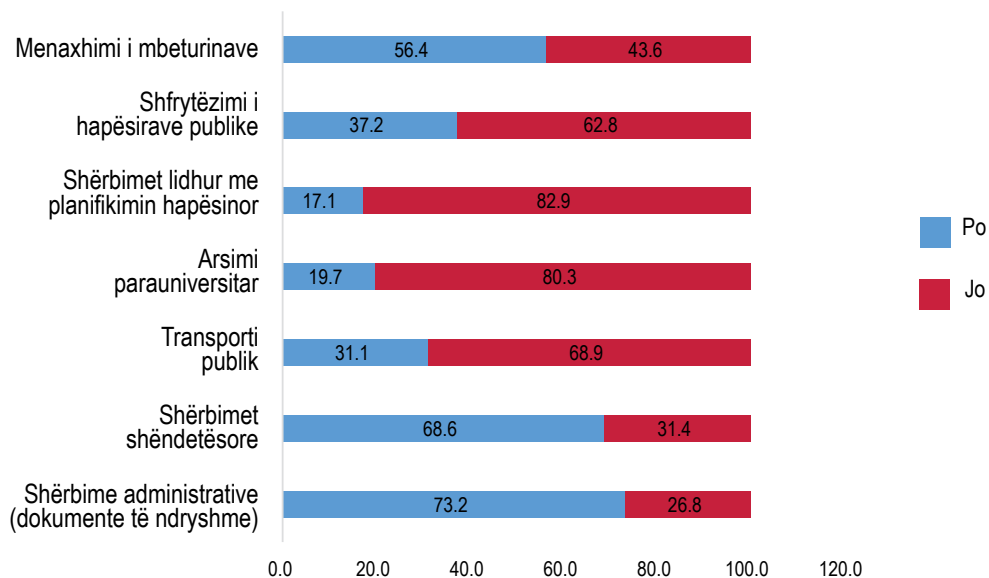


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Kako bi se ocenile usluge koje prima opština, ispitanici su najpre upitani za specifične vrste usluga koje su primili u poslednjih 12 meseci. Prema rezultatima, većina ispitanika, 73,2% je primilo administrativne usluge (razna dokumenta), 68,6% je izjavilo da je dobilo zdravstvene usluge, a 56,4% je dobilo usluge upravljanja otpadom. Ostale vrste usluga kao što je korišćenje javnih prostora je dobilo 37,2% ispitanika, javni prevoz 31,1%, preduniverzitetsko obrazovanje 19,7%, usluge u vezi sa posebnim planiranjem 17,1%, i ostale vrste usluga 19%. Vredi napomenuti da javni prevoz nudi samo nekoliko opština na Kosovu. Dalje, kada su razmišljali o javnom prevozu, građani su možda uključili međuopštinske autobuse kao vid javnog prevoza iako su u vlasništvu i kojima upravljaju privatne kompanije. Rodno gledano, nema razlika osim u administrativnim uslugama i korišćenju javnog prevoza.

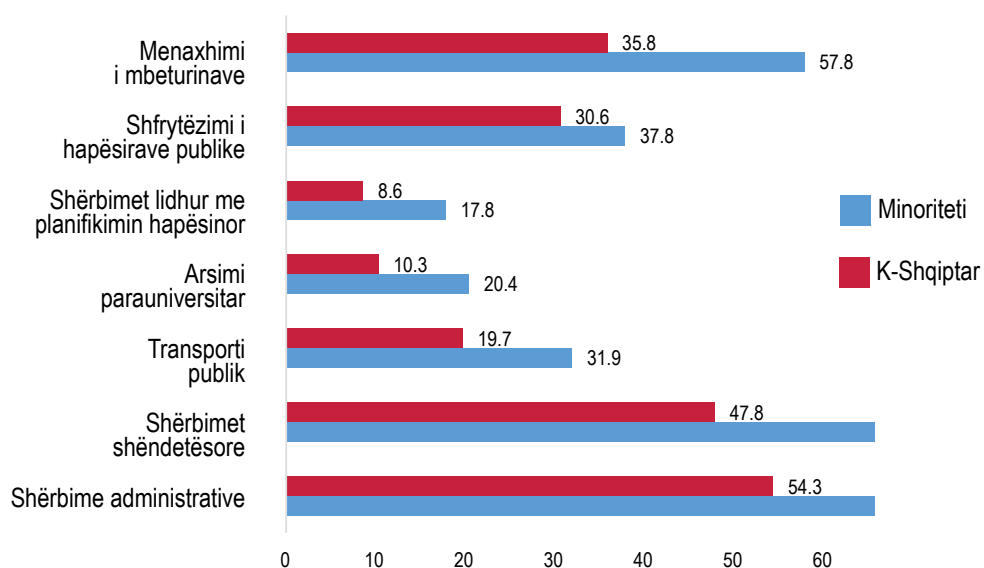
Oko 76% muškaraca je dobilo administrativne usluge, dok je 70% žena izjavilo da je to učinilo. Gotovo 36% žena koristi javni prevoz, dok je 26% muškaraca izjavilo da je to činilo. Što se tiče razlika među etničkim grupama, pogledajte Grafikon 29.

Grafikon 28: Vrste usluga primljenih u poslednjih 12 meseci



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Grafikon 29: Vrste usluga koje su K-Albanci i manjine primili tokom poslednjih 12 meseci

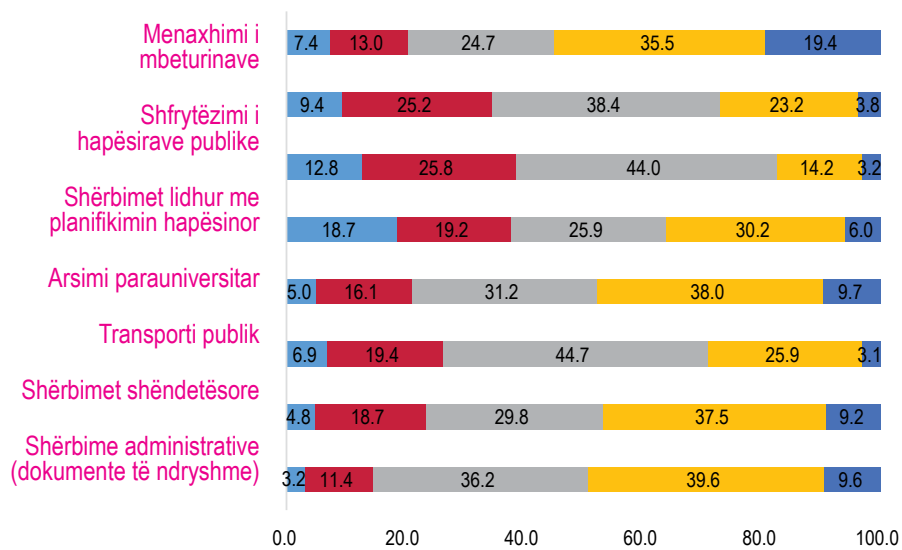


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče zadovoljstva dobijenim uslugama, više od polovine ispitanika koji su zaista primili usluge od opštine, 54,9%, zadovoljno je ili veoma zadovoljno (vidi Grafikon 30) uslugama upravljanja otpadom. Ovo može biti zato što su građani zadovoljni samo činjenicom da se otpad prikuplja iz njihovih domaćinstava ili stambenih jedinica određeni broj puta tokom nedelje i ne razmišljaju o drugim delovima sistema upravljanja otpadom. Prema rečima učesnika fokus grupe, razlog za veliko zadovoljstvo uslugama upravljanja otpadom je redovno sakupljanje otpada od strane domaćinstava; iako je pružanje usluga upravljanja otpadom na javnim prostorima, kao što su putevi, na manje zadovoljavajućem nivou. Ovo je jedina vrsta usluge kojom je zadovoljno više od polovine ispitanika. Ostale tri vrste usluga kojima je skoro polovina ispitanika zadovoljna ili veoma zadovoljna su administrativne usluge (49,2%), zdravstvene usluge (46,7%) i infrastrukturne usluge (47,7%).

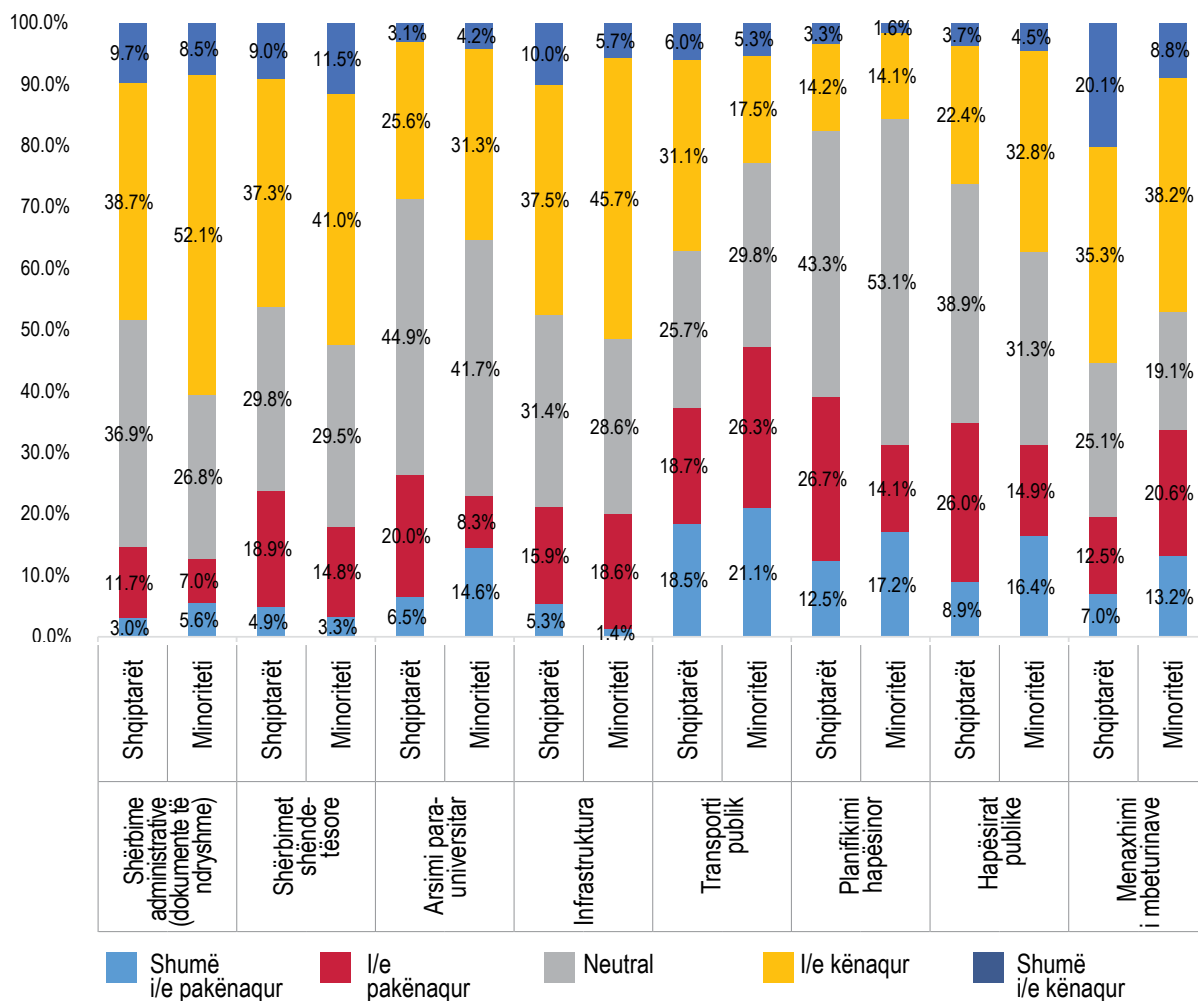
Za ostale vrste usluga (vidi Grafikon 30) nivo zadovoljstva je niži. Na primer, 36,2% ispitanika je zadovoljno ili veoma zadovoljno javnim prevozom. Opet, ovaj rezultat treba uzeti sa oprezom jer prevoz nudi samo nekoliko opština na Kosovu. Oko 29,0% je zadovoljno ili veoma zadovoljno preduniverzitetskim obrazovanjem, 26,9% je zadovoljno ili veoma zadovoljno javnim prostorima i 17,4% je zadovoljno ili veoma zadovoljno uslugama prostornog planiranja. Tri vrste usluga koje su najniže ocenjene su javni prevoz gde je nezadovoljno ili veoma nezadovoljno 37,9% ispitanika, uređenje prostora sa 38,6% i javni prostori sa 34,6% nezadovoljnih ili veoma nezadovoljnih ispitanika. Upravljanje javnim prostorima je loše ocenjeno zbog izgradnje koja se stalno odvija i koja guši grad i zelene površine. Što se tiče razlika, nema većih razlika kada je u pitanju pol osim javnog prevoza koji su žene bolje ocenile jer je 39,5% zadovoljno ili veoma zadovoljno uslugom, dok je 32,9% muškaraca izjavilo da je zadovoljno. Što se tiče razlika među etničkim grupama, vidi Grafikon 31.

Grafikon 30: Nivo zadovoljstva pruženim uslugama u poslednjih 12 meseci



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Grafikon 31: Razlike između etničkih grupa u pogledu nivoa zadovoljstva primljenim uslugama

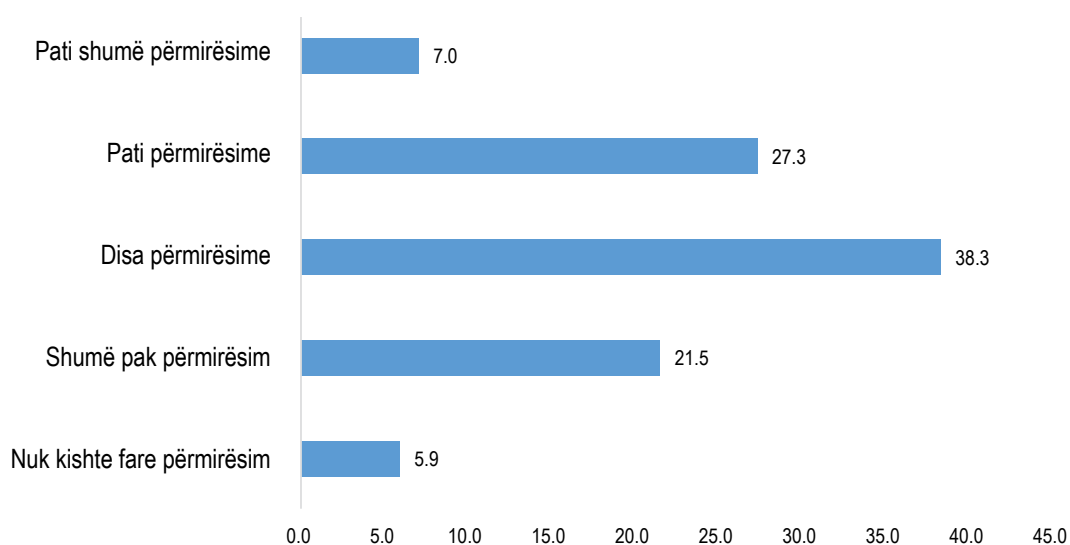


Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Pored obračunavanja procenata za nivo zadovoljstva, obračunali smo i rezultate intenziteta koji mogu varirati od minimalno 20 do maksimalno 100 (informacije o postupku obračunavanja date su u Aneksu). Što je veći rezultat intenziteta, to je veći nivo zadovoljstva. Rezultati (kao što se može videti u Tabeli B u Aneksu) pokazuju da su građani relativno zadovoljni uslugama, jer je rezultat intenziteta iznad proseka (iznad 50) za svaku uslugu. Tačnije, građani su najviše zadovoljni upravljanjem otpadom (69,3 boda intenziteta), zatim administrativnim uslugama (68,2 boda intenziteta), infrastrukturom (66,3 boda intenziteta), i zdravstvenim uslugama (65,5 boda intenziteta). Za ostale četiri usluge rezultati se kreću od 53,8 do 59,8 (vidi Tabelu B).

Ispitanici su zamoljeni da ocene da li je bilo poboljšanja u uslugama u poslednje tri godine. Rezultati pokazuju da većina ispitanika, 72,6%, smatra da je bilo poboljšanja (vidi sliku 32 za konkretan nivo poboljšanja). Nema velikih razlika između muškaraca i žena. Međutim, postoje razlike među etničkim grupama jer 73,6% K-Albanaca smatra da je došlo do poboljšanja, dok 58,6% manjina misli da je tako.

Slika 32: Poboljšanja usluga u poslednje tri godine



Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Što se tiče zadovoljstva opštinskim uslugama, moderator je obavestio ispitanike da rezultati ankete pokazuju da više od 77% ispitanika nikada nije pokrenulo bilo koje pitanje u vezi sa javnim uslugama kod gradonačelnika/lokalne samouprave/skupštine opštine ili uputilo bilo kakav zahtev u svojoj opštini u vezi sa prioritetima građana u poslednje tri godine. Niti su učestvovali na javnim sastancima koje je organizovala Skupština opštine. Dalje, većina građana smatra da opština nije uložila dovoljno napora da zadovolji potrebe mladih, žena, starih i osoba sa posebnim potrebama i da opštine ne postavljaju prioritet potrebama građana. A preovlađujući odgovor učesnika fokus grupe bio je da građani oklevaju da učestvuju na javnim skupovima koje organizuje opština jer smatraju da su debate politizovane i da se interesi građana ne uzimaju u obzir u dovoljnoj meri, jer se većina debata organizuje samo da ispuni zakonske obaveze. Štaviše, građani ne veruju da učešće u debatama vodi ka poboljšanju i kao takvi u njima ne učestvuju. Takođe, mali je broj predstavnika naselja, koji bi mogli zastupati pritužbe i interese građana tog naselja u opštini. Pored toga, postoji nedostatak kapaciteta i kreativnosti

na strani opština u pronalaženju načina da se građani na interaktivniji način uključe u javne sastanke. Učesnici su sugerisali da bi se učešće moglo povećati ako bi opštine dale razlog zašto preporuka građana nije sprovedena ili je sprovedena. Kao rezultat toga, građani bi se osećali cenjenim i motivisanim da učestvuju u javnim debatama. Dalje, opštine treba da budu odgovorne za slabo učešće građana u debatama koje se odnose na pitanja javnih usluga. Opštine treba da informišu građane i učine ih svesnim da aktivno učešće u cilju unapređenja javnih politika nema veze sa politikom već sa građanskim angažovanjem. Prema rečima građana koji su učestvovali u DFG-ovima, jedan od razloga zašto ne pokreću bilo kakvo pitanje ili zašto se ne obraćaju opštini radi pokretanja pitanja može biti nisko poverenje da bi aktivnost imala pozitivan uticaj na rešavanje problema. Pored toga, čak i ako je građanin uložio pritužbu na određeni problem u opštini, a nije dobio nikakav odgovor, to automatski čini da se građanin oseća razočarano i, kao rezultat toga, manje odgovornim prema svojim obavezama.

3.4 Unakrsno tabelarno prikazivanje rezultata

Kako bismo dalje analizirali podatke iz ankete, napravili smo unakrsno tabelarno prikazivanje nekih pitanja. Prva pitanja koja smo prikazali unakrsno tabelarno su da li ispitanici veruju da su unapred obavešteni o sastancima koje opština organizuje sa građanima i stepenu zadovoljstva opštinskim službama uopšte. Rezultati pokazuju da što su građani informisaniji to je veći nivo zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte (videti Tabelu 2).

Tabela 2: Unakrsno tabelarno prikazivanje informacija o javnim sastancima sa nivoom zadovoljstva opštinskim uslugama

		Unapred obavešteni o javnim sastancima opštine sa građanima	
		Da	Ne
Nivo zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte	Veoma nezadovoljan	5.4%	94.6%
	Nezadovoljan	16.9%	83.1%
	Neutralan	31.2%	68.8%
	Zadovoljan	44.0%	56.0%
	Veoma zadovoljan	72.5%	27.5%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Slični rezultati se mogu uočiti kada se uporedi prisustvo javnih rasprava sa nivoom zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte. Što više građana prisustvuje javnim raspravama, to je veći nivo zadovoljstva (videti Tabelu 3).

Tabela 3: Unakrsno tabelarno prikazivanje prisustvovanja javnim raspravama sa nivoom zadovoljstva opštinskim uslugama

		Da li ste prisustvovali javnim raspravama koje je organizovala opština?	
		Da	Ne
Nivo zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte	Veoma nezadovoljan	0.0%	100.0%
	Nezadovoljan	11.9%	88.1%
	Neutralan	16.5%	83.5%
	Zadovoljan	29.9%	70.1%
	Veoma zadovoljan	47.0%	53.0%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Slično, kada se analizira unakrsno tabelarno prikazivanje između nivoa informisanosti o odlukama koje opština donosi i nivoa zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte, rezultati u Tabeli 4 pokazuju da što su građani informisaniji to je veći procenat građana koji su zadovoljni opštinskim uslugama uopšte.

Tabela 4: Unakrsno tabelarno prikazivanje nivoa informisanosti o odlukama koje je donela opština i nivoa zadovoljstva opštinskim uslugama

		Koliko ste dobro informisani o odlukama koje vaša opština donosi?				
		Uopšte nisam informisan	Vrlo malo informisan	Donekle	Informisan	Dobro informisan
Nivo zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte	Veoma nezadovoljan	74.3%	11.4%	11.4%	0.0%	2.9%
	Nezadovoljan	34.5%	30.4%	19.6%	10.7%	4.8%
	Neutralan	18.9%	26.7%	40.7%	12.2%	1.6%
	Zadovoljan	12.0%	12.6%	48.0%	23.7%	3.7%
	Veoma zadovoljan	4.8%	13.3%	15.7%	22.9%	43.4%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Isto tako, što su građani bolje informisani o potrošnji opštinskog budžeta to je veći procenat građana koji su generalno zadovoljni nivoom opštinskih usluga (videti Tabelu 5).

Tabela 5: Unakrsno tabelarno prikazivanje nivoa informisanosti o potrošnji opštinskog budžeta i nivoa zadovoljstva opštinskim uslugama

		Koliko ste dobro informisani o potrošnji opštinskog budžeta?				
		Uopšte nisam informisan	Vrlo malo informisan	Donekle	Informisan	Dobro informisan
Nivo zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte	Veoma nezadovoljan	71.1%	13.2%	13.2%	0.0%	2.6%
	Nezadovoljan	44.4%	30.2%	14.8%	7.1%	3.6%
	Neutralan	30.3%	36.3%	26.2%	6.5%	0.8%
	Zadovoljan	16.6%	24.5%	39.8%	15.7%	3.4%
	Veoma zadovoljan	16.9%	3.6%	19.3%	22.9%	37.3%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Kada se unakrsno tabelarno prikazuju percepcije građana o poboljšanju usluga kao što su administrativne usluge, zdravstvene usluge, preduniverzitetsko obrazovanje, infrastruktura, usluge javnog prevoza, prostorno planiranje, javne usluge i upravljanje otpadom, tokom poslednje tri godine i nivo zadovoljstva opštinskim uslugama (vidi Tabelu 6), rezultati pokazuju da što je veći nivo poboljšanja to je veći procenat zadovoljnih građana.

Tabela 6: Unakrsno tabelarno prikazivanje percepcija poboljšanja usluga i nivoa zadovoljstva opštinskim uslugama

		Da li je došlo do poboljšanja usluga u poslednje tri godine?				
		Nema nikakvog poboljšanja	Vrlo malo poboljšanja	Neka poboljšanja	Bilo je poboljšanja	Bilo je mnogo poboljšanja
Nivo zadovoljstva opštinskim uslugama uopšte	Veoma nezadovoljan	42.1%	50.0%	5.3%	2.6%	0.0%
	Nezadovoljan	15.3%	46.0%	31.8%	6.3%	0.6%
	Neutralan	3.4%	23.2%	49.3%	21.5%	2.7%
	Zadovoljan	1.4%	9.0%	37.4%	45.5%	6.7%
	Veoma zadovoljan	0.0%	2.3%	15.1%	36.0%	46.5%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Kada se analizira nivo poverenja u lokalnu samoupravu sa nivoom informisanosti o odlukama koje donosi opština, rezultati (videti tabelu 7) pokazuju da što je veći nivo informisanosti o odlukama koje donosi opština, to je veći procenat građana koji veruju lokalnoj samoupravi.

Tabela 7: Unakrsno tabelarno prikazivanje nivoa poverenja u lokalnu samoupravu i nivoa informisanosti o odlukama koje donosi opština

		Nivo poverenja u lokalnu samoupravu				
		Uopšte nema poverenja	Nema poverenja	Neutralno	Donekle	Puno poverenja
Nivo informisanosti o odlukama koje donosi opština	Uopšte nisam informisan	26.8%	33.3%	32.3%	5.6%	2.0%
	Vrlo malo informisan	10.6%	29.3%	46.6%	10.1%	3.4%
	Donekle	1.7%	16.2%	51.0%	27.9%	3.3%
	Informisan	2.6%	11.0%	33.5%	43.9%	9.0%
	Dobro informisan	12.7%	6.3%	11.1%	14.3%	55.6%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Kadase analiziranivopoverenja u lokalnu samoupravu sanivoom informisanosti o potrošnji opštinskog budžeta, rezultati (videti tabelu 8) pokazuju da što je veći nivo informisanosti o potrošnji opštinskog budžeta veći je procenat građana koji veruju lokalnoj samoupravi.

Tabela 8: Unakrsno tabelarno prikazivanje nivoa poverenja u lokalnu samoupravu i informisanosti o potrošnji opštinskog budžeta

		Nivo poverenja u lokalnu samoupravu				
		Uopšte nema poverenja	Nema poverenja	Neutralno	Donekle	Puno poverenja
Nivo informisanosti o potrošnji opštinskog budžeta	Uopšte nisam informisan	19.6%	29.6%	38.6%	10.7%	1.4%
	Vrlo malo informisan	6.9%	27.1%	48.4%	15.9%	1.8%
	Donekle	4.8%	15.2%	47.8%	28.5%	3.7%
	Informisan	4.0%	6.9%	24.8%	48.5%	15.8%
	Dobro informisan	7.7%	5.8%	7.7%	15.4%	63.5%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Takođe smo unakrsno tabelarno prikazali nivo zadovoljstva lokalnom samoupravom u kojoj meri civilni službenici imaju potrebne kompetencije da obavljaju svoju funkciju, a rezultati (videti tabelu 9) pokazuju da što je viši nivo kompetencija civilnih službenika, to je veći procenat zadovoljnih građana lokalnom samoupravom.

Tabela 9: Unakrsno tabelarno prikazivanje u kojoj meri civilni službenici imaju potrebne kompetencije za obavljanje svoje funkcije uz nivo zadovoljstva lokalnom samoupravom

		Nivo zadovoljstva lokalnom samoupravom				
		Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Neutralan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
U kojoj meri civilni službenici imaju potrebne kompetencije za obavljanje svoje funkcije	Nemaju sve	36.0%	28.0%	26.0%	8.0%	2.0%
	Oni nemaju kompetencije	17.0%	30.4%	34.8%	10.4%	7.4%
	Neutralno	7.7%	12.4%	44.5%	28.0%	7.5%
	Donekle	3.8%	10.0%	30.8%	39.2%	16.2%
	U velikoj meri	6.1%	12.1%	27.3%	20.2%	34.3%

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

ANEKS:

Kako bi obračunali nivo zadovoljstva opštinskim uslugama, vlastima i poverenjem u lokalne vlasti, Riinvest tim je obračunao vrednosti intenziteta zadovoljstva i poverenja. Za svaku uslugu, nivo zadovoljstva ili poverenja koji daje svaki građanin (od 1-5) množi se ponderom jednakim nivou zadovoljstva ili poverenja (takođe 1 do 5), odnosno uslugama kojima su građani zadovoljniji za koje dobijaju veći ponder, a institucije u koje građani imaju veće poverenje dobijaju veći ponder. Ponderisani prosek se zatim deli sa 5 (maksimalno zadovoljstvo ili maksimalno poverenje) i množi sa 100 kako bi se rezultat pretvorio u procenat koji pokazuje koliko je prosečno zadovoljstvo ili poverenje blizu maksimalnom zadovoljstvu ili poverenju. Drugim rečima, rezultat s je obračunat kao: $s = (\sum w_i x_i / n) * 100 / 5$, sa $w_i = x_i$; s je rezultat za zadovoljstvo svakom uslugom ili poverenjem, w je ponder, x je rang koji je dao svaki ispitanik i $i = 1, 2, \dots, n$ predstavlja svakog ispitanika. Veći intenzitet znači viši nivo zadovoljstva ili veće poverenje. Maksimalna vrednost je 100. Tabele A, B C prikazuju rezultate intenziteta.

Tabela A: Rezultati intenziteta za zadovoljstvo vlastima, upravljanjem opštinskim budžetom, opštinskim uslugama uopšte i odgovorom na zahteve građana

	Nivo intenziteta
Nivo zadovoljstvo gradonačelnikom	64.7
Nivo zadovoljstvo Skupštinom opštine	59.9
Nivo zadovoljstvo lokalnom samoupravom	63.4
Nivo zadovoljstva upravljanjem opštinskim fondovima	59.3
Nivo zadovoljstvo opštinskim uslugama uopšteno?	65.0
Nivo zadovoljstvo odgovorom opštine na zahteve građana	60.2
Nivo zadovoljstvo upravljanjem pandemijskom situacijom	62.7

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Tabela B: Rezultati intenziteta za zadovoljstvo opštinskim uslugama

Nivo zadovoljstvo opštinskim uslugama	Nivo intenziteta
Administrativne usluge	68.2
Zdravstvene usluge	65.5
Preduniverzitetsko obrazovanje	59.8
Infrastruktura (putevi, trotoari, javna rasveta i signalizacija)	66.3
Usluge javnog prevoza	57.1
Prostorno planiranje	53.8
Javni prostori	57.3
Upravljanje otpadom	69.3

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete

Tabela C: Nivo poverenja

	Nivo intenziteta
Lokalna samouprava	59.1
Političke partije	46.1
Nacionalna Vlada	46.0
Sudovi	57.0
Policija	69.8
Mediji	52.5

Izvor: Rad autora na osnovu rezultata ankete