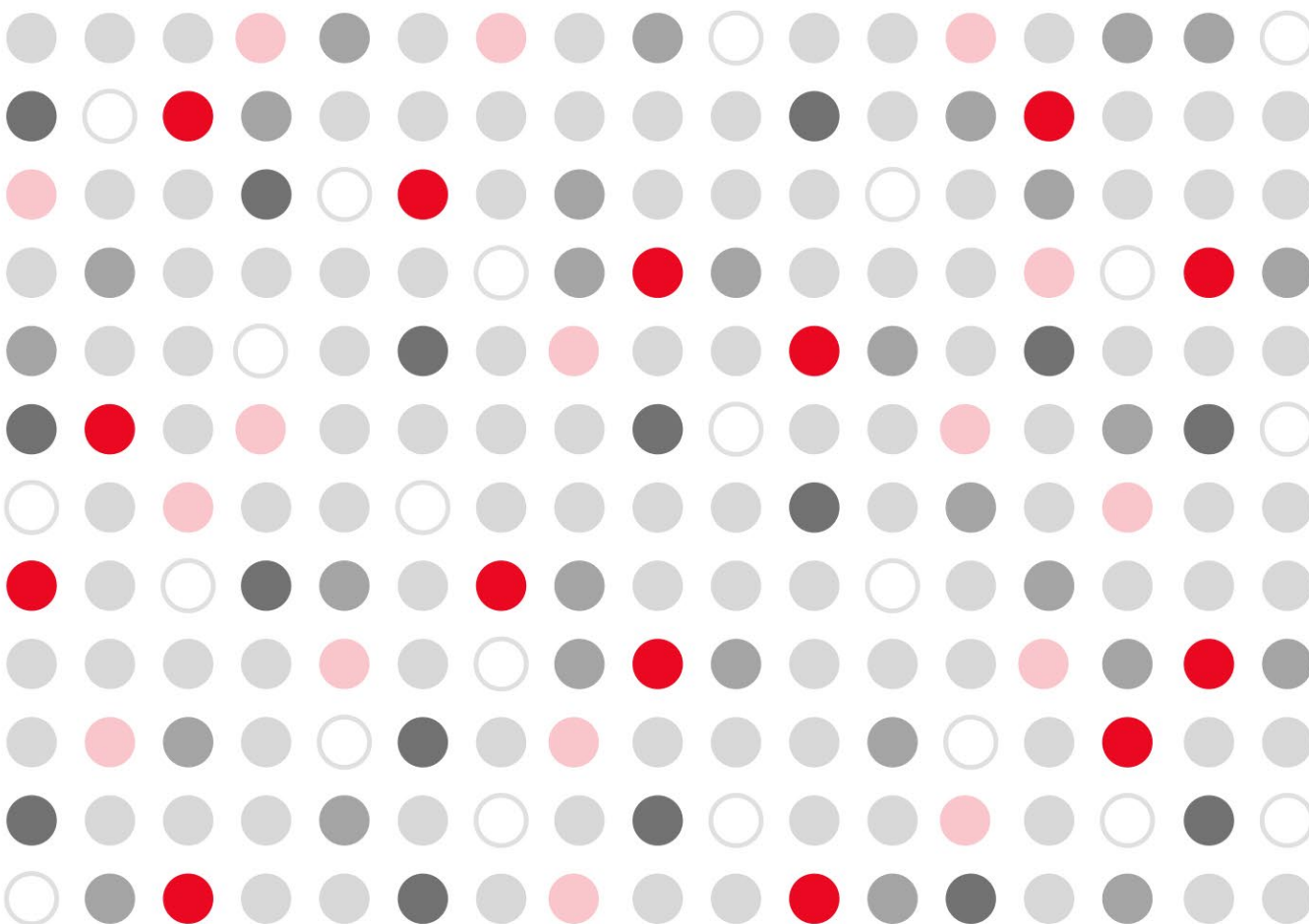


## ZADOVOLJSTVO GRAĐANA

### KVALITETOM ŽIVOTA U LOKALNOJ ZAJEDNICI I USLUGAMA LOKALNIH SAMOUPRAVA

Izveštaj istraživanja javnog mnjenja

maj, 2024.



# **ZADOVOLJSTVO GRAĐANA**

## KVALITETOM ŽIVOTA U LOKALNOJ ZAJEDNICI I USLUGAMA LOKALNIH SAMOUPRAVA

Izveštaj istraživanja javnog mnjenja

maj, 2024.

## Sadržaj

1. Metodološke napomene	3
2. Opis uzorka	4
3. Sažetak	5
4. Percepcija kvaliteta života i elemenata koji čine svakodnevni život na lokalnom nivou	8
5. Poverenje u rad lokalnih institucija	12
6. Javne usluge na lokalnom nivou – intenzitet korišćenja javnih usluga	13
7. Javne usluge na lokalnom nivou - percepcije pruženih usluga od strane javnog sektora	15
8. Percepcija rada lokalnih službenika	20
9. Lokalni budžet – upoznatost sa korišćenjem javnog novca i uključenost u planiranje lokalnog budžeta	22
10. Uticaj organizacija civilnog društva i međunarodnih donatora na lokalnu zajednicu	23
11. Informisanje o radu lokalnih vlasti – samoprocena informisanosti i glavni izvori informacija	26
12. Zaključci	27

## 1. Metodološke napomene

Istraživanje javnog mnjenja sprovedeno je u okviru programa „PRO - Lokalno upravljanje za ljude i prirodu“ koji zajednički sprovode agencije Ujedinjenih nacija u Srbiji - UNOPS, UNICEF, UNFPA i UNEP, u saradnji sa Vladom Srbije i uz finansijsku podršku Vlade Švajcarske. Istraživanje je realizovala Agencija za istraživanje javnog mnjenja CeSID, u periodu **od 17. novembra i 26. decembra 2023. godine**, na teritoriji **50 gradova i opština u Srbiji**.

Kriterijumi za odabir jedinica lokalne samouprave koje su obuhvaćene istraživanjem bili su: (1) demografski indikatori; (2) ekonomska razvijenost; (3) nivo nezaposlenosti; (4) obrazovni indikatori; (5) tip lokalne samouprave (opština/grad); (6) nomenklatura teritorijalnih jedinica za statistiku; (7) broj zaposlenih službenika u jedinicama lokalne samouprave. Jedinice lokalne samouprave koje su bile deo istraživanja su: Apatin, Babušnica, Bajina Bašta, Bela Palanka, Bogatić, Bojnik, Boljevac, Bor, Bosilegrad, Bujanovac, Gornji Milanovac, Jagodina, Knić, Knjaževac, Kragujevac, Kraljevo, Lapovo, Lebane, Leskovac, Loznica, Ljubovija, Mali Zvornik, Malo Crniće, Mionica, Niš, Nova Varoš, Novi Pazar, Piroć, Požega, Priboj, Rača, Raška, Ražanj, Sjenica, Smederevo, Sokobanja, Sombor, Svilajnac, Šabac, Topola, Trgovište, Trstenik, Ub, Užice, Velika Plana, Veliko Gradište, Vladičin Han, Vlasotince, Vrnjačka Banja i Zaječar.

**Istraživanje je sprovedeno na reprezentativnom uzorku od 11.461 punoletnih građana.** Kao istraživački instrument je korišćen upitnik koji se sastojao od 88 pitanja. Intervjuisanje građana je sprovedeno **tehnikom „licem u lice“**, direktnim kontaktom sa ispitanikom. Prilikom obuke anketara, instruktori su insistirali na sprovođenju i poštovanju dva veoma važna pravila koja, pored samog uzorka, značajno utiču na reprezentativnost istraživanja – poštovanje koraka i pravilo prvog rođendana. Poštovanjem koraka se obezbeđuje da anketar sveobuhvatno pokrije kompletan istraživački punkt, dok se pravilom prvog rođendana isključuje mogućnost da na upitnik odgovaraju samo oni građani koji prvi otvore vrata domaćinstva anketaru. Od anketara se zahtevalo da u domaćinstvu anketira osobu stariju od 18 godina kojoj je prvog rođendan u odnosu na dan posete. Tako je obezbeđena polna, obrazovna i starosna reprezentativnost ispitanika.

<b>Tip i veličina uzorka</b>	Slučajni, reprezentativni uzorak od 11.461 punoletnih građana
<b>Okvir uzorka</b>	Teritorija biračkog mesta kao najpouzdanija registarska jedinica
<b>Odabir domaćinstva</b>	Slučajno uzorkovanje bez zamene – u okviru biračkog mesta, svaka druga kućna adresa od početne tačke
<b>Odabir ispitanika u okviru domaćinstva</b>	Slučajno uzorkovanje bez zamene – izbor ispitanika metodom prvog rođendana u odnosu na dan anketiranja
<b>Istraživačka tehnika</b>	Licem u lice u okviru domaćinstva
<b>Istraživački instrument</b>	Upitnik od 88 pitanja

## 2. Opis uzorka

Na osnovu metodologije koja je uspostavljena prilikom sprovođenja ovog istraživanja obuhvaćene su sledeće kategorije ispitanika:

**Polna struktura ispitanika:** 50% muškaraca i 50% žena;

**Starost ispitanika:** 18 do 29 godine – 17% ispitanika, 30 do 39 godina – 16% ispitanika, 40 do 49 godina – 19% ispitanika, 50 do 59 godina – 20% ispitanika, 60 do 69 godina – 17% ispitanika, više od 70 godina – 11%;

**Obrazovna struktura ispitanika:** završena osnovna škola ili manje – 13%, dvogodišnja ili trogodišnja srednja škola – 17%, četvorogodišnja srednja škola – 44%, viša škola ili fakultet – 22%, učenik ili student – 4%;

**Trenutni radni status ispitanika:** zaposlen/a kod poslodavca – 33%, vlasnik/ca preduzeća/firme – 3%, zaposlen/a u opštinskoj/gradskoj administraciji – 3%, zaposlen/a u državnoj administraciji – 7%, samozaposlen/a – 8%, nezaposlen/a – 23%, neaktivan/na (u penziji, nesposoban za rad) – 23%;

**Nacionalnost ispitanika:** srpska – 87%, romska – 3%, bošnjačka – 5%, albanska – 1%, crnogorska – 1%, bugarska – 1%, mađarska – 1%, ne želi da se izjasni – 1%;

**Mesto stanovanja:** grad – 57%, selo – 43%.

### 3. Sažetak

#### Percepcija kvaliteta života i elemenata koji čine svakodnevni život na lokalnom nivou

Kada su se građani izjašnjavali prema tome kako trenutno žive u svojoj lokalnoj samoupravi, **trećina (33%) je navela da živi podnošljivo**. Nešto manji procenat **(30%) čine odgovori građana koji žive srednje, dok skoro svaki peti (19%) daje odgovor da živi dobro**. Onih koji su stava da sa svojom porodicom žive **teško podnošljivo ili nepodnošljivo** ima zbirno **17%**. Kada se ovi nalazi uporede sa onima iz 2019. godine, uviđa se da je nešto više ispitanika koji sada žive dobro, a da je udeo onih koji su ranije navodili da žive podnošljivo i teško podnošljivo blago opao. **Upoređujući svoje stanje sa onim od pre tri godine, skoro polovina građana (48%) stava je da živi isto. Oko petine (22%) je reklo da živi bolje nego tada, dok 28% građana ima stav da sada živi lošije nego pre tri godine**. Poređenje sa 2019. godinom dovodi do podatka da je došlo do blagog povećanja broja ispitanika koji žive bolje ili lošije, dok je za 12 procentnih poena manje onih koji su rekli da se stanje nije promenilo, odnosno da se živi isto. **Kao i u istraživanju iz 2019. godine i sada je najveći procenat ispitanika (41%) rekao da se u njihovoj jedinici lokalne samouprave živi isto kao i u svim drugim**.

Kada su ocenjivali stepen zadovoljstva određenim elementima u svojoj JLS, kod najvećeg broja se nalaze slični stavovi kao i 2019. godine. Uz to, primećuje se da su građani više zadovoljni elementima JLS nego što nisu. Generalno gledano, elementi koji mere **najveći stepen zadovoljstva kod građana su dostupnost mesta za kupovinu, stanje na pijacama, kvalitet obrazovno-vaspitnih institucija, dostupnost mesta za sport i rekreaciju i bezbednost/sigurnost u JLS u kojoj žive**. Elementi kod kojih je izmeren veći stepen nezadovoljstva nego zadovoljstva su **dostupnost parking mesta, stanje u urbanizmu, jednako ostvarivanje prava svih građana u JLS i omladinska politika i mogućnosti za mlade**. Kada je reč o stanju u saobraćaju građani u podjednako meri i jesu i nisu zadovoljni ovim elementom.

#### Poverenje u rad lokalnih institucija

Kada je reč o poverenju u rad lokalnih institucija/organizacija kod građana **preovladava nepoverenje u odnosu na poverenje**, što je bio slučaj i u prethodnom istraživanju. Zbirno 38% ispitanika nema poverenja u **predsednika opštine/gradonačelnika** (zbir odgovora nimalo i malo), **dok 39% kaže isto kada je u pitanju rad rad opštinskog/gradskog veća**. Treba naglasiti da je predsednik opštine/gradonačelnik ujedno i institucija u koju građani imaju najviše poverenja (što je nalaz koji je se ponavlja u odnosu na 2019. godinu). Ovaj podatak nam ukazuje da je pozicija predsednika opštine/gradonačelnika personalizovana i građani u najvećoj meri posmatraju uspehe i neuspehe opštine/grada kroz rad predsednika opštine/gradonačelnika. Ovaj trend je zabeležen i u prethodnom istraživačkom ciklusu.

#### Javne usluge na lokalnom nivou – intenzitet korišćenja javnih usluga

**U protekle dve godine, većina građana (72%) koristila je usluge koje se pružaju u opštini ili gradu u kojem žive**. U odnosu na raniji istraživački ciklus ispitanici su češće posećivali šaltere opštine. Ove godine nalazimo veći procenat ispitanika koji je bio na nekom opštinskom šalteru u periodu od pre jednog meseca do godinu dana. Posledično, za 8 procentnih poena je manje, nego 2019. godine, onih koji su na šalteru bili pre više od godinu dana.

**Najveći procenat ispitanika navodi da nije imao kontakt sa službama grada ili opštine u kojem žive. Od onih koji su koristili te usluge, najveći nivo zadovoljstva pokazuju prema radu službe opšte uprave i radu administracije**. U skladu sa trendom iz ranijeg istraživanja je i nalaz da najbolje funkcionišu poslovi vezani za opštu upravu. U poslednje dve godine, **čak 79% ispitanika nije koristilo eUsluge, dok 21% građana ili svaki peti, daje odgovor da jeste**. Od korišćenih usluga navodili su: **eUpravu, eAgrar, ePorez, eKatastar**.

#### Javne usluge na lokalnom nivou - percepcije pruženih usluga od strane javnog sektora

U regionu **preovlađuje zadovoljstvo radom JLS u prethodne dve godine – 35% naspram 23% građana koji nisu zadovoljni radom JLS. U prethodne dve godine (2022. i 2023.), građani ovog regiona su najviše koristili (60%)**

**administrativne usluge** (npr. izdavanje uverenja, odnosno usluge koje pruža opštinska/gradska uprava). Kada je reč o uopštenoj oceni u kojoj meri su zadovoljni uslugama koje su im pružene od strane opštine ili grada, **44% ispitanih građana u ovom regionu iskazuje zadovoljstvo opštinskim ili gradskim uslugama naspram desetine anketiranih koji nisu zadovoljni**. Iznad proseka su nezadovoljni uslugama koje su dobili pripadnici romske zajednice i korisnici centara za socijalni rad.

**Došlo je do povećanja procenta građana koji smatraju da lokalne vlasti u potpunosti pružaju adekvatne usluge građanima (sa 5% na 10%), uz zadržavanje istih procenata koji kažu da lokalna vlast uglavnom vodi računa o građanima**. Da lokalna vlast ne vodi računa o građanima i da ne pruža usluge adekvatne njihovim potrebama smatra 35% anketiranih iz uzorka što je za devet procentnih poena manje nego 2019. godine. U delu šireg odnosa prema svojim JLS, kao najkritičnije tačke se pojavljuje to što **73% građana kaže da ih lokalne vlasti ne pitaju često za mišljenje o svojim odlukama odnosno to što 72% građana kaže da nemaju uticaj na donošenje važnih odluka u njihovoj ulici ili kraju gde žive**.

**Većina građana (56%) smatra da usluge koje pružaju opštinske/gradske službe zadovoljavaju potrebe građana koji im se obraćaju, dok svaki četvrti građanin (25%) smatra da ne zadovoljavaju**. Srednja prosečna ocena za pružene usluge nije visoka i iznosi 2.76 što znači da isporuka usluga nije ni blizu odličnog nivoa.

**Povećan procenat opredeljenih je uticao da se blago poveća procenat građana koji smatraju da opštinske službe sada funkcionišu lošije nego prošle godine, sa 6% je povećano na 12%**. Više od polovine građana misli da opštinske službe funkcionišu isto što je neznatno povećanje u odnosu na period od pre četiri godine, dok je procenat građana koji misle da su stvari bolje identičan.

**Kada je reč o uštedi vremena u JLS, došlo je do blagog nazadovanja u odnosu na period od pre četiri godine jer je povećan procenat građana koji misle da su se tu stvari poboljšale (sa 4% na 7%) i blagog smanjenja procenta građana koji misle da je došlo do poboljšanja (sa 29% na 28%)**. U delu koji se tiče uštede novca, može se videti blago nazadovanje u odnosu na 2019. godinu: za sedam procentnih poena je povećan procenat građana koji smatraju da je došlo do pogoršanja, uz tri procentna poena manje građana koji kažu da je došlo do poboljšanja. Na kraju, u promenama u kvalitetu usluga u JLS se, takođe vidi blagi pad jer je povećan procenat nezadovoljnih (sa 4% na 7%) uz zanemarljivo povećanje procenta građana koji smatraju da je došlo do poboljšanja.

**U delu oko brzine obavljanja poslova u JLS, nalazi su lošiji u poređenju s prethodnim ciklusom (2019) jer se za sedam procentnih poena povećao procenat građana koji kažu da se dosta čeka i da se gubi vreme (sa 14% na 21%)**. Takođe, povećao se i procenat građana koji kažu da mora da se pričekava, ali da je u načelu prihvatljivo (sa 36% na 41%).

Kada je reč o najvećim smetnjama u komunikaciji sa opštinskom administracijom, dve su najveće smetnje koje su građani naveli u komunikaciji sa administracijom i to su trendovi iz 2019. godine. **Na prvom mestu je to što nemaju dovoljno informacija o proceduri, dokumentaciji, itd. (21%), a na drugom to što je procedura komplikovana i što moraju da dostavljaju različitu dokumentaciju/uplatnice itd.**

### Percepcija rada lokalnih službenika

**Ocena ljubaznosti, kao važnog elementa u oceni lokalnih službenika, je porasla sa 43% zadovoljnih građana na 46%, profesionalnost je porasla sa 39% zadovoljnih građana na 43% dok je stručnost porasla sa 37% zadovoljnih građana na 41%**. Istovremeno je porastao za sva ova tri elementa i procenat građana koji su nezadovoljni s tim što ni kod jednog elementa nezadovoljstvo nije veće od petine populacije. Zadovoljstvo odgovornošću lokalnih službenika pokazuje 45% ispitanih, a **zadovoljstvo nepristrasnošću je najniže od svih ponuđenih elemenata i iznosi samo 32%** što je gotovo izjednačeno sa procentom građana koji su nezadovoljni.

Najveći procenat građana nije imao razloga da se žali na rad lokalnih službenika i u tom pogledu gotovo da nema razlika između 2023. i 2019. godine: **19% građana u uzorku reklo da je imalo razloga da se žali naspram 20% građana koji su to tvrdili 2019. godine**. Iznadprosečno su imali razloga da se žale korisnici socijalnih usluga, visokoobrazovani, nezaposleni, uzrasta 30-39 i 40-49.



Povećanje opredeljenosti građana je uticalo da se povećaju i procenti građana koji smatraju da su gotovo svi ili većina službenika korumpirani (sa 12% na 21%) odnosno koji smatraju da je retko koji službenik ili nijedan korumpiran (sa 19% na 25%). Da je manji deo lokalnih službenika korumpiran misli 18% anketiranih građana što je za dva procentna poena više nego pre četiri godine. Da su gotovo svi ili većina službenika korumpirani, iznad proseka misle žene, starosna grupa 50-59, Romi i nezaposlena lica.

#### Lokalni budžet – upoznatost sa korišćenjem javnog novca i uključenost u planiranje lokalnog budžeta

Zbirno, polovina građana je zainteresovana da sazna više o tome kako se troše sredstva iz lokalnog budžeta, od čega 24% zato što se radi o njihovom novcu, 18% zato što treba sprečiti zloupotrebu i 8% ispitanika navodi da ih interesuje ova tema, ali da nemaju vremena da se istom bave. S druge strane, 32% navodi da ih ne interesuje da sazna više o raspodeli lokalnog budžeta zato što ne može ništa da promeni. **Trećina građana navodi da njihova opština/grad u poslednje dve godine nije razgovarala sa građanima** (kroz javne rasprave, sastanke, putem medija) **o raspodeli lokalnog budžeta**, dok 12% ispitanika navodi da jeste. U 48% svih JLS koje su bile deo uzorka, građani su iznad proseka navodili da njihova opština/grad u poslednje dve godine nije razgovarala sa građanima o raspodeli lokalnog budžeta. **U konsultativne procese za budžetiranje bilo je uključeno 34% ispitanika**, od kojih zbirno 76% ispitanika ove konsultacije ocenjuje kao dobre i vrlo dobre.

#### Uticaj organizacija civilnog društva i međunarodnih donatora na lokalnu zajednicu

Kada je reč o organizacijama civilnog društva/nevladinih organizacija, primećuje se da **najveći procenat građana nije upoznat sa radom ovih organizacija u njihovom gradu/opštini – 42%**. Kako najveći procenat građana nije upoznat sa radom organizacija civilnog sektora tako i najveći procenat njih navodi da nikad nije koristio neke od usluga koje pružaju ove organizacije. **Najveći procenat građana (41%) ne može da proceni da li organizacije civilnog društva/nevladine organizacije kroz svoje aktivnosti i inicijative doprinose tome da građani budu bolje informisani o pitanjima od javnog značaja i radu opštinskih/gradskih organa**. Da organizacije civilnog društva nimalo ne doprinose i malo doprinose tome da građani budu bolje informisani o pitanjima od javnog značaja smatra zbirno četvrtina ispitanika (26%). Zbirno posmatrano, **26% građana deli mišljenje da organizacije civilnog društva uopšte ne zastupaju i u maloj meri zastupaju interese građana**, dok 29% navodi da inicijative pokrenute od strane organizacija civilnog društva uopšte ne pomažu i u maloj meri pomažu da se čuje glas građana prilikom donošenja odluka od javnog značaja. **U aktivnostima neke organizacije civilnog društva/nevladinih organizacija učestvuje zbirno 8% ispitanika**, od čega 4% kao volonter, a 4% kao član. **Sa projektima koje su zemlje Evropske unije i Švajcarske sprovodile u opštini/gradu u kojem žive nije upoznato 44% ispitanika**. U poređenju sa 2019. godinom procenat ovih ispitanika je u ovogodišnjem istraživanju viši za osam procentnih poena. Da su projekti sprovedeni od strane Evropske unije i Švajcarske imali pozitivan uticaj na kvalitet života ispitanika navodi 27% ispitanika, što je za 10 procentnih poena manje u odnosu na 2019. godinu.

#### Informisanje o radu lokalnih vlasti – samoprocena informisanosti i glavni izbori informacijama

**Najveći procenat građana je o radu opštine/grada u kojem žive informisan onoliko koliko im je potrebno (37%)** i procenat ovih ispitanika je u odnosu na 2019. godinu porastao za šest procentnih poena. Dva najčešća izvora informisanja građana o radu lokalne vlasti jesu **lokalne televizijske stanice (41%) i lokalni internet portali i sajtovi (38%)**. **Prema mišljenju najvećeg broja građana skupština grada/opštine bi trebalo da održava sednice u mesnim zajednicama radi lakšeg i pristupačnijeg praćenja njenog rada – 28%**. Ovaj trend zabeležen je i 2019. godine kada je, takođe najveći procenat ispitanika ovo navodio kao svoj odgovor.

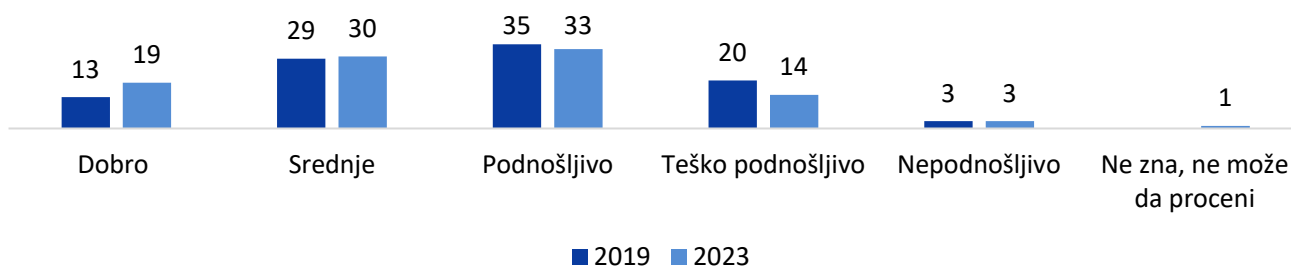


## 4. Percepcija kvaliteta života i elemenata koji čine svakodnevni život na lokalnom nivou

Važna tema istraživanja je ispitivanje percepcije građana prema kvalitetu života u svojim lokalnim samoupravama, kakav je njihov stav prema opštoj situaciji u lokalnoj samoupravi u kojoj žive u odnosu na raniji period, kao i u kom stepenu su zadovoljni određenim elementima lokalne samouprave.

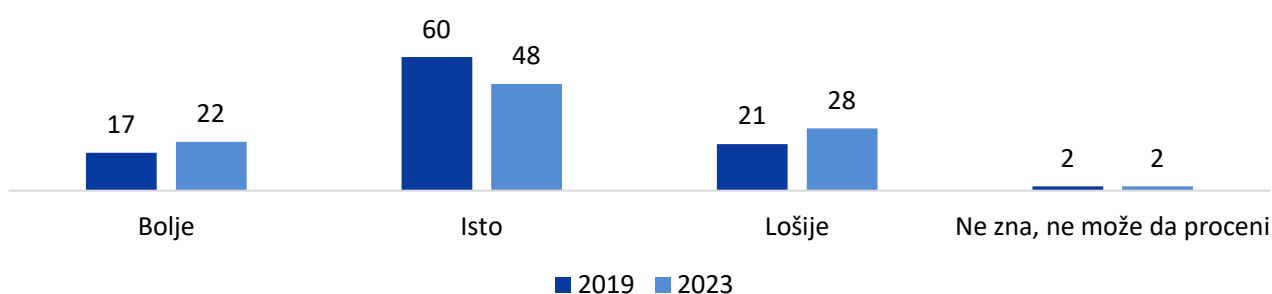
**Na pitanje kako trenutno žive sa porodicom u svojoj lokalnoj samoupravi, trećina građana (33%) navela je da živi podnošljivo.** Nešto manji procenat, **30%, je onih koji žive srednje**, dok **skoro svaki peti (19%) daje odgovor da živi dobro.** Onih koji su stava da sa svojom porodicom žive **teško podnošljivo ili nepodnošljivo** ima zbirno **17%**. Ako se ovi stavovi građana uporede sa onima iz 2019. godine, uviđa se da je za šest procentnih poena više ispitanika koji sada žive dobro, a da je udeo onih koji su ranije navodili da žive podnošljivo opao za dva procentna poena odnosno onih koji su rekli da žive teško podnošljivo ima za šest procentnih poena manje nego 2019. Kod ostalih ocena kvaliteta života nema značajnijih razlika u odnosu na 2019. godinu.

Grafikon 4.1. Kako trenutno živite Vi i Vaša porodica? (%)



**Kada upoređuju stanje sa onim od pre tri godine, skoro polovina građana (48%) navodi da živi isto.** Oko petine (22%) kaže da živi bolje nego tada, dok 28% građana ima stav da sada živi lošije nego pre tri godine. Poređenje sa 2019. godinom dovodi do podatka da je došlo do blagog povećanja broja ispitanika koji žive bolje ili lošije, dok je za 12 procentnih poena manje onih koji su rekli da se stanje nije promenilo, odnosno da se živi isto.

Grafikon 4.2. Kada uporedite Vaše stanje sa onim od pre tri godine, da li sada živite bolje, isto ili lošije? (%)

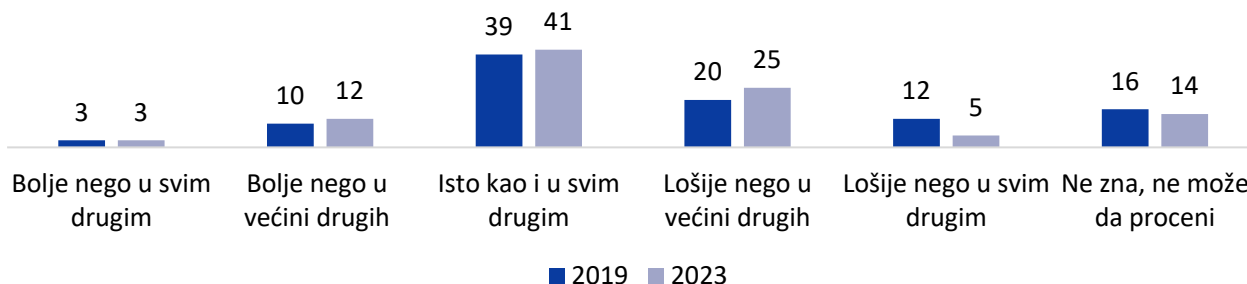


Muškarci, građani sa osnovnim nivoom obrazovanja, nezaposleni, neaktivni, Romi, Bugari, a koji imaju od 40 do 69 godina, natprosečno su navodili da je stanje lošije nego pre tri godine. Onih koji smatraju da žive bolje nego tada, iznad proseka se mogu naći u kategorijama visokoobrazovanih građana koji su vlasnici preduzeća, rade u opštinskoj/državnoj administraciji, samozaposleni su, ali ovaj stav iznad proseka imaju i neaktivni na tržištu rada, starosti od 30 do 39 i građani stariji od 70 godina.

**Kao i u istraživanju iz 2019. godine i sada je najveći procenat ispitanika (41%) rekao da se u njihovoj jedinici lokalne samouprave živi isto kao i u svim drugim.** U odnosu na ranije istraživanje, za dva procentna poena je više onih koji smatraju da se u njihovoj opštini živi bolje nego u većini drugih, dok je za pet procentnih poena više građana koji su rekli da se u njihovoj opštini živi lošije nego u većini drugih.

U ovom ciklusu istraživanja nalazi se manje onih koji su rekli da se u njihovoj jedinici lokalne samouprave živi lošije nego u svim drugim (12% na 5% u ovom ciklusu).

Grafikon 4.3. Da li se u Vašoj opštini živi bolje, isto ili lošije nego u drugim gradovima/opštinama u Srbiji? (%)



Kada su ocenjivali stepen zadovoljstva određenim elementima u svojoj JLS, kod najvećeg broja se nalaze slični stavovi kao i 2019. godine. Uz to, primećuje se da su građani više zadovoljni elementima JLS nego što nisu. **Vodovodom i kanalizacijom** u svojoj JLS ima više zadovoljnih nego onih koji to nisu. Međutim, **stanje u saobraćaju** nešto je kod čega se evidentira jednak procenat zadovoljnih i nezadovoljnih ovim elementom JLS, a petina je prema ovom pitanju ravnodušna. **Dostupnost parking mesta** nešto je što muči skoro polovinu ispitanika (45%), dok oko trećine (31%) navodi da je u nekom stepenu zadovoljno. Trećina nije zadovoljna **čistoćom mesta u kojem živi**, dok veći procenat (48%) navodi da jeste. **Dostupnost mesta za kupovinu i nabavku** nešto je sa čim je čak 69% građana zadovoljno. **Stanjem na pijacama** većina građana je zadovoljna (56%), ali petina pokazuje ravnodušnost prema ovom pitanju. Trećina građana nije zadovoljna **kvalitetom životne sredine** u svom mestu, a skoro polovina (47%) uglavnom i u potpunosti jeste zadovoljna ovim elementom JLS. Jednak procenat građana (28%) i jeste i nije zadovoljan **stanjem u urbanizmu** u svojoj JLS, dok se petina prema ovom pitanju izjasnila kao ravnodušna. **Kvalitetom obrazovnih institucija** zadovoljno je više od polovine građana (54%), dok je 18% ispitanika koji to nisu. Oko trećine ispitanika nije zadovoljno **kvalitetom zdravstvenih usluga** u svojoj JLS, dok je ipak više onih koji pokazuju da su uglavnom i u potpunosti zadovoljni – 47%. **Socijalnom zaštitom** je oko petine građana nezadovoljno, dok 34% ima onih koji su uglavnom i u potpunosti zadovoljni. Nešto je više onih koji nisu zadovoljni (37%) **jednakim ostvarivanjem prava svih građana u opštini/gradu** nego onih koji to jesu (32%). Kada je reč o **dostupnošću ustanova kulture** u njihovoj JLS, 22% građana nije zadovoljno u tom aspektu, a petina pokazuje ravnodušnost prema ovom elementu. Ipak, većina (48%) jeste uglavnom i u potpunosti zadovoljna. Gotovo svaki četvrti ispitanik ravnodušan je prema **stanju u turizmu** u svojoj JLS, dok svaki peti nije zadovoljan. Ipak, više je onih (39%) koji su naveli da su uglavnom i potpuno zadovoljni stanjem u turizmu u svojoj opštini/gradu. **Dostupnošću mesta za sport i rekreaciju** zadovoljno je više od polovine građana (52%), dok petina iskazuje ravnodušnost prema ovom elementu JLS, a 16% građana uopšte i uglavnom nije zadovoljno. Trećina građana nije zadovoljna **omladinskom politikom i mogućnostima za mlade** u svojoj JLS, dok je svaki peti ravnodušan prema ovoj temi. Onih koji su rekli da su uglavnom i u potpunosti zadovoljni omladinskom politikom, ima 30%. Više od polovine ispitanika kaže da je zadovoljno **bezbednošću i sigurnošću u mestu u kome žive**, dok je 26% reklo da uopšte ili uglavnom nije zadovoljno ovim elementom života. Najveći procenat anketiranih (36%) ne zna dovoljno o podršci civilnom sektoru kao ni da li je zadovoljno.

Elementima JLS građani su više zadovoljni nego što nisu. Generalno gledeno, **elementi koji mere najveći stepen zadovoljstva** kod građana su dostupnost mesta za kupovinu, stanje na pijacama, kvalitet obrazovno-vaspitnih institucija, dostupnost mesta za sport i rekreaciju i bezbednost, sigurnost u JLS u kojoj žive. **Elementi kod kojih je izmeren veći stepen nezadovoljstva** nego zadovoljstva su **dostupnost parking mesta, stanje u urbanizmu, jednako ostvarivanje prava svih građana u JLS i omladinska politika i mogućnosti za mlade**. Kada je reč o **stanju u saobraćaju** građani u podjednako meri i jesu i nisu zadovoljni ovim elementom.

Tabela 4.1. Koliko ste zadovoljni kvalitetom sledećih elemenata u Vašoj JLS, u %?

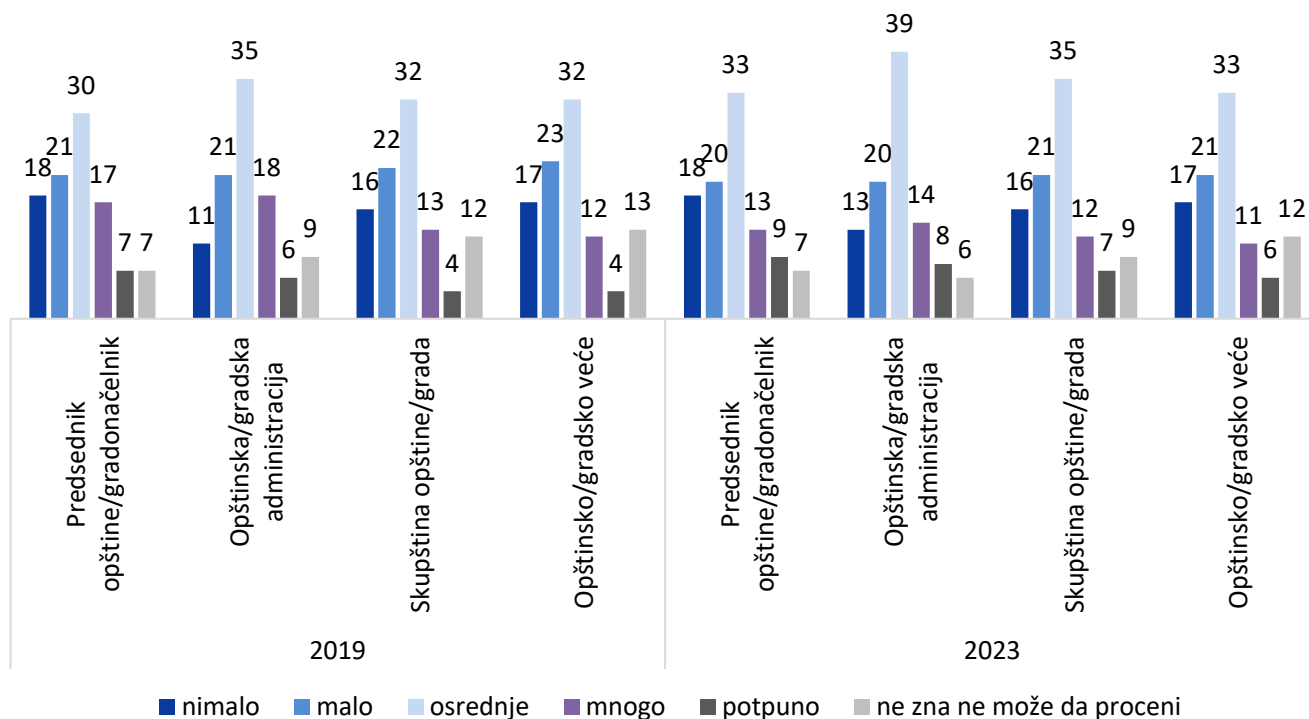
Elementi	Ne zna, nema stav		Uopšte nije zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Ravnodušan		Uglavnom zadovoljan		Potpuno zadovoljan	
	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023
<b>Vodovod i kanalizacija</b>	8	7	15	11	18	17	17	15	31	37	11	13
<b>Stanje u saobraćaju (gradski ili prigradski)</b>	7	6	14	16	23	24	20	14	30	31	6	9
<b>Dostupnost parking mesta</b>	17	10	16	23	21	21	18	15	23	23	5	8
<b>Čistoća grada/opštine u kom živim</b>	2	2	13	13	27	20	17	17	34	35	7	13
<b>Dostupnost mesta za kupovinu, nabavku...</b>	3	2	5	4	12	11	14	14	41	43	25	26
<b>Stanje na pijacama</b>	13	9	4	6	10	9	17	20	37	37	19	19
<b>Kvalitet životne sredine u opštini/gradu</b>	3	4	8	14	23	19	21	16	36	34	9	13
<b>Stanje u urbanizmu, način gradnje, donošenje planova</b>	28	20	10	14	16	18	20	20	21	21	5	7
<b>Kvalitet obrazovno-vaspitnih institucija (škole, vrtići...)</b>	18	11	4	5	9	13	16	17	38	38	15	16
<b>Kvalitet zdravstvenih usluga (DZ, ambulante...)</b>	3	3	12	13	23	21	16	16	35	34	11	13
<b>Socijalna zaštita i pripadajuće usluge</b>	27	26	11	7	20	14	19	19	19	26	4	8
<b>Jednako ostvarivanje prava svih građana u opštini/gradu</b>	18	14	18	16	23	21	19	17	18	23	4	9
<b>Dostupnost ustanova kulture (bioskopi, pozorišta, dom kulture, biblioteke)</b>	15	10	9	7	14	15	17	20	30	33	15	15

<i>Stanje u turizmu</i>	21	17	9	8	16	12	20	24	26	27	8	12
<i>Dostupnost mesta za sport i rekreaciju</i>	16	12	7	5	13	11	18	20	32	36	14	16
<i>Omladinska politika i mogućnosti za mlade</i>	21	17	18	13	24	20	18	20	15	22	4	8
<i>Bezbednost, sigurnost na ulici, u kraju</i>	2	3	8	9	19	17	14	15	38	37	19	19
<i>Podrška lokalnom civilnom sektoru/ udruženjima građana</i>	39	36	6	5	13	11	23	22	16	20	3	6

## 5. Poverenje u rad lokalnih institucija

Kada je reč o poverenju u rad lokalnih institucija/organizacija, primećuje se da građani najčešće navode da u rad organizacija u njihovom gradu ili opštini imaju osrednje poverenje. **Najmanje poverenje građani imaju u rad predsednika opštine/gradonačelnika i u rad opštinskog/gradskog veća** (zbirno po 38% ispitanika navodi da nimalo i malo poverenje ima u rad ove dve institucije). Najmanje poverenje u rad predsednika opštine/gradonačelnika i opštinsko/gradsko veće zabeleženo je i 2019. godine, kada je zbirno po 39% ispitanika navodilo da nema nimalo i da ima malo poverenja u njihov rad. Međutim, treba dodati da je predsednik opštine/gradonačelnik i institucija u koju građani zbirno imaju i najviše poverenja, odnosno zbirno 21% ispitanika navodi da ima poverenje u rad predsednika opštine/gradonačelnika. Najveće i najmanje poverenje koje predsednik opštine ili gradonačelnik ima ukazuje na očekivanja koja postoje od te funkcije – ona je personalizovana i građani prevashodno posmatraju uspehe i neuspehe opštine ili grada kroz prizmu predsednika opštine, odnosno gradonačelnika. Zbirno 37% građana navodi da nimalo i malo ima poverenje u rad skupštine opštine/grada, što je za jedan procentni poen manje u odnosu na 2019. godinu. U rad opštinske/gradske administracije nimalo i malo poverenja ima zbirno 33% ispitanika, što je takođe za jedan procentni poen manje u odnosu na 2019. godinu. Veliki procenat građana, zbirno 37% navodi da nema nimalo ili ima malo poverenja u rad lokalnih medija, dok zbirno 31% ispitanika nimalo i malo veruje u centre za socijalni rad u njihovom gradu/opštini. U rad organizacija civilnog društva nimalo i malo poverenja ima zbirno 30% ispitanika. Demografski gledano, muškarci, nezaposleni, učenici/studenti, oni sa završenom četvorogodišnjom srednjom školom i ispitanici od 50 do 59 godinu više iskazuju nezadovoljstvo radom pomenutih institucija/organizacija.

Grafikon 5.1. Koliko imate poverenja u rad sledećih institucija/organizacija? (%)

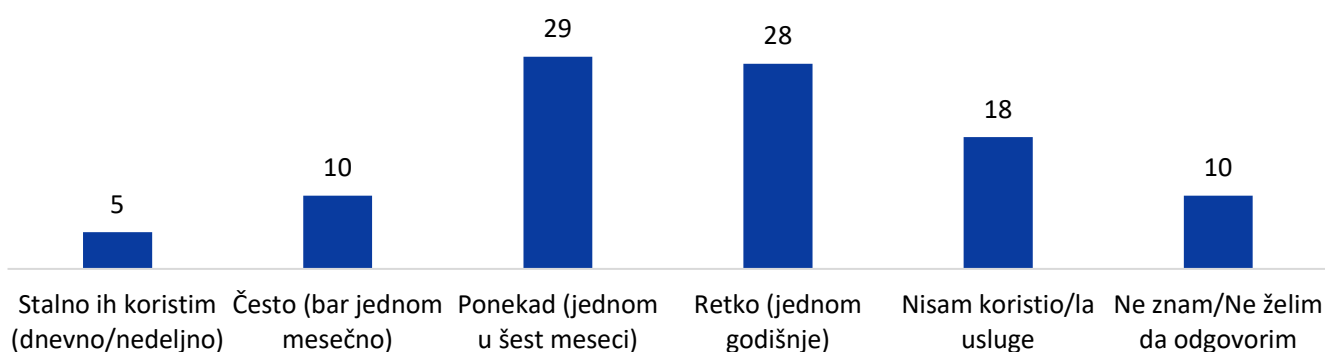


## 6. Javne usluge na lokalnom nivou – intenzitet korišćenja javnih usluga

Još jedna važna tema kojom se istraživanje bavilo, jeste i stepen korišćenja javnih usluga od strane građana na lokalnom nivou. Ova oblast sadrži set pitanja koja su povezana sa intenzitetom korišćenja usluga JLS u kojoj žive, kao i da li su koristili neke od eUsluga i kako generalno ocenjuju korišćene usluge opštine.

**U protekle dve godine, većina građana (72%) koristila je usluge koje se pružaju u opštini ili gradu u kojem žive.** Od toga, 29% ove usluge je koristilo ponekad (jednom u šest meseci), 28% retko (jednom godišnje), 10% često (bar jednom mesečno) i 5% stalno odnosno dnevno/nedeljno. Da nije koristilo usluge opštine navelo je 18% anketiranih, dok je svaki deseti ostao neopredeljen po ovom pitanju.

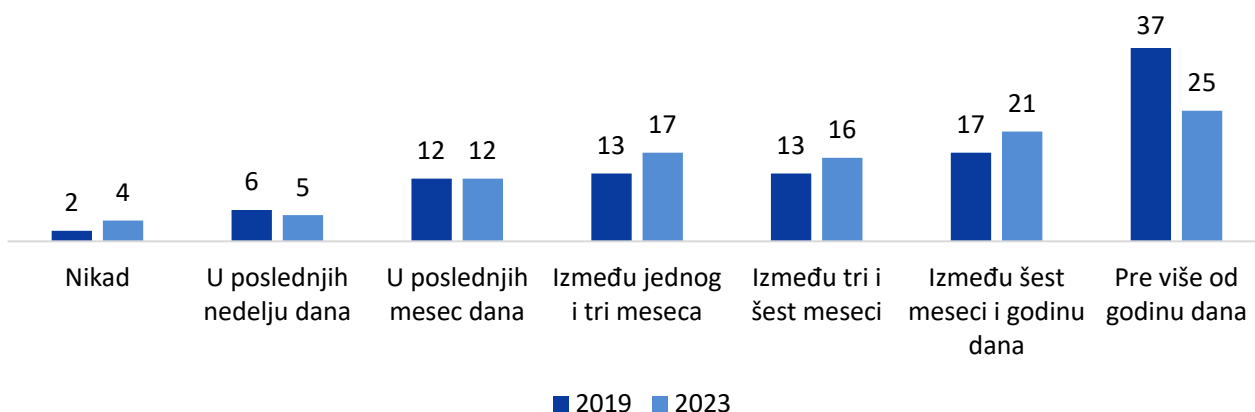
Grafikon 6.1. Uzimajući u vidu isti period, u kojoj meri ste koristili usluge koje se pružaju u opštini ili gradu u kojem živite? (%)



Žene su te koje su nešto iznad proseka navodile da nisu koristile usluge opštine, a uz njih i učenici/studenti te građani sa najnižim nivoom obrazovanja, nezaposleni, neaktivni na tržištu rada, stariji od 60 godina i najmlađa kategorija građana od 18 do 29 godina starosti. Natprosečno retko ove usluge koriste stariji od 60, samozaposleni, neaktivni, srednjeg nivoa obrazovanja ili oni koji su učenici/studenti.

Građani su se izjašnjavali i prema tome kada su poslednji put bili na nekom opštinskom ili gradskom šalteru. U odnosu na istraživački ciklus iz 2019. godine ne primećuju se značajnija odstupanja u odgovorima „u poslednjih nedelju ili mesec dana“. U ovom ciklusu istraživanja za četiri procentna poena je više građana koji su na šalteru bili pre jednog do tri meseca. Za tri procentna poena više je onih koji su na šalteru bili pre tri do šest meseci, a za četiri procentna poena više je onih koji su tu bili pre šest meseci do godinu dana. Najznačajnije odstupanje nalazimo kod građana koji su 2019. godine rekli da su na šalteru svoje JLS bili **pre više od godinu dana**. Naime, **37% je u prethodnom ciklusu istraživanja reklo da je tada posetilo neki šalter**, dok je sada svaki četvrti (25%) dao taj odgovor.

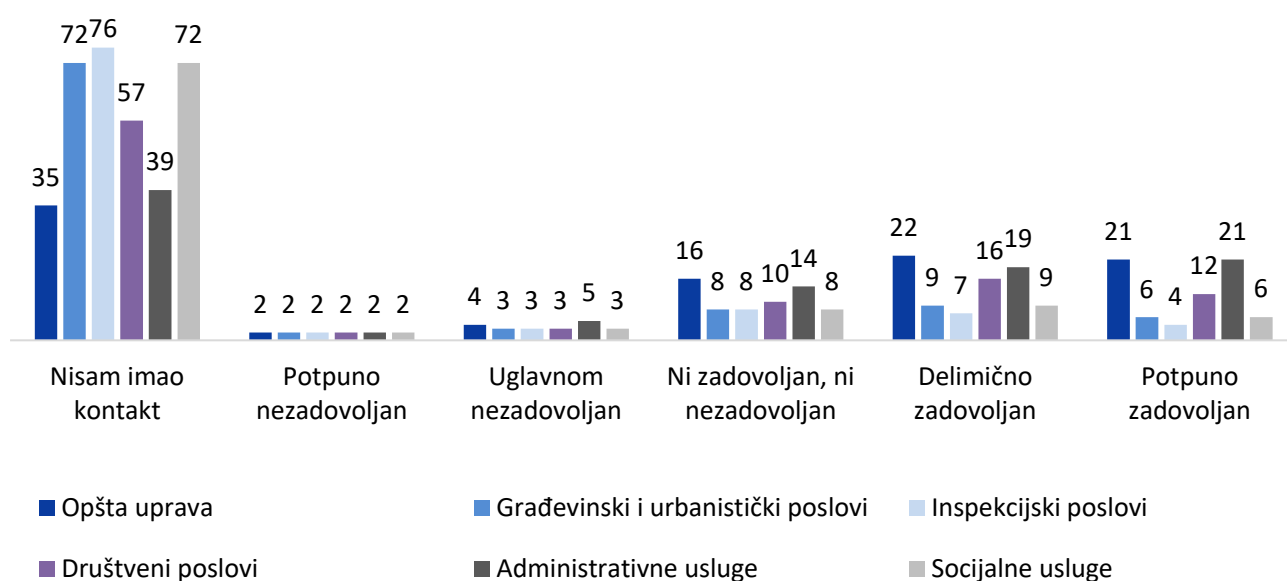
Grafikon 6.2. Kada ste poslednji put bili u gradskom/opštinskom uslužnom centru (na nekom šalteru)? (%)



**Najveći procenat ispitanika navodi da nije imao kontakt sa službama grada ili opštine u kojoj žive. Najveći stepen zadovoljstva građani su iskazali prema radu službe opšte uprave – 43% anketiranih navelo je da je delimično i potpuno zadovoljno ovom službom. Čak 40% građana koji su koristili administrativne usluge opštine/grada navelo je da je delimično i potpuno zadovoljno njenim radom.**

Kao i u ranijem ciklusu istraživanja najveći procenat ispitanika nije imao kontakt sa već spomenutim službama, a najmanje kontakta imali su kao i tada sa inspekcijom i službom za građevinske i urbanističke poslove. **U skladu sa ranijim istraživanjem je i nalaz da najbolje funkcionišu poslovi vezani za opštu upravu.**

*Grafikon 6.3. Da li ste u poslednjih 6 meseci imali kontakt sa nekom od sledećih službi u Vašem gradu/opštini koja građanima pruža sledeće usluge, i ukoliko jeste, kako biste ocenili kvalitet njihovog rada? (%)*



U poslednje dve godine, **čak 79% ispitanika nije koristilo neku od eUsluga, dok 21% građana, ili svaki peti, daje odgovor da jeste.** Da koriste ove usluge iznad proseka su navodili visokoobrazovani, sve kategorije građana sa tržišta rada sem nezaposlenih i neaktivnih, kao i lica starosti od 18 do 49 godina.

Od korišćenih usluga izdvajaju se usluge: **eUprava** (zahtevi za izdavanje lične karte, pasoša, izvod iz matične knjige rođenih, zdravstvene kartice i sl), **eAgrar**, **ePorez**, **eKatastar**.

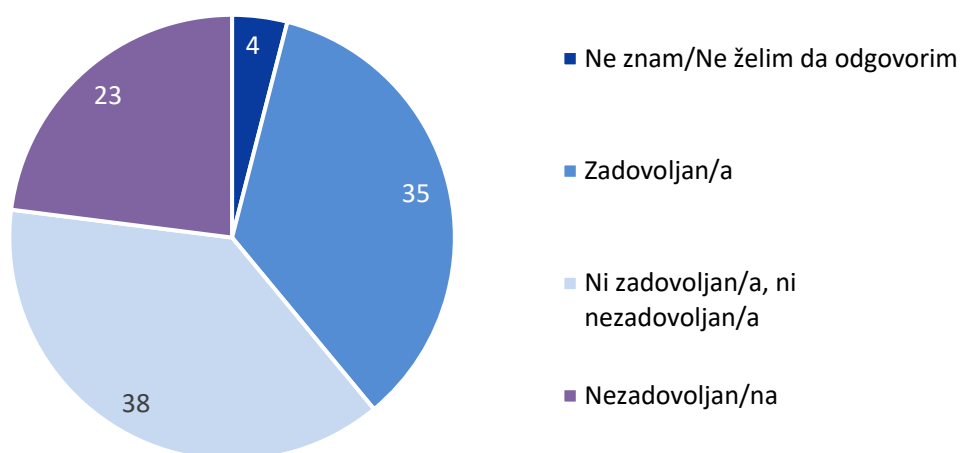


## 7. Javne usluge na lokalnom nivou - percepcije pruženih usluga od strane javnog sektora

U ovom poglavlju se analiziraju odgovori na pitanja o percepciji pruženih usluga od strane opština i gradova: generalno zadovoljstvo radom jedinica lokalne samouprave (JLS), zadovoljstvo uslugama – danas i kada se uporede s ranijim godinama - smetnje u komunikaciji sa JLS, zadovoljstvo radom opštinskih službi kao i koliko brzo mogu da se obave određeni poslovi kada se ode u opštinu ili grad.

Na početku se konstatuje, **na čitavom uzorku preovlađuje zadovoljstvo radom JLS u prethodne dve godine – 35% naspram 23% građana koji nisu zadovoljni radom JLS**. Skoro dve petine (38%) kaže da niti je zadovoljno, niti je nezadovoljno. Nema značajnijih demografskih odstupanja.

*Grafikon 7.1. Uzimajući u obzir Vaše iskustvo u prethodne dve godine, u kojoj meri ste, uopšteno gledano, zadovoljni radom jedinice lokalne samouprave (opštine ili grada) u kojoj živite? (%)*

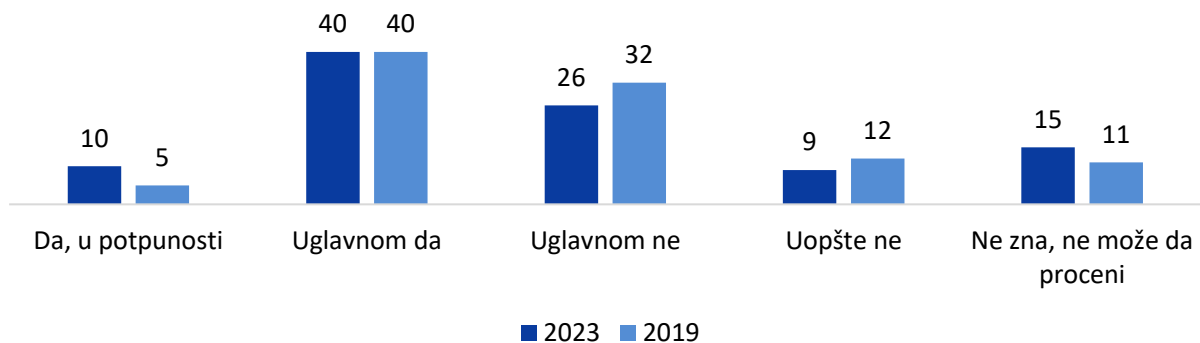


**U prethodne dve godine (2022. i 2023.), građani ovog regiona su najviše koristili (60%) administrativne usluge** (npr. izdavanje uverenja, odnosno usluge koje pruža opštinska/gradska uprava), a potom komunalne usluge (npr. odnošenje otpada, snabdevanje vodom, itd., odnosno usluge koje pružaju lokalna javna komunalna preduzeća) koje je koristilo dve petine građana dok je 29% ispitanika koristilo usluge iz društvene sfere, poput obrazovanja i socijalne zaštite, odnosno usluge koje pružaju javne ustanove.

Kako bi se sumirao ovaj uvodni deo, građani su pitani i da daju uopštenu ocenu u kojoj meri su zadovoljni uslugama koje su im pružene od strane opštine ili grada. **Podaci su ohrabrujući jer 44% ispitanih građana u ovom regionu iskazuje zadovoljstvo opštinskim ili gradskim uslugama naspram desetine anketiranih koji nisu zadovoljni**. Istovremeno je 29% ravnodušnih, koji niti su zadovoljni, niti nisu, dok je 17% građana bez stava. Iznad proseka su nezadovoljni uslugama koje su dobili pripadnici romske zajednice i korisnici centara za socijalni rad.

Sledeće pitanje, pritom uporedivo s ranijim istraživanjima je glasilo: da li lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža usluge adekvatne njihovim potrebama? **Trendovi su dobri jer je došlo do povećanja procenta građana koji smatraju da u potpunosti pružaju (sa 5% na 10%), uz zadržavanje istih procenata koji kažu da lokalna vlast uglavnom vodi računa o građanima**. Da lokalna vlast ne vodi računa o građanima i da ne pruža usluge adekvatne njihovim potrebama smatra 35% anketiranih iz ovog regiona što je za devet procentnih poena manje nego 2019. godine. Romi, nezaposleni, sa osnovnom školom ili manje, kao i starosna grupa 18-29 iznad proseka kažu da lokalna vlast ne vodi računa o građanima.

Grafikon 7.2. Da li lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža usluge adekvatne njihovim potrebama? (%)



Potom je ispitanicima ponuđeno šest različitih tvrdnji u kojima se ispituje njihov odnos prema trošenju javnih sredstava, uticaju građana u opštinama i gradovima u kojima žive, informisanosti i inkluzivnosti JLS, kao i osoblju koje u njima radi.

Generalno, veće je nezadovoljstvo nego zadovoljstvo jer u četiri od šest tvrdnji postoji veći broj građana koji se ne slažu s tvrdnjama. To, drugim rečima, pokazuje na prostor za unapređenje u radu JLS. **Najkritičnije tačke su uključenost građana: 73% građana kaže da ih lokalne vlasti ne pitaju često za mišljenje o svojim odlukama odnosno 72% građana kaže da nemaju uticaj na donošenje važnih odluka u njihovoj ulici ili kraju gde žive.** Više od polovine anketiranih u ovom regionu se ne slaže s tvrdnjom da građani imaju uticaj na trošenje javnih sredstava (59%) odnosno s tvrdnjom da redovno primaju informacije o svemu što se događa u njihovoj opštini ili gradu (56%). Podaci su bolji kod preostale dve tvrdnje: po 49% ispitanika smatra da njihova JLS ima obrazovano i profesionalno osoblje i da njihova JLS radi u interesu svojih građana.

Grafikon 7.3. U kojoj meri se slažete ili ne slažete sa sledećim tvrdnjama? (%)

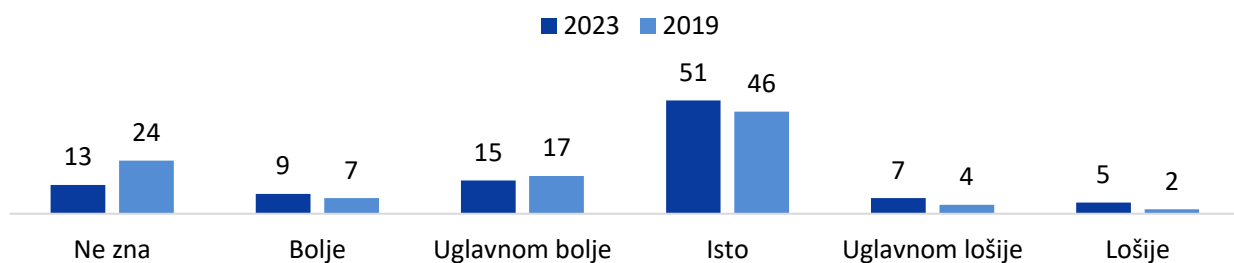


Građani imaju različite potrebe koje JLS treba da im zadovolji gotovo na svakodnevnom nivou. Stoga su građani pitani da li smatraju da usluge koje pružaju opštinske/gradske službe zadovoljavaju njihove potrebe. **U pogledu zadovoljavanja potreba, većina građana iz ovog uzorka iskazuje zadovoljstvo istim (56%) dok je svaki četvrti građanin (25%) stava da JLS ne zadovoljavaju potrebe građana.**

Potom se istraživanje nadovezuje na prethodno pitanje, želeći da dobije odgovor na pitanje kako ocenjuju (na skali od 1 do 5) rad opštine ili grada na pružanju javnih usluga građanima. **Srednja prosečna ocena nije visoka i iznosi 2.76 što znači da isporuka usluga nije ni blizu odličnog nivoa**, iako se na prethodnom pitanju vidi da sa pokrivenošću usluga i njihovom korelacijom s potrebama preovlađuje zadovoljstvo. Ako se prosečna ocena iskaže kroz procenat, vidi se da je skoro dve petine ispitanih iz uzorka (39%) dalo ocene jedan ili dva, dok je nešto manje od četvrtine populacije ili 23% dalo ocene četiri ili pet. Nema izraženih demografskih odstupanja.

Stoga je logično pitanje da se funkcionisanje opštinskih službi ispita u širem kontekstu i uporedi s nalazima iz 2019. godine. Podaci su manje-više slični onima iz 2019. godine, uz određene razlike. Najpre, u 2023. godini se smanjio procenat neopredeljenih sa 24% na 13%. **Povećan procenat opredeljenih je uticao da se blago poveća procenat građana koji smatraju da opštinske službe sada funkcionišu lošije nego prošle godine, sa 6% je povećano na 12%**. Više od polovine građana misli da opštinske službe funkcionišu isto što je neznatno povećanje u odnosu na period od pre četiri godine, dok je procenat građana koji misle da su stvari bolje identičan.

Grafikon 7.4. Da li opštinske službe funkcionišu bolje, isto ili lošije u odnosu na prošlu godinu? (%)

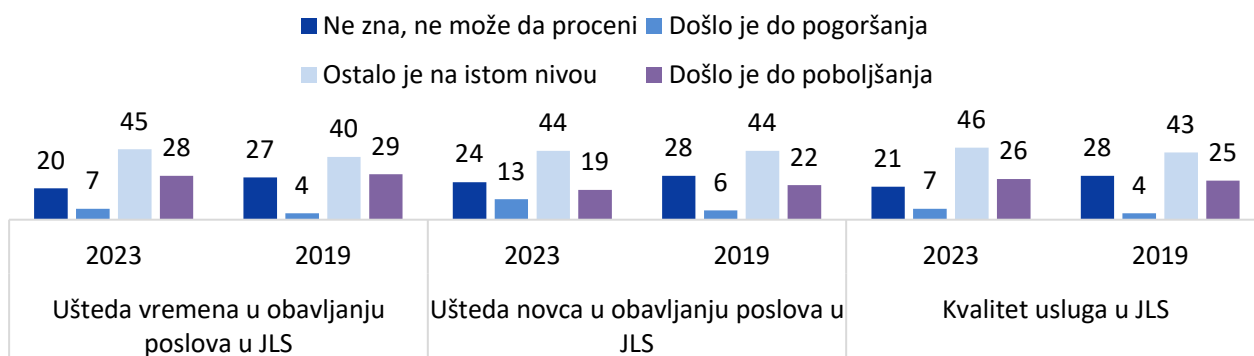


Da bi se dobio što koncizniji stav o radu opštinskih službi, građani su na kraju pitani i da daju prosečnu ocenu njihovog rada na skali od 1 do 5. **Većina građana iz uzorka se opredelila da oceni službe ocenom tri (81%)**, 6% građana je dalo ocene jedan ili dva dok je svaki deveti građanin ocenio službe ocenama četiri i pet. **Ako se ocene svedu na prosek, dobija se srednja ocena od 3.07 što govori o osrednjem zadovoljstvu u širem smislu.**

Da bi se dobili nijansirani odgovori o odnosu građana prema opštinskim službama, postavljene su im tri tvrdnje s ciljem da uporede da li ima napretka danas u odnosu na prošlu godinu u uštedi vremena u JLS, uštedi novca u JLS i kvalitetu usluga u JLS.

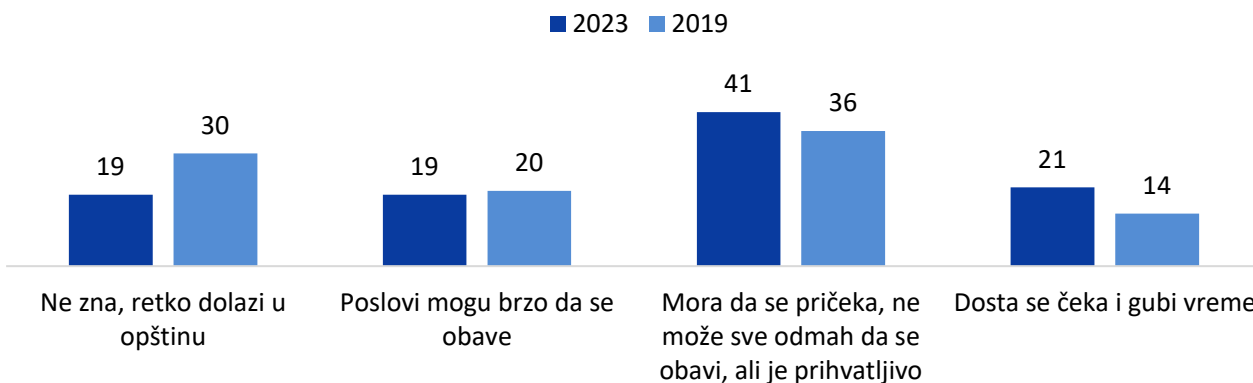
**Kada je reč o uštedi vremena u JLS, došlo je do blagog napretka u odnosu na period od pre četiri godine jer je smanjen procenat građana koji misle da su se tu stvari pogoršale (sa 27% na 20%) i blagog povećanja procenta građana koji misle da je došlo do poboljšanja (sa 28% na 29%).** U delu koji se tiče uštede novca, može se videti blago nazadovanje u odnosu na 2019. godinu: za sedam procentnih poena je povećan procenat građana koji smatraju da je došlo do pogoršanja, uz tri procentna poena manje građana koji kažu da je došlo do poboljšanja. Na kraju, u promenama u kvalitetu usluga u JLS se takođe vidi blagi pad jer je povećan procenat nezadovoljnih (sa 4% na 7%) uz zanemarljivo povećanje procenta građana koji smatraju da je došlo do poboljšanja.

Grafikon 7.5. U odnosu na prošlu godinu, da li smatrate da je došlo do napretka u sledećim oblastima?(%)



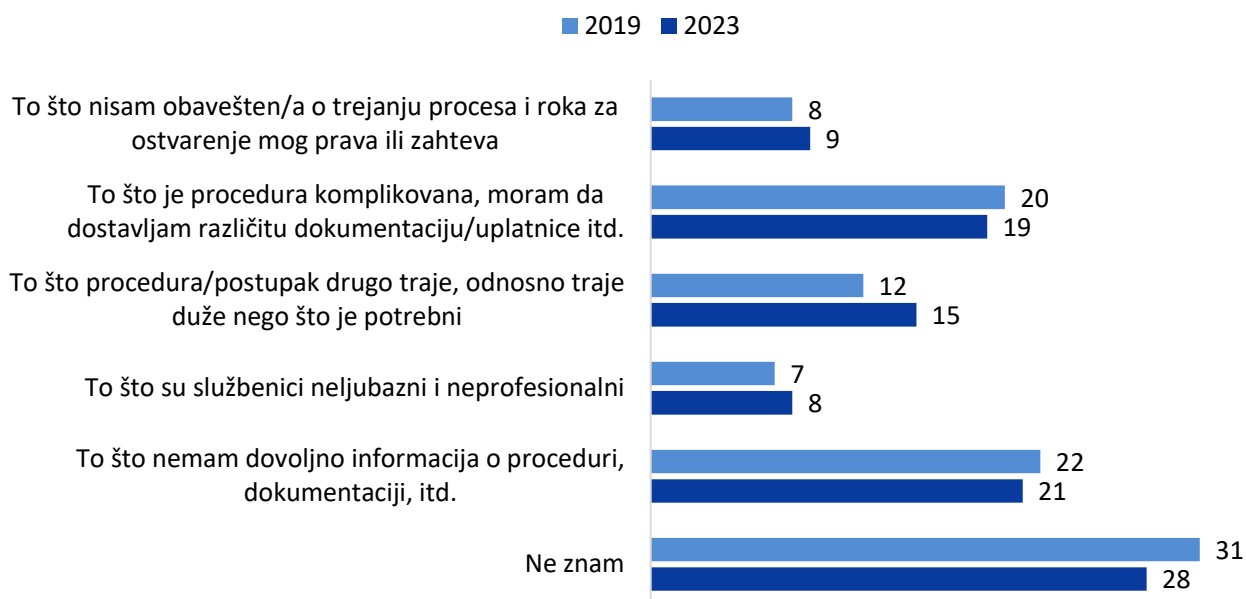
Sledeća dva pitanja targetiraju dve važne teme u oceni zadovoljstva radom JLS: prvo, koliko brzo stvari mogu da se završe od dolaska u JLS i, drugo, koje su glavne smetnje u komunikaciji sa JLS. **Kada je reč o brzini obavljanja poslova u JLS, nalazi su lošiji u poređenju s prethodnim ciklusom (2019) jer se za sedam procentnih poena povećao procenat građana koji kažu da se dosta čeka i da se gubi vreme (sa 14% na 21%).** Takođe, povećao se i procenat građana koji kažu da mora da se pričeka ali da je u načelu prihvatljivo (sa 36% na 41%). Kao i prošlog puta, oko petina uzorka je na stavu da poslovi mogu brzo da se obave. Jedno od objašnjenja za promene u trendovima može da bude i smanjen procenat građana koji su neodlučni odnosno koji ne znaju odgovor.

Grafikon 7.6. Koliko brzo možete u opštini da obavite nešto kada odete? (%)



Kada je reč o najvećim smetnjama u komunikaciji sa opštinskom administracijom, zadržao se relativno visok procenat neopredeljenih građana: 28% građana što je za tri procentna poena manje nego 2019. Dve su najveće smetnje koje su građani naveli u komunikaciji sa administracijom i to su trendovi iz 2019. godine. **Na prvom mestu je to što nemaju dovoljno informacija o proceduri, dokumentaciji, itd. (21%), a odmah je tu i to što je procedura komplikovana i što moraju da dostavljaju različitu dokumentaciju/uplatnice, itd.** To što procedura traje dugo danas navodi kao problem 15% ispitanih što je za tri procentna poena više nego 2019. Svaki jedanaesti građanin u ovom uzorku navodi kao problem to što nisu obavешteni o trajanju postupka i 8% građana dodaje kao problem neljubaznost i neprofesionalnost službenika.

Grafikon 7.7. Šta Vam je najveća smetnja (prepreka) u komunikaciji sa opštinskom administracijom? (%)



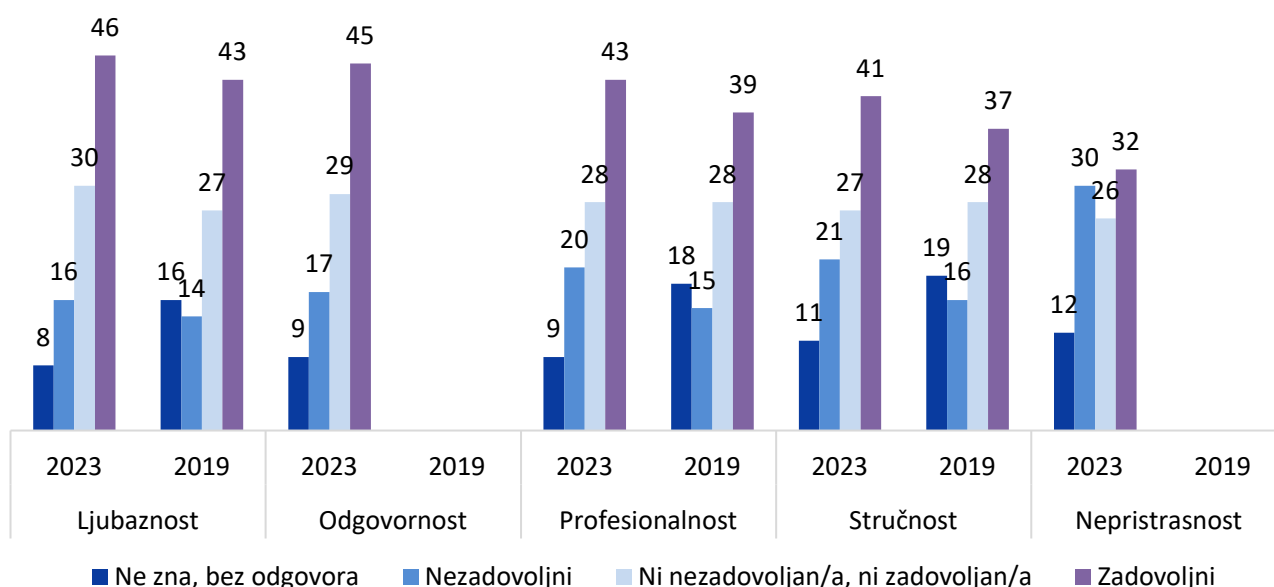
Poglavlje se završava odgovorima na pitanje da li lokalna samouprava dovoljno čini da podstakne razvoj privatnog preduzetništva (u smislu obezbeđivanja početnog kapitala, edukacije i informisanja, propisa i procedura, infrastrukture). **Petina populacije ne zna ili nema stav o ovom pitanju, 36% građana kaže da ne čini dovoljno i da može mnogo više, svaki treći građanin (32%) je na stanovištu da čini koliko može, dok je 11% anketiranih koji kažu da čini dovoljno.** U grupi građana koji kažu da se ne čini dovoljno iznadprosečno se nalaze građani sa visokom školom.

## 8. Percepcija rada lokalnih službenika

U ovom poglavlju se analizira odnos građana prema radu lokalnih službenika. Najpre je građanima ponuđena lista od pet važnih osobina koje moraju da imaju lokalni službenici - ljubaznost, odgovornost, profesionalnost, stručnost i nepristrasnost – i zamoljeni su da ocene zadovoljstvo ovim osobinama/elementima na skali od 1=Potpuno nezadovoljni do 5=Potpuno zadovoljni.

Za ljubaznost, profesionalnost i odgovornost postoje uporedivi podaci i za 2019. godinu i kod sve tri osobine se vidi blagi rast u odnosu na period od pre četiri godine: **ljubaznost je porasla sa 43% zadovoljnih građana na 46% (i nalazi se na prvom mestu), profesionalnost je porasla sa 39% zadovoljnih građana na 43% dok je stručnost porasla sa 37% zadovoljnih građana na 41%**. Međutim, istovremeno je porastao za sva ova tri elementa i procenat građana koji su nezadovoljni s tim što ni kod jednog elementa nezadovoljstvo nije veće od petine populacije. Zadovoljstvo odgovornošću lokalnih službenika pokazuje 45% ispitanih, a **zadovoljstvo nepristrasnošću je najniže od svih ponuđenih elemenata i iznosi samo 32% što je gotovo izjednačeno sa procentom građana koji su nezadovoljni**.

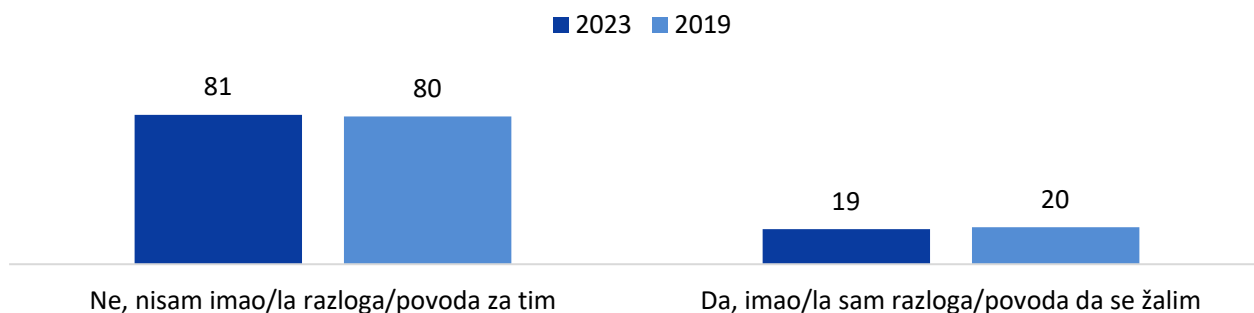
Grafikon 8.1. Koliko ste zadovoljni sledećim elementima rada javnih službenika? (%)



Najveći procenat građana nije imao razloga da se žali na rad lokalnih službenika i u tom pogledu gotovo da nema razlika između 2019. i 2023. godine. Naime, **19% građana u uzorku reklo da je imalo razloga da se žali naspram 20% građana koji su to tvrdili 2019. godine**. Procenat građana koji nisu imali razloga da se žale na rad lokalnih službenika iznosi 81% što je gotovo isto kao i pre četiri godine.

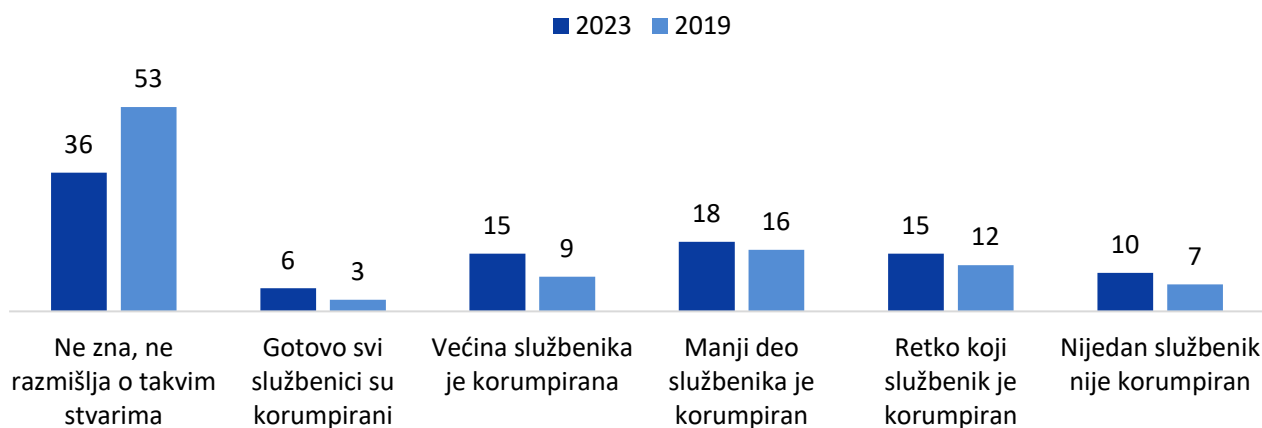
Iznadprosečno su imali razloga da se žale korisnici socijalnih usluga, visokoobazovani, nezaposleni, uzrasta 30-39 i 40-49.

Grafikon 8.2. Da li ste nekada imali razloga/povoda da se žalite na rad nekog službenika opštine/grada?(%)



Na pitanje koliko je korupcija raširena među službenicima u opštini uočava se najpre da postoji puno veći procenat ljudi koji se opredelio i odgovorio na ovo pitanje: tako je 2023. godine neopredeljenih „samo“ 36% naspram više od polovine uzorka (53%) pre četiri godine. **Povećanje opredeljenosti je uticalo da se povećaju i procenti građana koji smatraju da su gotovo svi ili većina službenika korumpirani (sa 12% na 21%) odnosno koji smatraju da je retko koji službenik ili nijedan korumpiran (sa 19% na 25%).** Da je manji deo lokalnih službenika korumpiran misli 18% anketiranih građana što je za dva procentna poena više nego pre četiri godine. Da su gotovo svi ili većina službenika korumpirani, iznad proseka misle žene, starosna grupa 50-59, Romi i nezaposlena lica.

Grafikon 8.3. Prema Vašem mišljenju, koliko je korupcija raširena među službenicima u opštini? (%)





## 9. Lokalni budžet – upoznatost sa korišćenjem javnog novca i uključenost u planiranje lokalnog budžeta

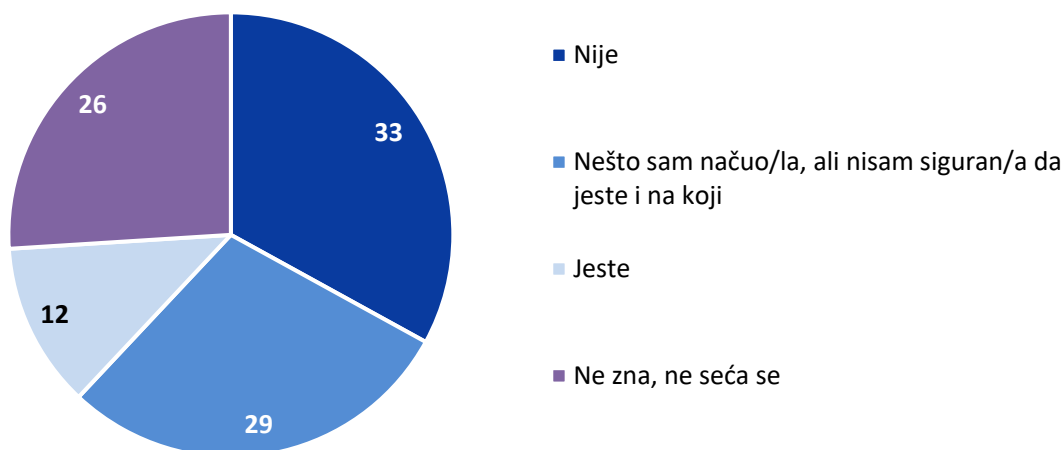
Zbirno posmatrano, **polovina ispitanika je zainteresovana da sazna više o tome kako se troše sredstva iz lokalnog budžeta, dok druga polovina navodi da nije zainteresovana da sazna više o ovoj temi.** Da je zainteresovano da sazna više o raspodeli sredstava iz budžeta jer se radi o njihovom novcu navodi 24% ispitanika, 18% ispitanika navodi da ih interesuje jer treba sprečiti zloupotrebu, dok 8% navodi da ih interesuje, ali da nemaju vremena. S druge strane, 32% ispitanika navodi da ih ne interesuje kako se troše sredstva iz lokalnog budžeta zato što ne mogu ništa da promene, dok 18% navodi da ih ne interesuje jer veruje da lokalna samouprava deluje na najbolji način.

Grafikon 9.1. Da li ste zainteresovani da saznate više o tome kako se troše sredstva iz lokalnog budžeta? (%)



**Trećina građana navodi da njihova opština/grad u poslednje dve godine nije razgovarala sa građanima (kroz javne rasprave, sastanke, putem medija) o raspodeli lokalnog budžeta,** dok 26% ispitanika navodi da ne zna, odnosno da se ne seća. Nešto manje od trećine ispitanika (29%) navodi da je nešto naučio, ali nisu sigurni da je njihov grad/opština razgovarala sa građanima o raspodeli budžeta i na koji način. S druge strane, da je opština/grad u kojem žive u poslednje dve godine razgovarala sa građanima o raspodeli lokalnog budžeta navodi 12% ispitanika. Da je opština/grad razgovarala sa građanima o raspodeli lokalnog budžeta iznad proseka su navodili muškarci, visokoobrazovani, zaposleni u opštinskoj i gradskoj administraciji, oni koji žive u ruralnim delovima i ispitanici od 30 do 49 godina.

Grafikon 9.2. Da li je Vaš grad/opština u poslednje dve godine razgovarala sa građanima (kroz javne rasprave, sastanke, putem medija) o raspodeli lokalnog budžeta/novca? (%)

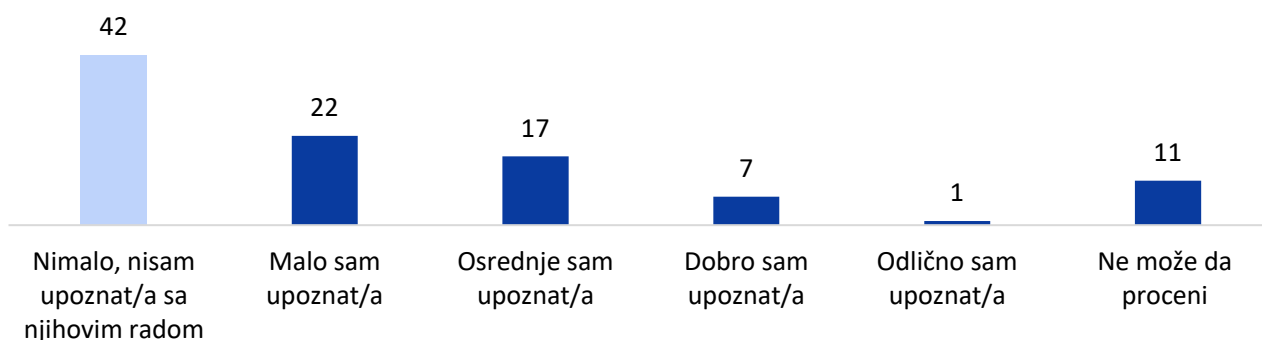


U konsultativne procese vezane za budžetiranje u protekle dve godine bilo je uključeno 34% građana, dok je 66% navelo da nije bilo uključeno u ovakve procese. Muškarci, učenici/studenti, visokoobrazovani, vlasnici preduzeća, oni koji su zaposleni u opštinskoj administraciji i ispitanici koji imaju od 18 do 29 godina iznad proseka su navodili da su učestvovali u konsultativnim procesima vezanim za budžetiranje. **Građani koji su prisustvovali konsultacijama vezanim za budžetiranje, ove konsultacije ocenjuju pretežno kao dobre i veoma dobre (zbirno 76%),** dok 21% ispitanika konsultacije ocenjuje kao osrednje. S druge strane, da su konsultacije bile loše i veoma loše navodi zbirno 3% ispitanika.

## 10. Uticaj organizacija civilnog društva i međunarodnih donatora na lokalnu zajednicu

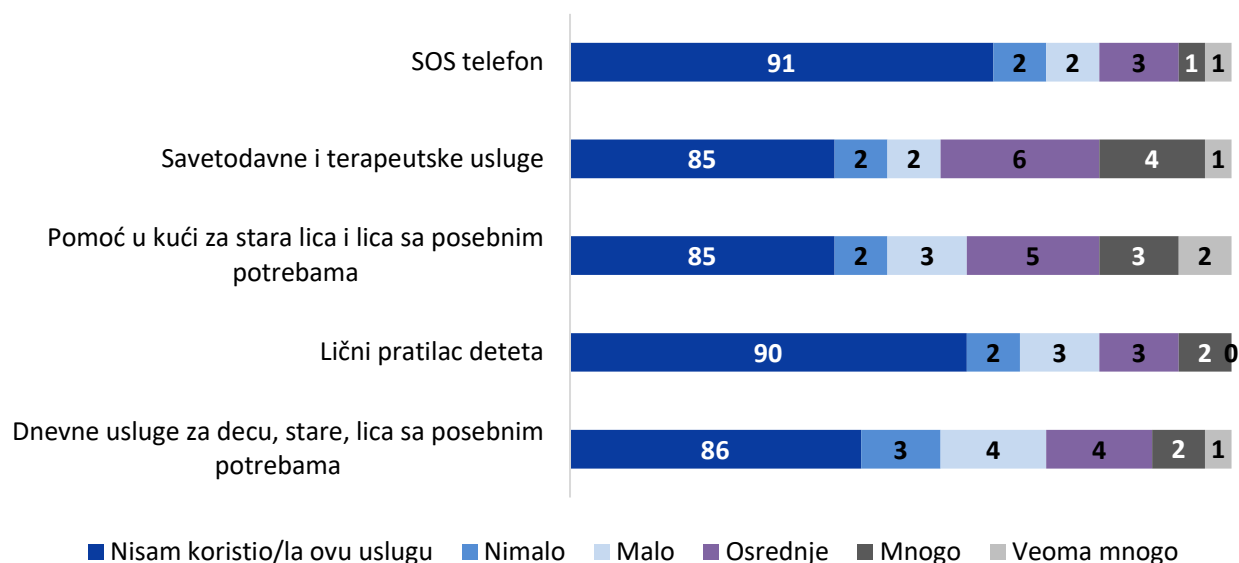
Kada je reč o radu organizacija civilnog društva/nevladinih organizacija koje deluju u opštini/gradu ispitanika, primećujemo da najveći procenat građana (42%) nije upoznat sa njihovim radom. Nešto više od petine ispitanika navelo je da je malo poznato sa radom organizacija civilnog društva u svom gradu/opštini, dok je 17% navelo da je osrednje poznato sa radom ovih organizacija. Svaki četrnaesti ispitanik navodi da je dobro upoznat sa radom organizacija civilnog društva, dok je svega 1% ispitanika odlično upoznat sa njihovim radom. Svaki deveti ispitanik navodi da ne može da proceni u kojoj meri je upoznat sa radom organizacija civilnog društva koje deluju u njihovom gradu/opštini. Sa radom organizacija civilnog društva iznad proseka nisu upoznate žene, oni sa završenom osnovnom školom ili bez nje, penzioneri i oni koji nisu sposobni za rad, ispitanici koji imaju više od 70 godina i oni koji žive u ruralnim delovima. S druge strane, da je dobro poznato sa radom ovih organizacija iznad proseka navodili su korisnici usluga centara za socijalni rad, visokoobrazovani, zaposleni u opštinskoj i državnoj administraciji i ispitanici koji imaju između 30 i 39 godina.

Grafikon 10.1. U kojoj meri ste upoznati sa radom organizacija civilnog društva/nevladinih organizacija koje deluju u Vašem gradu/opštini? (%)



Usluge kao što su dnevne usluge za decu, stare, lica sa posebnim potrebama, lični pratilac deteta, pomoć u kući za stara lica i lica sa posebnim potrebama, savetodavne i terapeutske usluge i SOS telefon najveći procenat građana nikad nije ni koristio. **Dnevne usluge za decu, stara i lica sa posebnim potrebama koristilo je zbirno 14% ispitanika,** od čega 3% navodi da nimalo nije zadovoljno pruženom uslugom, po 4% navodi da je malo i osrednje zadovoljno, dok je zbirno 3% ispitanika navelo da je mnogo i veoma mnogo zadovoljno pruženom uslugom. **Usluge ličnog pratioca deteta koristilo je 10% ispitanika,** zbirno 5% navodi da nije nimalo i da je malo zadovoljno ovom uslugom, dok je 2% navelo da je mnogo zadovoljno pruženom uslugom. **Usluge pomoći u kući za stara lica i lica sa posebnim potrebama koristilo je 15% ispitanika, isti procenat navodi da je koristilo savetodavne i terapeutske usluge, dok je 9% ispitanika koristilo usluge SOS telefona.**

Grafikon 10.2. Da li ste ikad koristili neke od navedenih usluga koje pružaju organizacije civilnog društva/nevladine organizacije, i ako jeste, koliko ste zadovoljni ovim uslugama? (%)



**Najveći procenat građana (41%) ne može da proceni da li organizacije civilnog društva/nevladine organizacije kroz svoje aktivnosti i inicijative doprinose tome da građani budu bolje informisani o pitanjima od javnog značaja i radu opštinskih/gradskih organa.** Ovaj podatak je i logičan jer najveći procenat građana nije upoznat sa radom organizacija civilnog društva u gradu/opštini u kojoj žive. Da organizacije civilnog društva nimalo ne doprinose i malo doprinose tome da građani budu bolje informisani o pitanjima od javnog značaja smatra zbirno četvrtina ispitanika (26%), dok da to čine osrednje navodi 22% ispitanika. S druge strane, da organizacije mnogo i veoma mnogo doprinose boljem informisanju o pitanjima od javnog značaja smatra zbirno 11% ispitanika. Da organizacije civilnog društva/nevladine organizacije nimalo ne doprinose tome da građani budu bolje informisani o pitanjima od javnog značaja iznad proseka navode muškarci, korisnici usluga centara za socijalni rad, oni sa završenom osnovnom školom ili bez nje, samozaposleni, nezaposleni i oni koji imaju više od 70 godina. S druge strane, da ove organizacije mnogo doprinose boljem informisanju građana iznad proseka navode visoko obrazovani, zaposleni u opštinskoj/gradskoj i državnoj administraciji i oni koji imaju između 30 i 39 godine.

**Kada smo građane pitali da li organizacije civilnog društva/nevladine organizacije u njihovom gradu/opštini zastupaju interese lokalne zajednice i građana, najveći procenat njih (42%) odgovorilo je da ne može da proceni.** Zbirno 26% građana je stava da organizacije civilnog društva uopšte ne zastupaju (9%) i u maloj meri (17%) zastupaju interese lokalne zajednice i građana. S druge strane, zbirno 11% građana navodi da organizacije civilnog društva u velikoj meri (9%) i u veoma velikoj meri (3%) zastupaju interese lokalne zajednice i građana. Svaki peti ispitanik navodi da to čine osrednje. Demografski gledano i ovde se izdvaja ista grupa ispitanika kao i kod ranijih pitanja vezanih za organizacije civilnog društva.

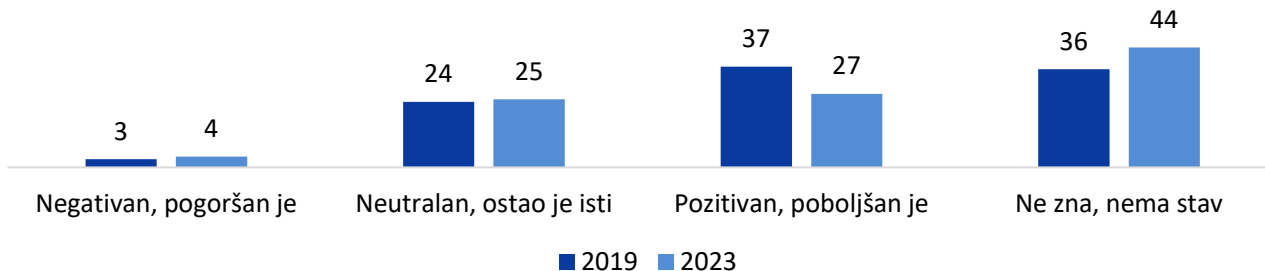
**Građani Srbije su pretežno stava da inicijative pokrenute od strane organizacija civilnog društva uopšte ne pomažu i u maloj meri pomažu da se čuje glas građana prilikom donošenja odluka od javnog značaja (zbirno 29%).** S druge strane, da inicijative pokrenute od ovih organizacija u velikoj i veoma velikoj meri pomažu da se čuje glas građana navodi zbirno 11% ispitanika, dok je 19% navelo da to čine osrednje. Međutim, **najveći procenat građana navodi da ne može da proceni – 41%.** Da inicijative pokrenute od strane organizacija civilnog društva uopšte ne pomažu i u maloj meri pomažu da se čuje glas građana iznad proseka navode muškarci, visokoobrazovani i oni sa završenom četvorogodišnjom srednjom školom, samozaposleni, oni koji žive u ruralnim delovima i ispitanici od 50 do 59 godina.

**U aktivnostima neke organizacije civilnog društva/nevladinih organizacija učestvuje zbirno 8% ispitanika, od čega 4% kao volonteri, a 4% kao članovi/ce.** S druge strane, 92% ispitanika ne učestvuje u aktivnostima koje su organizovane od strane organizacija civilnog društva i nevladinih organizacija. U aktivnostima neke organizacije civilnog društva kao volonteri iznad proseka učestvuju učenici/studenti, zaposleni u državnoj administraciji i najmlađa grupa ispitanika (od 18 do 29 godina), dok kao članovi/ce iznad proseka učestvuju ispitanici od 18 do 49 godina, zaposleni u opštinskoj administraciji i učenici/studenti.

Na pitanje da li učestvuju u inicijativama ili aktivnostima koje imaju za cilj da utiču na lokalno donošenje odluka od javnog interesa, **najveći procenat ispitanika (86%) naveo je da ne učestvuje u ovakvim aktivnostima.** S druge strane, zbirno 14% ispitanika je naveo da učestvuje u ovakvim aktivnostima tako što prisustvuje javnim slušanjima (4%), iznosi vlastima određene zahteve (2%) i na neki drugi način ili kroz društvene mreže (8%).

**Sa projektima koje su zemlje Evropske unije i Švajcarske sprovodile u opštini/gradu u kojem žive nije upoznato 44% ispitanika.** U poređenju sa 2019. godinom procenat ovih ispitanika je u ovogodišnjem istraživanju viši za osam procentnih poena. Da su projekti sprovedeni od strane Evropske unije i Švajcarske imali pozitivan uticaj na kvalitet života ispitanika navodi 27% ispitanika, što je za 10 procentnih poena manje u odnosu na 2019. godinu. Četvrtina ispitanika je stava da je kvalitet života ostao na istom nivou, dok je 4% ispitanika naveo da su ovi projekti imali negativan uticaj na kvalitet njihovog života.

*Grafikon 10.3. Da li ste upoznati sa projektima koje su evropske zemlje, zemlje Evropske unije i Švajcarske, sprovodile u Vašem gradu/opštini i ako jeste, kakav su uticaj ti projekti imali na kvalitet Vašeg života? (%)*

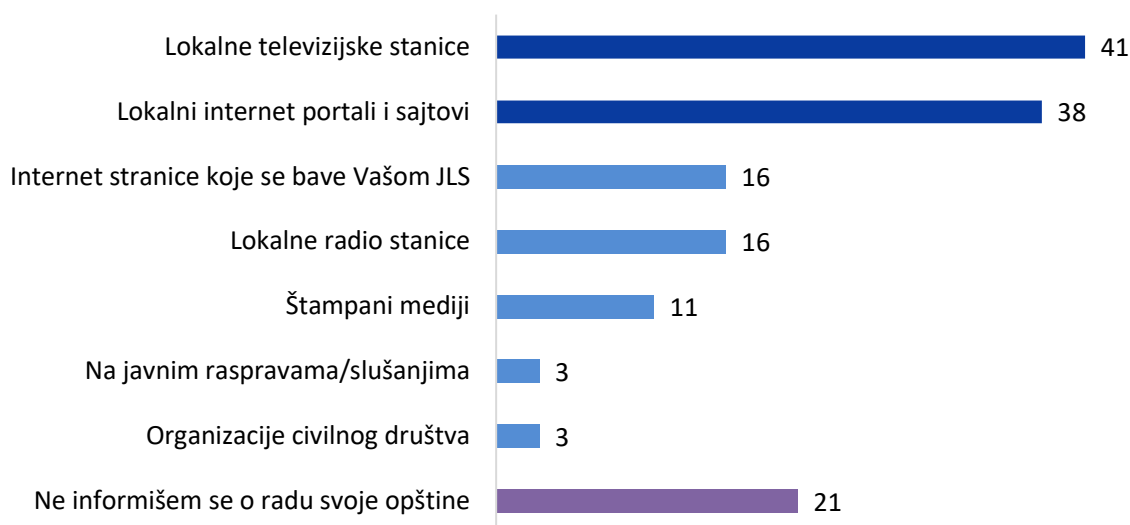


## 11. Informisanje o radu lokalnih vlasti – samoprocena informisanosti i glavni izvori informacija

**Najveći procenat građana je o radu opštine/grada u kojem žive informisan onoliko koliko im je potrebno (37%)** i procenat ovih ispitanika je u odnosu na 2019. godinu porastao za šest procentnih poena. S druge strane, nešto manji procenat ispitanika (34%) navodi da nije dovoljno informisan o radu grada/opštine u kojoj živi, što je za jedan procentni poen više u odnosu na prethodno istraživanje. Svaki deseti ispitanik navodi da je dobro informisan o radu njihovog grada/opštine, pa je ovde primetan skok u procentu ispitanika i to za šest procentnih poena.

**Građani se o radu lokalne vlasti najčešće informišu putem lokalnih televizijskih stanica (41%) i lokalnih internet portala i sajtova (38%).** Lokalne televizijske stanice su i u prethodnom istraživačkom ciklusu bile najčešći odgovor ispitanika. Internet stranice koje se bave radom JLS i lokalne radio stanice kao najčešći izvor informisanja o radu lokalne vlasti navodi po 16% ispitanika, dok svaki deveti navodi štampane medije. Po 3% ispitanika navodi da se o radu lokalne vlasti najčešće informiše na javnim raspravama/slušanjima i putem organizacija civilnog društva. **Da se ne informiše o radu svoje opštine navodi 21% ispitanika.**

*Grafikon 11.1. Koja su dva medija preko kojih se najčešće informišete o radu lokalne vlasti? (mogućnost dva odgovora, u %)*



**Prema mišljenju najvećeg procenta građana, skupština grada/opštine bi trebalo da održava sednice u mesnim zajednicama radi lakšeg i pristupačnijeg praćenja njenog rada – 28%.** Ovaj trend zabeležen je i 2019. godine kada je takođe najveći procenat ispitanika ovo navodio kao svoj odgovor. Da treba da se omogući prisustvo zainteresovanim građanima na sednicama skupštine navodi 24% ispitanika, dok 19% navodi da građanima treba da se omogući glasanje za prioritetne projekte u gradu/opštini. Češće javne rasprave navodi 16% ispitanika, dok je 13% navelo da treba da se unapredi internet prezentacija opštine/grada, a 12% je navelo da treba da postoje češća javna slušanja u skupštini. Da skupština grada/opštine treba da organizuje češće otvorene panele navodi 8% ispitanika. Isti trendovi zabeleženi su i u istraživanju 2019. godine.

## 12. Zaključci

U završnom poglavlju će se ukazati na najvažnije istraživačke trendove, imajući u vidu promene (pozitivne ili negativne) između dva ili više istraživačkih ciklusa.

- Pozitivan trend koji se uočava u ovom ciklusu istraživanja odnosi se na podatak da je **porastao procenat ispitanika koji navode da žive dobro u svojoj lokalnoj samoupravi**. Ono što lokalne vlasti ne smeju da zanemare jeste nalaz koji ukazuje na 17% ispitanika sa stavom da žive teško podnošljivo i nepodnošljivo, što je i dalje visok procenat jer se radi o skoro petini populacije.
- **Nema značajnije promene u trendu koji se tiče stava kod građana kada upoređuju stanje u svojoj lokalnoj samoupravi sa onim od pre tri godine**. Kao i 2019. godine, najveći procenat građana naveo je da se u njihovoj lokalnoj samoupravi živi isto, ali je blago porastao procenat i onih građana koji su rekli da žive bolje ili lošije.
- Iako je većina ispitanika rekla da se u njihovoj JLS živi isto kao i u svim drugim gradovima/opštinama potencijalno alarmirajući nalaz za lokalnu vlast je i stav svakog četvrtog ispitanika koji smatra da u svojoj JLS živi lošije nego u većini drugih gradova/opština u Srbiji.
- **Pozitivan trend koji se nastavlja i nakon istraživanja iz 2019. godine vezan je za nivo zadovoljstva građana elementima JLS – nalazi se više građana koji jesu zadovoljni nego onih koji to nisu**. Lokalne vlasti treba posebnu pažnju da obrate na sledeće elemente kod kojih je izmeren veći stepen nezadovoljstva nego zadovoljstva: **dostupnost parking mesta, stanje u urbanizmu, jednako ostvarivanje prava svih građana u JLS i omladinska politika/mogućnosti za mlade**. Uz to, **stanje u saobraćaju** je nešto čime su građani u **podjednakoj meri i zadovoljni i nezadovoljni u svojoj JLS** pa je u JLS neophodno prilagođavati politike shodno tipu naselja.
- **Negativan trend se uočava kada je reč o poverenju u rad lokalnih institucija/organizacija**. **Kod građana prevladava nepoverenje u odnosu na poverenje**, što je bio slučaj i u prethodnom istraživanju. Posebno se izdvojilo nisko poverenje u **rad predsednika opštine/gradonačelnika i u rad opštinskog/gradskog veća**. Ovaj trend nepoverenja nije se menjao u odnosu na 2019. godinu kada se, takođe najmanje poverenje merilo prema radu predsednika opštine/gradonačelnika i u rad opštinskog/gradskog veća.
- Istovetan **trend zadovoljstva građana prema radu opšte uprave** uočen je i u ovom istraživačkom ciklusu. Osim opšte uprave, građani su najveće zadovoljstvo istakli i prema korišćenim **administrativnim uslugama opštine/grada**. Identičan trend u odnosu na raniji ciklus istraživanja se nalazi i u podatku da su građani najmanje kontakta imali sa inspekcijom i službom za građevinske i urbanističke poslove.
- Aktuelni podaci jesu ohrabrujući s obzirom da je 44% građana u ovom regionu iskazalo zadovoljstvo opštinskim ili gradskim uslugama naspram desetine anketiranih koji su naveli da nisu zadovoljni. **Lokalna vlast posebnu pažnju treba da posveti pripadnicima romske zajednice i korisnicima centara za socijalni rad** budući da su oni natprosečno navodili da nisu zadovoljni pruženim uslugama.
- Na temu toga da li lokalna vlast vodi računa o građanima i pruža usluge adekvatne njihovim potrebama **trendovi su dobri jer je došlo do povećanja procenta građana koji smatraju da u potpunosti pružaju (sa 5% na 10%), uz zadržavanje istih procenata koji kažu da lokalna vlast uglavnom vodi računa o građanima**. Pored toga, u ovom istraživačkom ciklusu, a u odnosu na onaj iz 2019. godine, nalazi se na manje ispitanika koji smatraju da lokalna vlast ne vodi računa o građanima i da ne pruža usluge adekvatne njihovim potrebama.
- Prostor za unapređenje u radu JLS postoji u nekoliko oblasti i **najkritičnije tačke su oko uključenosti građana: 73% građana kaže da ih lokalne vlasti ne pitaju često za mišljenje o svojim odlukama odnosno 72% građana kaže da nemaju uticaj na donošenje važnih odluka u njihovoj ulici ili kraju gde žive**.



- Prostor za unapređenje rada opštine ili grada u pružanju javnih usluga građanima uočava se i kada se pogleda srednja prosečna ocena za pružene javne usluge. Naime, ona nije visoka i **iznosi 2.76 što znači da isporuka usluga nije ni blizu odličnog nivoa**, te da ovo jeste segment kojem lokalne samouprave treba da posvete dodatnu pažnju. Slične potrebe nameće i podatak da su **korišćene službe građani ocenili ocenom 3.07 što govori o osrednjem zadovoljstvu u širem smislu**.
- **Kada je reč o uštedi vremena u JLS, došlo je do blagog napretka u odnosu na period od pre četiri godine jer je smanjen procenat građana koji misle da su se tu stvari pogoršale (sa 27% na 20%) i blagog povećanja procenta građana koji misle da je došlo do poboljšanja (sa 28% na 29%)**. U delu koji se tiče uštede novca, može se videti **blago nazadovanje u odnosu na 2019. godinu**: povećan je procenat građana koji smatraju da je došlo do pogoršanja. U promenama **u kvalitetu usluga u JLS se, takođe vidi blagi pad** jer je povećan procenat nezadovoljnih (sa 4% na 7%).
- Negativan trend uočen je i kada je reč o **brzini obavljanja poslova u JLS**. Nalazi su lošiji u poređenju s prethodnim ciklusom (2019) jer se za sedam procentnih poena povećao procenat građana koji kažu da se dosta čeka i da se gubi vreme kada žele nešto da završe u gradu/opštini.
- Građani su ukazali na dve ozbiljne smetnje u komunikaciji sa gradskom/opštinskom administracijom i to su trendovi iz 2019. godine. **Na prvom mestu je to što nemaju dovoljno informacija o proceduri, dokumentaciji, itd. (21%), a odmah je tu i to što je procedura komplikovana i što moraju da dostavljaju različitu dokumentaciju/uplatnice itd.**
- Lokalna samouprava bi trebala da uloži **dodatne napore u podsticanje razvoja privatnog preduzetništva** (u smislu obezbeđivanja početnog kapitala, edukacije i informisanja, propisa i procedura, infrastrukture) budući da se beleži 36% građana koji smatraju da ona ne čini dovoljno i da može mnogo više. Visokoobrazovani građani su natprosečno iznosili ovaj stav.
- **Pozitivan trend uočen je kada je reč o zadovoljstvu elementima rada službenika: kod ljubaznosti, profesionalnosti i odgovornosti službenika evidentiran je blagi rast u odnosu na period od pre četiri godine**. Posebna pažnja lokalnoj samoupravi ukazuje se na nepristrasnost službenika - zadovoljstvo nepristrasnošću je najniže od svih ponuđenih elemenata. Najveći procenat građana nije imao razloga da se žali na rad lokalnih službenika i u tom pogledu gotovo da nema razlika između 2023. i 2019. godine.
- Kako je polovina građana zainteresovana da sazna više o tome kako se troše sredstva iz lokalnog budžeta, **lokalna vlast bi trebalo da radi na povećanju transparentnosti svog rada i boljoj informisanosti i uključivanju građana**. U skladu sa ovim zaključkom je podatak da je trećina građana rekla da njihova opština/grad u poslednje dve godine nije razgovarala sa građanima o raspodeli lokalnog budžeta.
- **Organizacije civilnog društva koje deluju u opštini/gradu građana, moraju transparentnije da obavljaju svoje aktivnosti** budući da je primetan najveći procenat građana (42%) koji nije upoznat sa njihovim radom, kao i da ne može da proceni da li organizacije civilnog društva kroz svoje aktivnosti i inicijative doprinose tome da građani budu bolje informisani o pitanjima od javnog značaja i radu opštinskih/gradskih organa. Povezana sa ovim je i **negativna percepcija građana Srbije** koji su pretežno stava da inicijative pokrenute od OCD uopšte ne pomažu ili u maloj meri pomažu da se čuje glas građana prilikom donošenja odluka od javnog značaja. Negativan podatak notiran je i u pitanju da li građani učestvuju u inicijativama ili aktivnostima koje imaju za cilj da utiču na lokalno donošenje odluka od javnog interesa, kada je najveći procenat ispitanika (86%) naveo da ne učestvuje u njima. **Lokalne samouprave i na ovom planu treba da teže većoj uključenosti građana u donošenje odluka koje ih se direktno tiču**.
- **Trendovi u vezi s donacijama na lokalnom nivou nisu ohrabrujući i neophodno je projekte učiniti vidljivim i ukazati na svakodnevnu korist koju od njih imaju građani**. Nekoliko ilustracija. Sa projektima koje su zemlje Evropske unije i Švajcarske sprovodile u opštini/gradu u kojem žive nije poznato 44% ispitanika. U poređenju sa 2019. godinom procenat ovih ispitanika je u ovogodišnjem istraživanju viši



za osam procentnih poena. Da su projekti sprovedeni od strane Evropske unije i Švajcarske imali pozitivan uticaj na kvalitet života ispitanika navodi 27% ispitanika, što je za 10 procentnih poena manje u odnosu na 2019. godinu.

- **S obzirom na stav oko trećine građana (34%) koji smatraju da nisu dovoljno informisani o radu lokalne samouprave, postoji potreba da se unapredi komunikacijski aspekt.** Pritom, treba imati u vidu da se **građani o radu lokalne vlasti najčešće informišu putem lokalnih televizijskih stanica (41%) i lokalnih internet portala i sajtova (38%).** Lokalne televizijske stanice su i u prethodnom istraživačkom ciklusu bile najčešći odgovor ispitanika. Važan je i podatak **da se ne informiše o radu svoje opštine čak 21% ispitanika ili gotovo svaki peti ispitanik.**
- Neophodno je **bolje informisanje i edukovanje javnosti o načinima na koje građani mogu da učestvuju u radu lokalne samouprave.** Trebalo bi motivisati građane da uzmu učešća u tim aktivnostima, na primer kroz češće **održavanje sednica u mesnim zajednicama radi lakšeg i pristupačnijeg praćenja rada lokalne samouprave (za šta se u ovom ciklusu istraživanja opredelilo čak 28%).** Ovaj trend zabeležen je i 2019. godine kada je takođe najveći procenat ispitanika ovo navodio.