CITY CONSULTING DOO BANJA LUKA
UL. Bulevar srpske vojske 17
BANJA LUKA, REPUBLIKA SRPSKA, BIH
Mob.: +38765 974 854
E-mail: kontakt@city-consult.net
www.city-consult.net

FINALNI IZVJEŠTAJ

Po ugovoru: Br. BA-RERP-51880BA-RS-CS-CQ-19-C.3.1.2

ISTRAŽIVANJE STEPENA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA RUGIPP-a

CITY CONSULTING D.O.O. BANJA LUKA

mart, 2020. GODINE

Pripremljeno za :

Republička uprava za geodetske i imovinsko-pravne poslove Republike Srpske

SADRŽAJ

1. UVOD 3

2. METODOLOGIJA 4

2.1. Istraživanje stepena zadovoljstva korisnika 4

2.2. Istraživanje stepena zadovoljstva opština i profesionalnog privatnog sektora uslugama koje pruža RUGIPP 5

2.2.1. Link za pristup online anketi za opštine i profesionalni privatni sektor 6

3. ISTRAŽIVANJE STEPENA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA 7

3.1. Informisanost građana o funkcijama katastra nepokretnosti i korišćenje usluga područnih jedinica RUGIPP-a 10

3.2. Zadovoljstvo korisnika uslugama RUGIPP-a 19

3.3. Ocjena funkcionisanja područnih jedinica RUGIPP-a 22

3.4. Upoznatost i ocjena Zakona o premjeru i katastru Republike Srpske 30

3.5. Ranjive grupe 32

3.6. Ocjena Internet prezentacije 34

3.7. Rezultati istraživanja stepena zadovoljstva korisnika i preporuke 38

4. ISTRAŽIVANJE STEPENA ZADOVOLJSTVA PREDSTAVNIKA OPŠTINA I PROFESIONALNOG PRIVATNOG SEKTORA 39

4.1. Zadovoljstvo opština i pravnih lica uslugama RUGIPP-a 39

4.2. Zadovoljstvo razmjenom informacija 49

4.3. Korišćenje i zadovoljstvo Internet uslugama 49

4.4. Uvođenje dodatnih usluga 55

4.5. Rezultati istraživanja stepena zadovoljstva predstavnika opština i profesionalnog privatnog sektora i preporuke 56

1. UVOD

Projekat registracije nekretnina (RERP) ima za cilj unapređenje katastarskog sistema i održivost institucija za upis prava u katastar. 03.02.2012. godine Republika Srpska je donijela novi zakon, koji je zemljišne knjige i katastar spojio u zajedničku evidenciju nazvanu Katastar nepokretnosti. Ova evidencija se vodi unutar Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove Republike Srpske (RUGIPP).

Aktivnosti ovog projekta baziraju se na ažuriranju i usklađivanju podataka iz zemljišno-knjižnih, te katastarskih knjiga, kao i integrisanje istih u jedinstvenu evidenciju kakva je Katastar nepokretnosti. Posebna pažnja pridaje se urbanim područjima. Projekat ima tri komponente: komponenta A – Razvoj podataka za registraciju nekretnina, komponenta B – Razvoj infrastrukture za registraciju nekretnina, komponenta C - Razvoj politika i institucionalni razvoj i upravljanje projektom.

Projekat istraživanja stepena zadovoljstva korisnika (stanovništva te opština i profesionalnog privatnog sektora) uslugama RUGIPP-a (Republička uprava za geodetske i imovinsko-pravne poslove), ima za cilj:

- prikupljanje podataka o trenutnom stanju među stanovništvom Republike Srpske u vezi sa stepenom zadovoljstva uslugama pruženim od strane RUGIPP-a, kao i
- utvrđivanje novih želja i zahtjeva korisnika za potencijalnim novim i drugačijim uslugama,

a sve u cilju pružanja podrške RUGIPP-u prilikom formiranja njihovih budućih strateških planova.

Ovaj izvještaj sadrži nalaze sprovedenog istraživanja stepena zadovoljstva korisnika u okviru opšte populacije, kao i nalaze istraživanja stepena zadovoljstva predstavnika opština i profesionalnog privatnog sektora u pogledu usluga koje pruža Republička uprava za geodetske i imovinsko-pravne poslove Republike Srpske (RUGIPP). Navedena istraživanja je sproveo CITY Consulting d.o.o. Banja Luka u periodu 20.12.2019. godine do 29.02.2020. godine

2. METODOLOGIJA

Istraživanje stepena zadovoljstva korisnika	• Kvantitativno istraživanje licem-u-lice • 820 intervjua licem-u-lice • Slučajni nacionalno reprezentativni uzorak
Istraživanje stepena zadovoljstva opština i privatnog sektora	• Kvantitativno online istraživanje • 207 intervjua putem online ankete • Stratifikovani jednoetapni uzorak

2.1.Istraživanje stepena zadovoljstva korisnika

Lokacija	Republika Srpska
Metod prikupljanja podataka	Anketiranje ispitanika licem-u-lice
Uzorački univerzum	Svi građani Republike Srpske. Ciljnu populaciju čine punoljetne osobe (18 i više godina) koje imaju stalno prebivalište na teritoriji Republike Srpske
Uzorački okvir	Spisak svih regija podijeljenih po konceptu izbornih regija u RS
Tip uzorka	Ispitivanje ključnih regija
	Ciljna grupa: ispitanici koji su klijenti područnih jedinica RUGIPP-a
Veličina uzorka	820 ispitanika ukupno; Slučajno izabranih 820 građana

Procedura uzorkovanja podrazumijeva raspoređivanje anketara na ključne regije. Raspored je bio baziran na principu geografske disperzije tako da je obuhvaćen dovoljan broj korisnika u svakoj dodijeljenoj regiji. Anketiranje je izvršeno u sledećim regijama: Bileća (64), Derventa (34), Foča (8), Grad Banja Luka (192), Grad Bijeljina (131), Grad Doboj (34), Grad Prijedor (100), Grad Trebinje (17), Grad Zvornik (72), Gradiška (36), Istočno Novo Sarajevo (14), Modriča (33), Pale (16), Rogatica (10), Sokolac (15), Srbac (34), Višegrad (10) i anketirano je ukupno 820 korisnika usluga RUGIPP-a. Anketiranjem su ispitani svi veći i manji centri Republike Srpske, tako da dobijeni rezultati predstavljaju pravi utisak o interesima i zadovoljstvu građana.

Odabir ispitanika vršio se prvenstveno u područnim jedinicama Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove te su obuhvaćena lica koja koriste usluge RUGIPP-a. Način odabira ispitanika vršio se na prethodno određen način, kako bi se osigurao potpuno slučajan uzorak. Izabran je svaki treći klijent RUGIPP-a koji je zatečen u odabranoj područnoj jedinici. Ukupan broj ispitanih korisnika usluga RUGIPP-a je 820 kako je i planirano uzorkom.

2.2. Istraživanje stepena zadovoljstva opština i profesionalnog privatnog sektora uslugama koje pruža RUGIPP

Istraživanje stepena zadovoljstva opština i profesionalnog privatnog sektora sprovedeno je putem online istraživanja i online upitnika koji je bio poslat na mail na uzorku od 207 ispitanika.

Procedura uzorkovanja se, kao i ona kod istraživanja zadovoljstva korisnika, bazirana je na geografskoj disperziji, s time da je većinski dio ispitanika iz banjalučke regije, iz razloga što najveći broj banaka, advokata, notara i sl. ima sjedište na tom području.

Ukupno je anketirano 207 korisnika usluga RUGIPP-a i to :

- 12 banaka
- 51 advokata
- 22 notara
- 17 geodetskih preduzeća
- 48 opština
- 12 vještaka geodetske struke
- 33 sudova
- 12 Agencija za promet nekretnina

2.2.1. Link za pristup online anketi za opštine i profesionalni privatni sektor

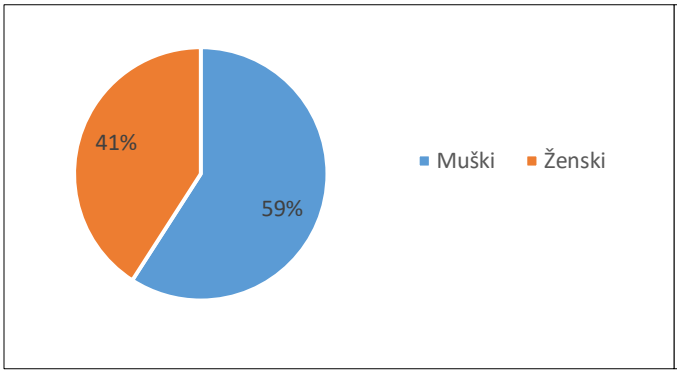
https://forms.gle/gK1dVD1ghCk5xywp8

Online upitnik

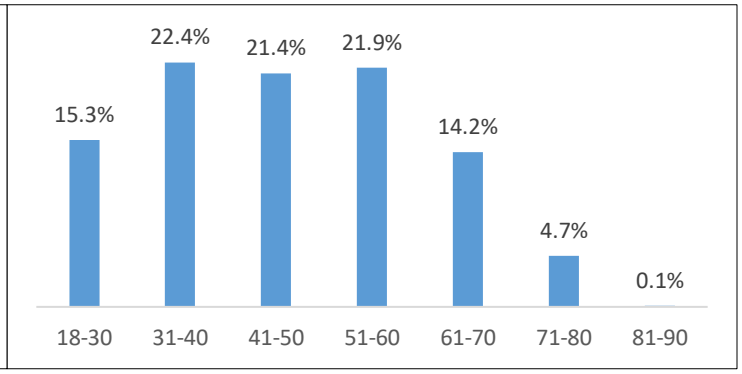
3. ISTRAŽIVANJE STEPENA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

PROFIL ISPITANIKA

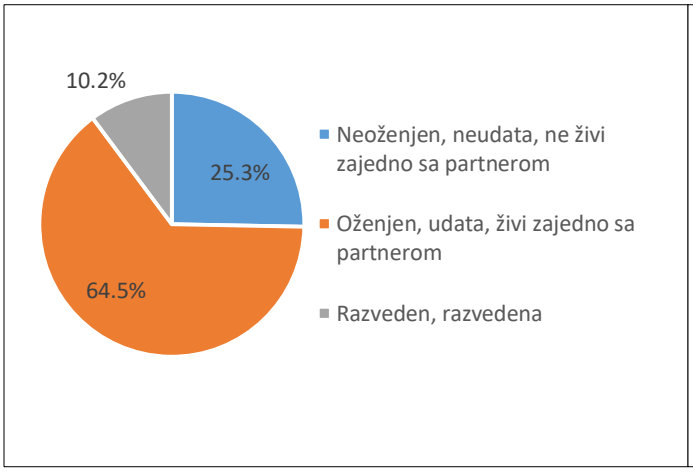
Pol



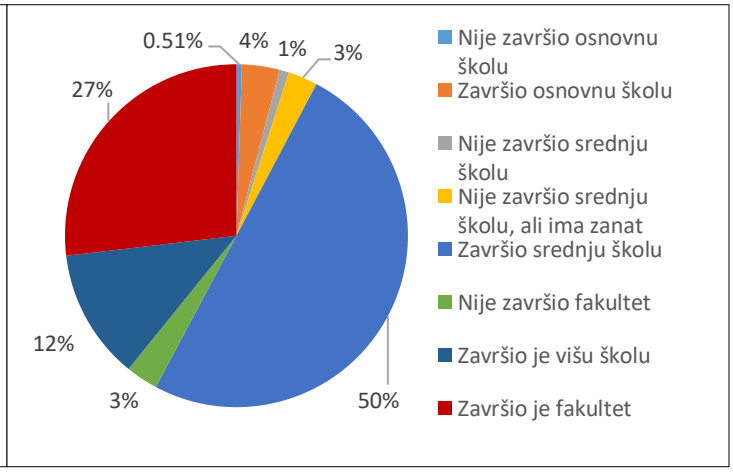
Godine starosti



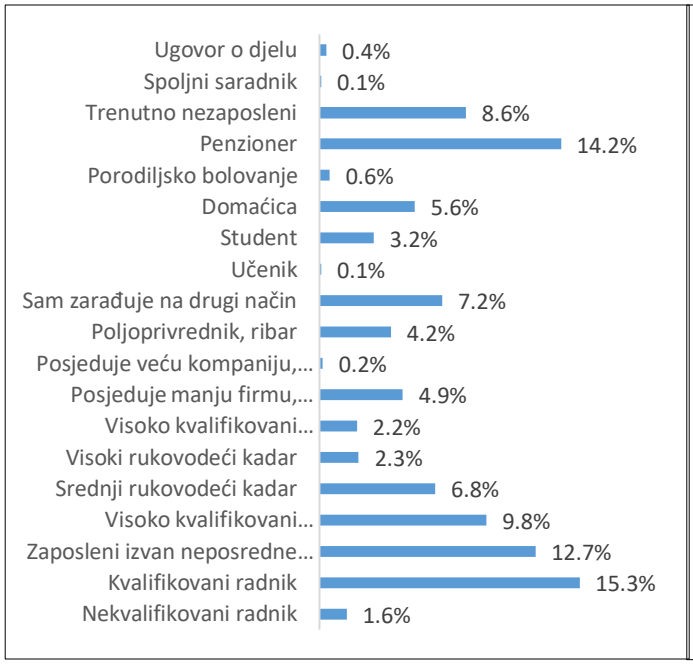
Bračno stanje



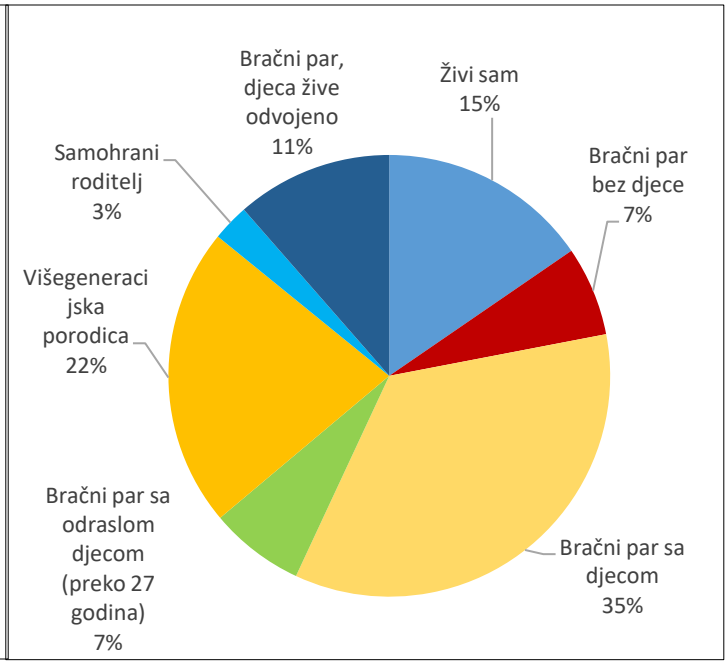
Obrazovanje

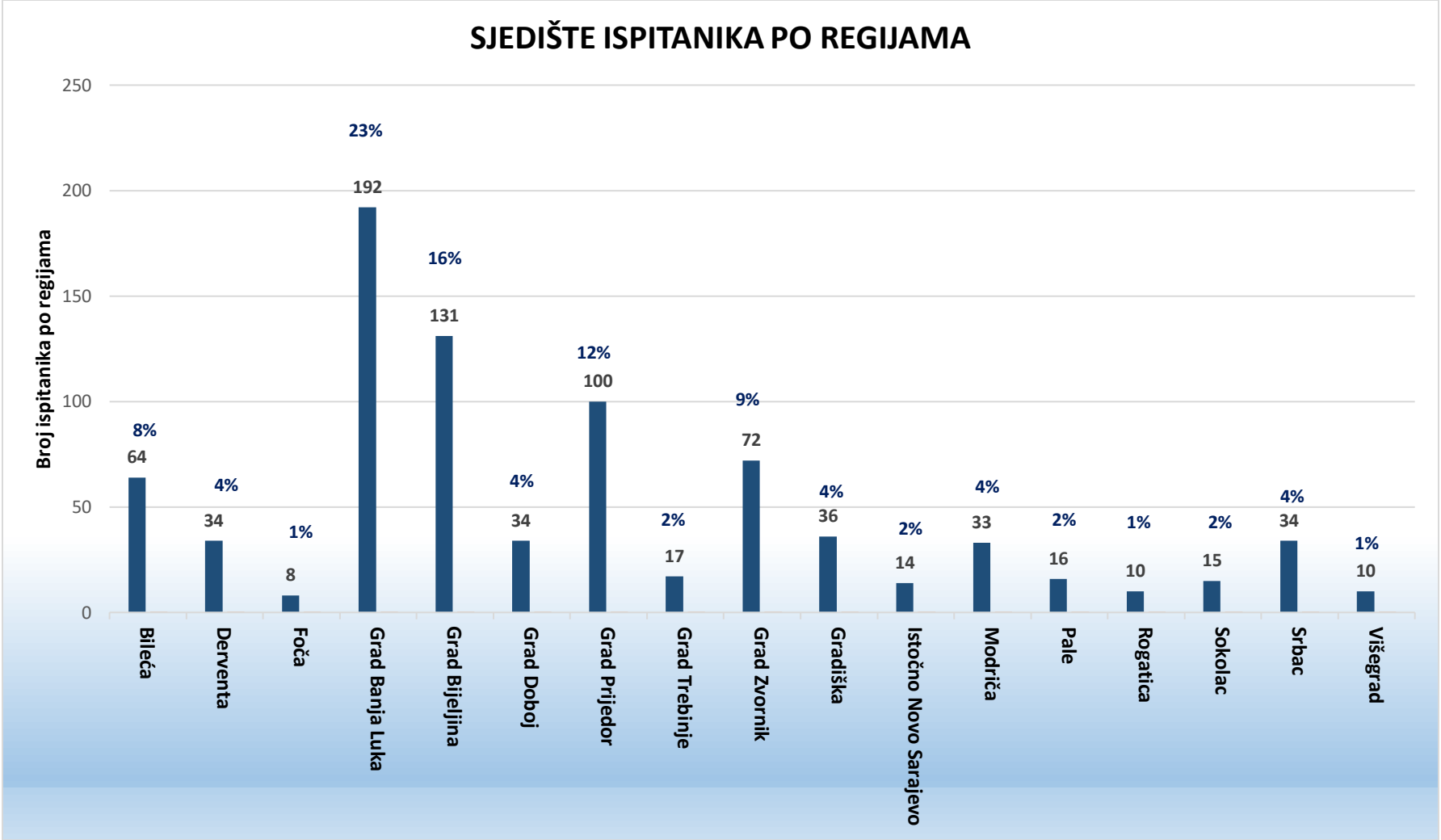


Zanimanje



Tip domaćinstva

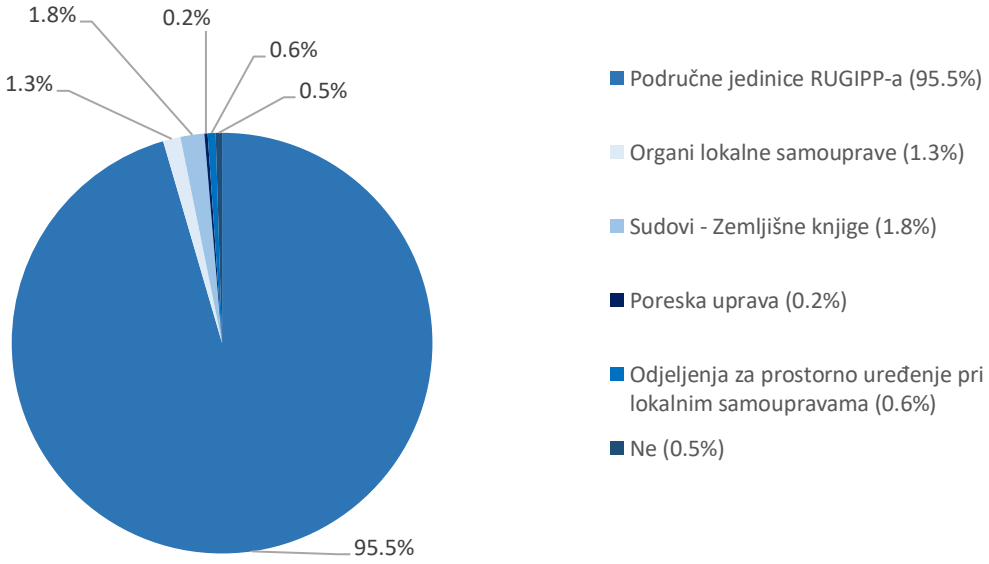



SJEDIŠTE ISPITANIKA PO REGIJAMA
Broj ispitanika po regijama
250
200
150
100
50
0
Bileća 64 8%
Derventa 34 4%
Foča 8 1%
Grad Banja Luka 192 23%
Grad Bijeljina 131 16%
Grad Doboj 34 4%
Grad Prijedor 100 12%
Grad Trebinje 17 2%
Grad Zvornik 72 9%
Gradiška 36 4%
Istočno Novo Sarajevo 14 2%
Modriča 33 4%
Pale 16 2%
Rogatica 10 1%
Sokolac 15 2%
Srbac 34 4%
Višegrad 10 1%

3.1. Informisanost građana o funkcijama katastra nepokretnosti i korišćenje usluga područnih jedinica RUGIPP-a

Na pitanje 1. „Da li ste upoznati sa tim koja institucija u našoj zemlji je odgovorna za upis prava na nepokretnosti, to jest uknjižbu vlasništva?“, informisanost građana je **na visokom nivou, i čak 95,5% građana** je navelo RUGIPP kao tu instituciju, a mali procenat je navodio organe lokalne samouprave, sudove, odjeljenja za prostorno uređenje i Poresku upravu. Veoma mali procenat građana dao je odgovor da uopšte ne zna koja institucija je odgovorna za uknjižbu vlasništva (0,5%). (*Grafikon br. 1)*

Grafikon br. 1 – upoznatost sa institucijama za upis prava na nepokretnosti (ukupna ciljna populacija - 820)



Pitanje 1. Da li ste upoznati sa tim koja institucija u našoj zemlji je odgovorna za upis prava na nepokretnosti, to jest uknjižbu vlasništva?

Na pitanje 2. ***Koja dokumenta mogu pribaviti u područnim jedinicama RUGIPP-a***, ispitanici su u najvećem broju navodili izvod iz zemljišnih knjiga (93,1%), list nepokretnosti (71,5%) i u velikoj mjeri su upoznati i sa ostalim dokumentima *(Grafikon br.2).*

Grafikon br. 2 – dokumenta koja je moguće pribaviti u PJ (97% ciljne populacije)

Pitanje 2. Da li znate koja dokumenta možete pribaviti u područnim jedinicama RGU - Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove?

Na pitanje 3 ***„Sada ću Vam navesti posebno različite usluge koje nude područne jedinice RUGIPP. Molim Vas da za svaku kažete da li znate za nju, da li ste je koristili, te ukoliko jeste da je ocijenite***“, ispitanici su navodili **uslugu izdavanja posjedovnih listova kao najpoznatiju** *(84,4% ispitanika)*, zatim **izdavanje listova nepokretnosti** *(79,9% ispitanika)*, zatim **Terenska mjerenja (dioba parcele, snimanje objekta, omeđavanje..)** *(79,6% ispitanika)* te su veoma upoznati i sa ostalim uslugama, sa preko 50% zabilježenih odgovora za sve usluge osim za ostale registracije. Od ispitanika kojima su poznate date usluge**,** najčešće korištena usluga je **izdavanje posjedovnih listova** *(76,9% ispitanika),* zatim **izdavanje listova nepokretnosti** *(70,8% ispitanika)* i **upis nepokretnosti** *(65,4% ispitanika).* Najrjeđe korištena usluga prema odgovorima ispitanika su **žalbe** sa 16,7%. (Grafikon br. 3a, 3b i 4).

Grafikon br. 3a – potreba za određenom uslugom (ukupna ciljna populacija)

Da li Vam je usluga poznata?

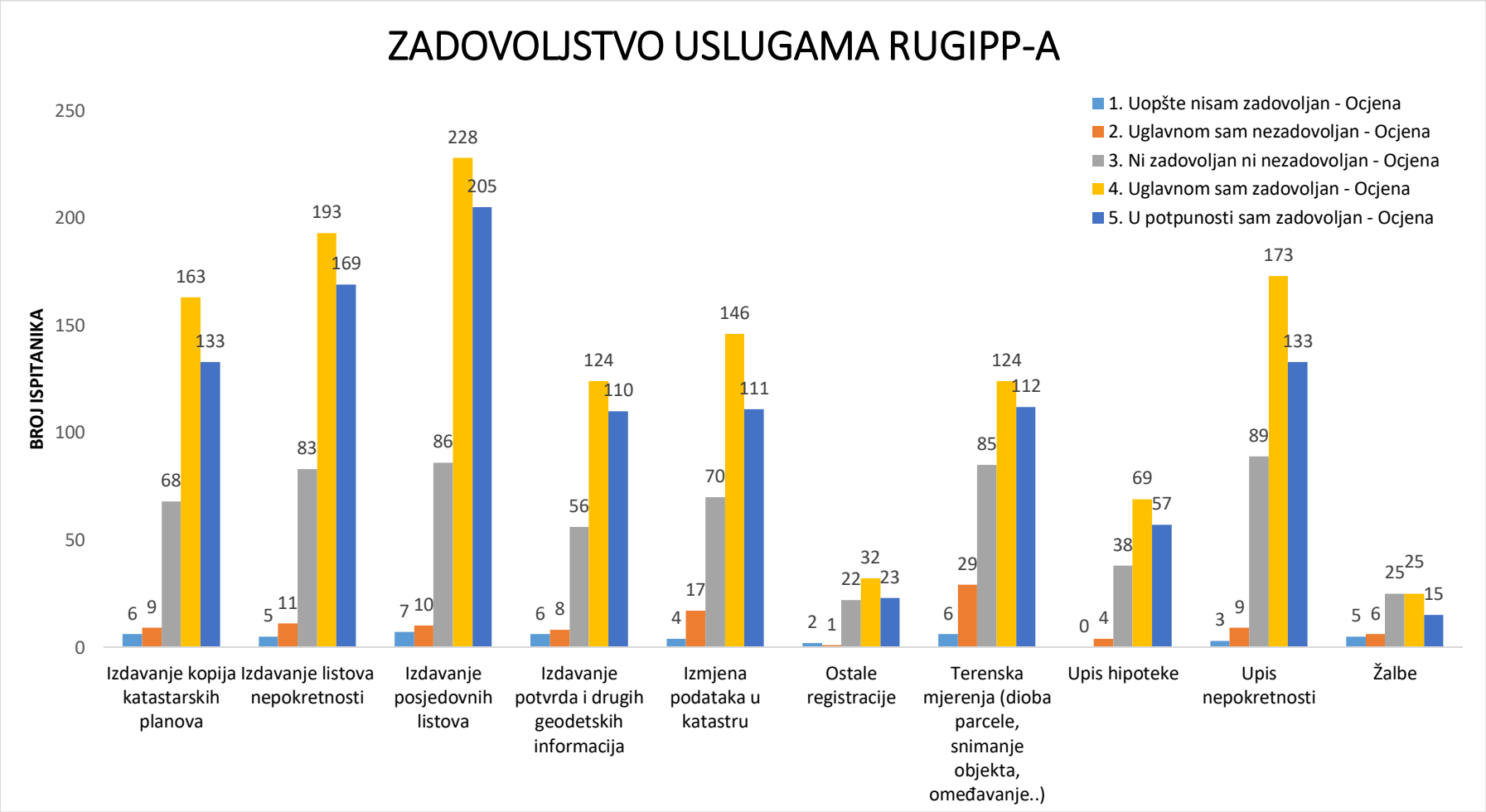
Grafikon br. 3b – korišćenje usluge (ukupna ciljna populacija)

Da li ste koristili datu uslugu?

Pitanje 3. „Sada ću Vam navesti posebno različite usluge koje nude područne jedinice RUGIPP. Molim Vas da za svaku kažete da li znate za nju, da li ste je koristili te ukoliko jeste da je ocijenite“,?

Grafikon br. 4: Prema odgovorima ispitanika, najbolje ocjenjena usluga RUGIPP-a je izdavanje posjedovnih listova, nakon koga se ističe usluga izdavanja listova nepokretnosti, te usluga upisa nepokretnosti. Najslabiju ocjenu korisnici su dali usluzi prigovora i žalbi, te smatraju da se ovaj segment umnogome može unaprijediti.

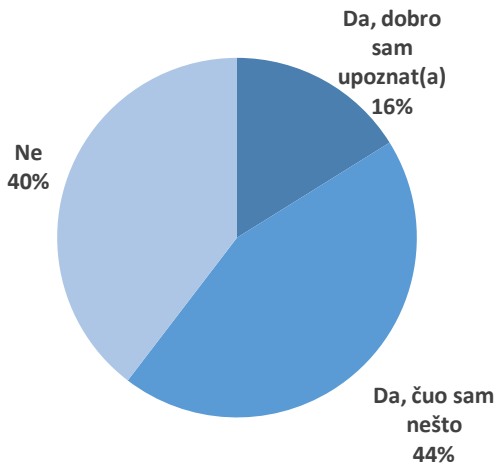
Grafikon br. 4 – zadovoljstvo uslugama RUGIPP-a (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 3. *„Sada ću Vam navesti posebno različite usluge koje nude područne jedinice RUGIPP. Molim Vas da za svaku kažete da li znate za nju, da li ste je koristili te* ***ukoliko jeste da je ocijenite?***

Na pitanje „***4. Da li ste upoznati sa reformom katastra nepokretnosti, to jest procesom izrade katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj?“*** veliki dio ispitanika, **njih 40%, nije upoznato sa reformom katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj**, te **44% ispitanika je čulo nešto o toj reformi**, dok je **16% dobro upoznato sa ovom reformom**. (*Grafikon br. 5)*

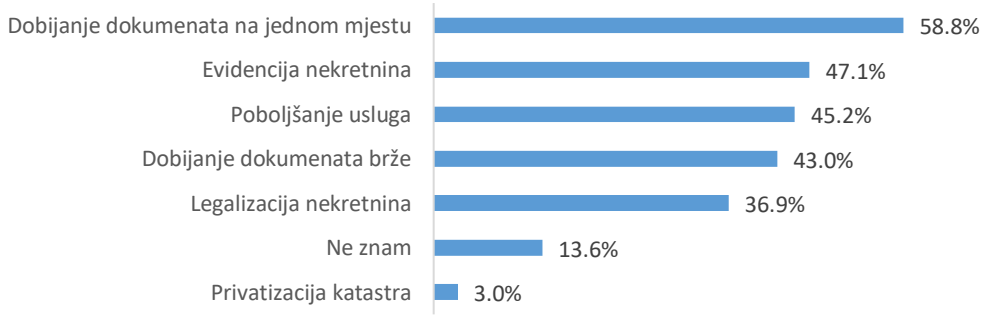
Grafikon br. 5 – upoznatost sa reformom izrade katastra nepokretnosti (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 4. Da li ste upoznati sa reformom katastra nepokretnosti, to jest procesom izrade katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj?

Na pitanje 5. ***„Da li znate šta taj proces obuhvata? (Proces izrade katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj?“*** prema mišljenju građana koji su čuli za proces izrade katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj i o njegovoj reformi, taj proces podrazumijeva **dobijanje dokumenata na jednom mjestu, evidenciju nekretnina i poboljšanje usluga.** (*Grafikon br. 6)*

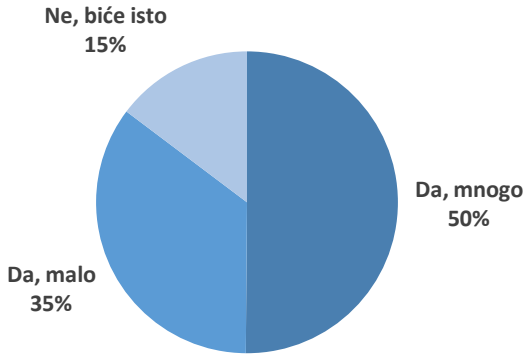
Grafikon br. 6 – poznavanje procesa izrade katastra nepokretnosti (60% ciljne populacije)



Pitanje 5. Da li znate šta taj proces obuhvata? (Proces izrade katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj)

Na pitanje **„6. Da li smatrate da će građani imati korist od tog procesa?“** kada im je predočen kratak opis reforme katastra nepokretnosti i njeni ciljevi, građani uviđaju prednosti ovog procesa: 85% ispitanika misli da će građani imati korist od ovog procesa, s tim da **50% ispitanika smatra da će imati mnogo koristi,** a **35% ispitanika smatra da će građani imati koristi, ali u manjoj mjeri**. **15% ispitanika smatra da neće biti koristi i da će biti isto stanje. (***Grafikon br.7)*

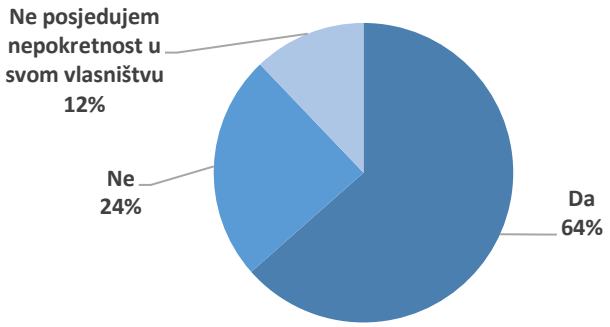
Grafikon br. 7 – korisnost izrade katastra nepokretnosti (99% ciljne populacije)



Pitanje 6. Da li smatrate da će građani imati korist od tog procesa? (Proces izrade katastra nepokretnosti)

Na pitanje 7. ***„Da li ste u poslednje tri godine (nakon 2012.) bili u situaciji da su Vam bila potrebna određena dokumenta vezana za nepokretnost koju posjedujete iz neke od područnih jedinica RUGIPP-a?“*** većina ispitanika (64%) bila je u situaciji da su nakon 2012. trebali određene dokumente vezane za nepokretnost koju posjeduju, 12% ispitanika ne posjeduje nepokretnost u svom vlasništvu, dok 24% ispitanika nije bila u situaciji da su im trebali dokumenti iz područnih jedinica RUGIPP-a. (*Grafikon br.8)*

Grafikon br. 8 – korišćenje usluga RUGIPP-a od 2012. (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 7. Da li ste nakon 2012. bili u situaciji da su Vam bila potrebna određena dokumenta vezana za nepokretnost koju posjedujete iz neke od područnih jedinica RUGIPP-a?

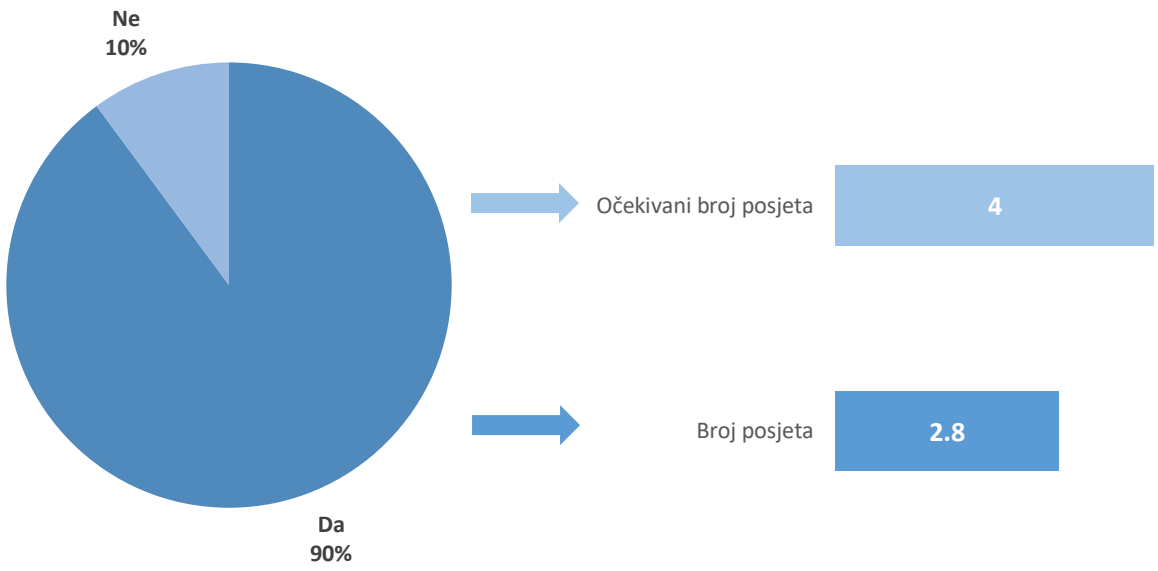
Na pitanje 8. ***„Koji je bio razlog za tu posljednju posjetu područnoj jedinici RUGIPP-a***?“ od ispitanika koji od 2012. godine posjećivali područne jedinice RUGIPP-a, približno **petina je RUGIPP posjećivala radi registracije ili upisa prenosa vlasništva**. Ostale usluge RUGIPP-a koje su ispitanici trebali prilikom posjete područnim jedinicama su: **sprovođenje rješenja o nasleđivanju** *(15,7% ispitanika)*, **prodaja nekretnine** *(14,8% ispitanika)*, **dioba nekretnine** *(14,4% ispitanika)*, i **rješavanje stanja u zemljišnim knjigama** *(14% ispitanika)*. (*Grafikon br. 9)*

Grafikon br. 9 – razlog posljednje posjete RUGIPP-u (64% ciljne populacije)

Pitanje 8. Koji je bio razlog za tu posljednju posjetu područnoj jedinici RUGIPP-a?

Na pitanje 9. „*Da li ste uspjeli da ostvarite svoj zahtjev?*“, stopa ostvarenja zahtjeva u područnim jedinicama RUGIPP je veoma visoka - 90% građana koji su se radi pribavljanja dokumentacije obratili područnim jedinicama RUGIPP uspjelo je da ostvari svoj zahtjev i to u prosjeku tokom tri posjete. **Sa druge strane, korisnici koji još uvijek nisu uspjeli da ostvare zahtjev pesimistično vjeruju da će im za ostvarenje zahtjeva trebati veći broj posjeta** – u prosjeku 4 posjete uključujući i one koje su već ostvarene.

Grafikon br. 10 – ostvarenje zahtjeva (64% ciljne populacije)

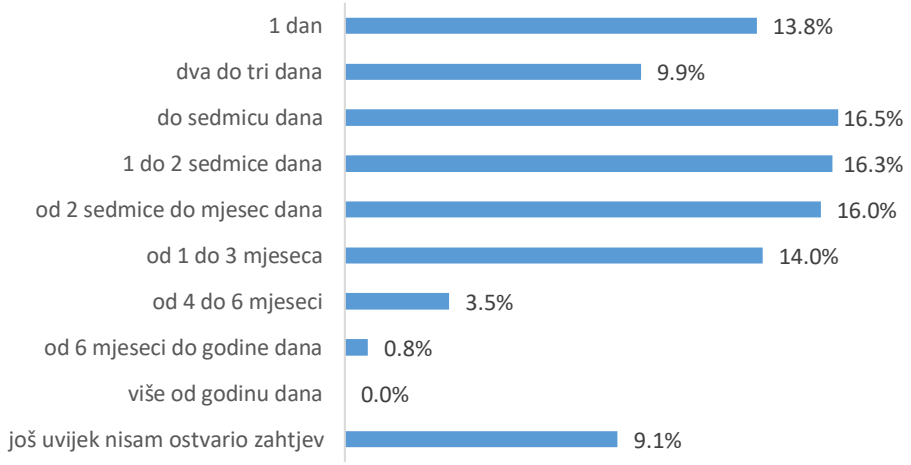


Pitanje 9. Da li ste uspjeli da ostvarite svoj zahtjev?

Pitanje 10 . Koliko puta ste morali da posjetite područnu jedinicu RGU da biste ostvarili svoj zahtjev?; Pitanje 11. Koliko puta smatrate da ćete morati posjetiti područnu jedinicu RGU da biste ostvarili svoj zahtjev?

Na pitanje ***„12. Od trenutka kada ste zatražili tu uslugu do trenutka kada ste ju dobili, koliko je to trajalo?“*** u vremenskom smislu, **ne postoji preovlađujući period koji je potreban za ostvarenje zahtjeva u područnim jedinicama RUGIPP, ali se većina zahtjeva (70%) ostvari najduže u roku od mjesec dana od trenutka njihovog podnošenja**. Naime, među građanima koji su se radi pribavljanja dokumentacije obratili područnim jedinicama RUGIPP najveći je procenat onih koji su zahtjev uspjeli da ostvare u periodu do sedmice dana (16,5%), dok je skoro isti procenat (16,3%) zahtjev ostvarilo u periodu od jedne do dvije sedmice od trenutka zahtijevanja usluge. (*Grafikon br. 11)*

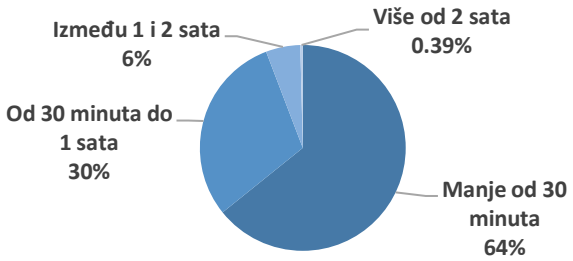
Grafikon br. 11 – vrijeme trajanja procesuiranja zahtjeva (63% ciljne populacije)



Pitanje 12. Od trenutka kada ste zatražili tu uslugu do trenutka kada ste ju dobili, koliko je to trajalo?

Na pitanje ***„13. Koliko ste vremena proveli u prijemnoj kancelariji u toku posljednje posjete?“*, građani se najčešće u prijemnoj kancelariji zadržavaju do pola sata** (64%), nešto rjeđe između 30 minuta i jednog sata, a najrjeđe više od 2 sata. (*Grafikon br. 12)*

Grafikon br. 12 – vrijeme provedeno u prijemnoj kancelariji (63% ciljne populacije)

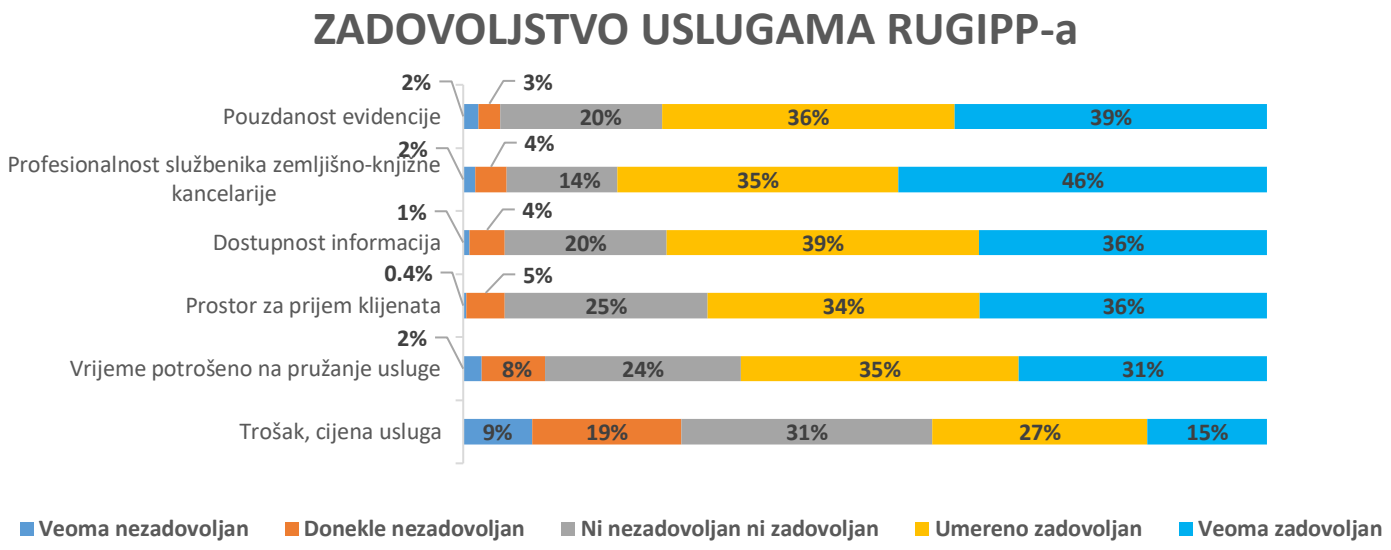


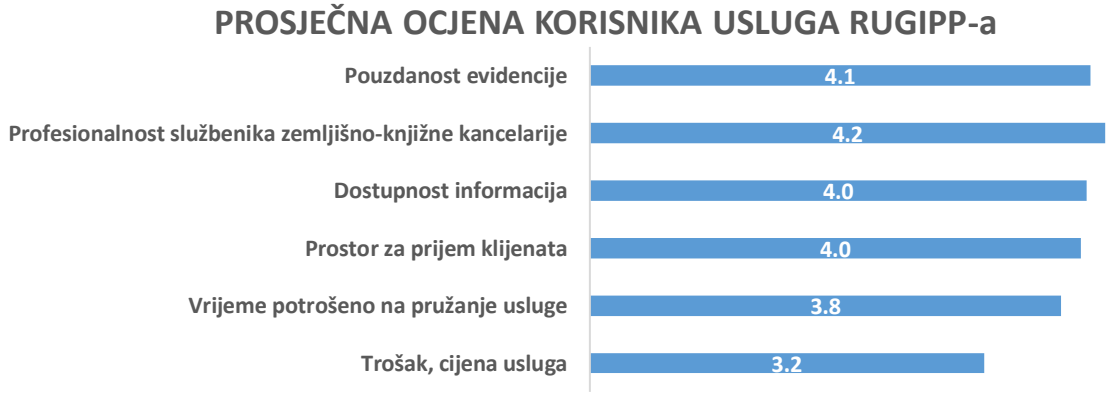
Pitanje 13.Koliko ste vremena proveli u prijemnoj kancelariji u toku posljednje posjete?

3.2. Zadovoljstvo korisnika uslugama RUGIPP-a

Na pitanje ***„14. Molim Vas da mi kažete koliko ste bili zadovoljni svakim od pomenutih aspekata vezanih za rad zemljišno-knjižne kancelarije i ureda katastra nekretnina (RUGIPP) u intervalu od 1-5?“*** **može se vidjeti da je zadovoljstvo korisnika usluga na visokom nivou**. Svi ispitani aspekti pruženih usluga imaju stopu zadovoljstva (umjereno i veoma zadovoljni) 65% ili više, osim kada se radi o troškovima (42% umjereno i veoma zadovoljni). Profesionalnost službenika je najbolje ocijenjena sa stopom zadovoljstva od 81% i prosječnom ocjenom 4,2. Trošak i cijena usluga je najslabije ocijenjen aspekt usluga, sa prosječnom ocjenom 3,2. (*Grafikon br. 13)*

Grafikon br. 13 – ocjena usluga RUGIPP-a (63% ciljne populacije)

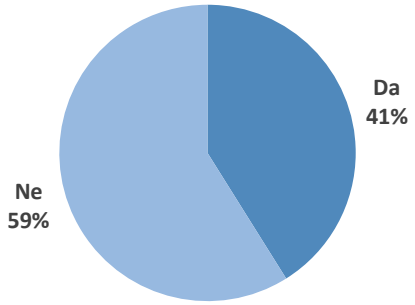




Pitanje 14. Molim Vas da mi kažete koliko ste bili zadovoljni svakim od pomenutih aspekata vezanih za rad zemljišno-knjižne kancelarije i ureda katastra nekretnina (RUGIPP) u intervalu od 1-5?

Na pitanje ***„15. Da li ste dobili ikakvu besplatnu pravnu pomoć u vezi sa uslugom koju ste zatražili u zemljišno-knjižnoj kancelariji/ured katastra nekretnina (RUGIPP)?*** većina ispitanika (njih 59%) nije dobila besplatnu pravnu pomoć u vezi sa uslugom koju su zatražili u zemljišno-knjižnoj kancelariji ili uredu katastra nekretnina (RUGIPP), dok je istu dobio 41% građana, to jest ukupno 209 korisnika. (Grafikon 14)

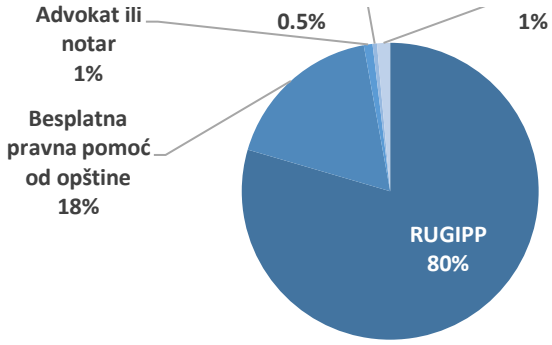
Grafikon br. 14 – dobijanje besplatne pravne pomoći (62% ciljne populacije)



Pitanje 15. Da li ste dobili ikakvu besplatnu pravnu pomoć u vezi sa uslugom koju ste zatražili u zemljišno-knjižnoj kancelariji/ured katastra nekretnina (RUGIPP)?

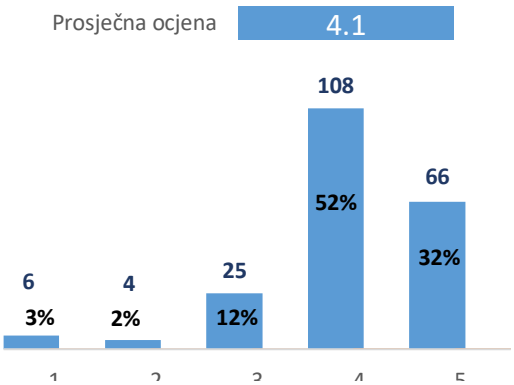
Na pitanja *„16. Ko je ponudio tu pravnu pomoć?“* i pitanje *„17. Koliko ste bili zadovoljni sa pruženom pravnom pomoći na skali od 1 do 5?“* Od onih koji su dobili besplatnu pravnu pomoć**, 80% ih je dobilo pomoć od RUGIPP-a**, 18% od opštine, a rjeđe su pomoć pružali advokati, notari, geometri i drugi. Prosječna ocjena pružene pravne pomoći je 4,1 što pokazuje da su građani zadovoljni.

Grafikon br. 15 – pružanje besplatne pravne pomoći(26% ciljne populacije)



Pitanje 16. Ko je ponudio tu pravnu pomoć?

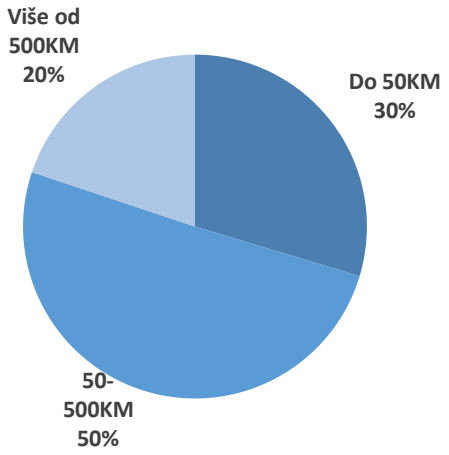
Grafikon br. 16 – zadovoljstvo pruženom pravnom pomoći (25% ciljne populacije)



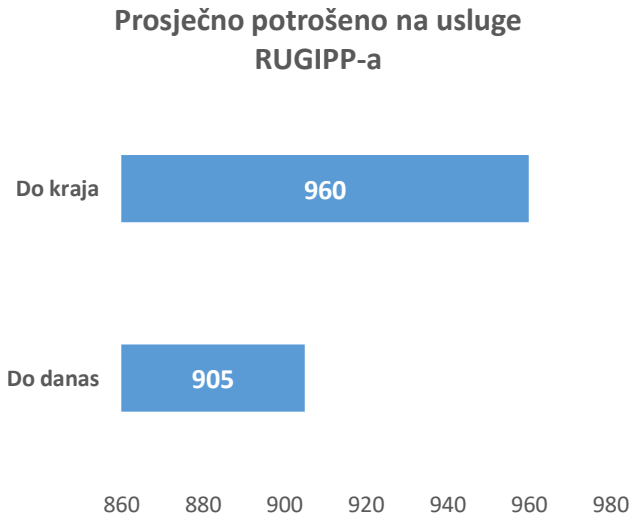
Pitanje 17. Koliko ste bili zadovoljni sa pruženom pravnom pomoći na skali od 1 do 5?

Na pitanje ***„18. Koliko ste do danas potrošili na slučaj kada ste posljednji put koristili usluge područne jedinice RUGIPP-a, uključujući takse i plaćanja za usluge kao što su sudske takse, usluge notara, advokata, usluge katastra / zemljišnog premjera, poreze na prenos nepokretnosti?“*** Prosječna suma novca koju su građani potrošili za usluge područnih jedinica RUGIPP koje su koristili od 2012. do danas je 905 KM. Posmatrano po intervalima, među korisnicima koji su dali podatak o potrošenoj sumi, polovina je onih koji su za pruženu uslugu potrošili od 50 do 500 KM, 30% je potrošilo do 50 KM, dok su 20% ispitanika potrošila više od 500 KM. Oni korisnici koji do sada nisu uspjeli da ostvare zahtjev u područnim jedinicama RUGIPP u prosjeku očekuju 55 KM dodatnih troškova neophodnih za uspješan završetak slučaja. (*Grafikon br. 17 i 18).*

Grafikon br. 17 – trošokvi posljednje posjete RUGIPP-u (40% ciljne populacije)



Grafikon br. 18 – očekivani troškovi do završetka procesa(22% ciljne populacije)



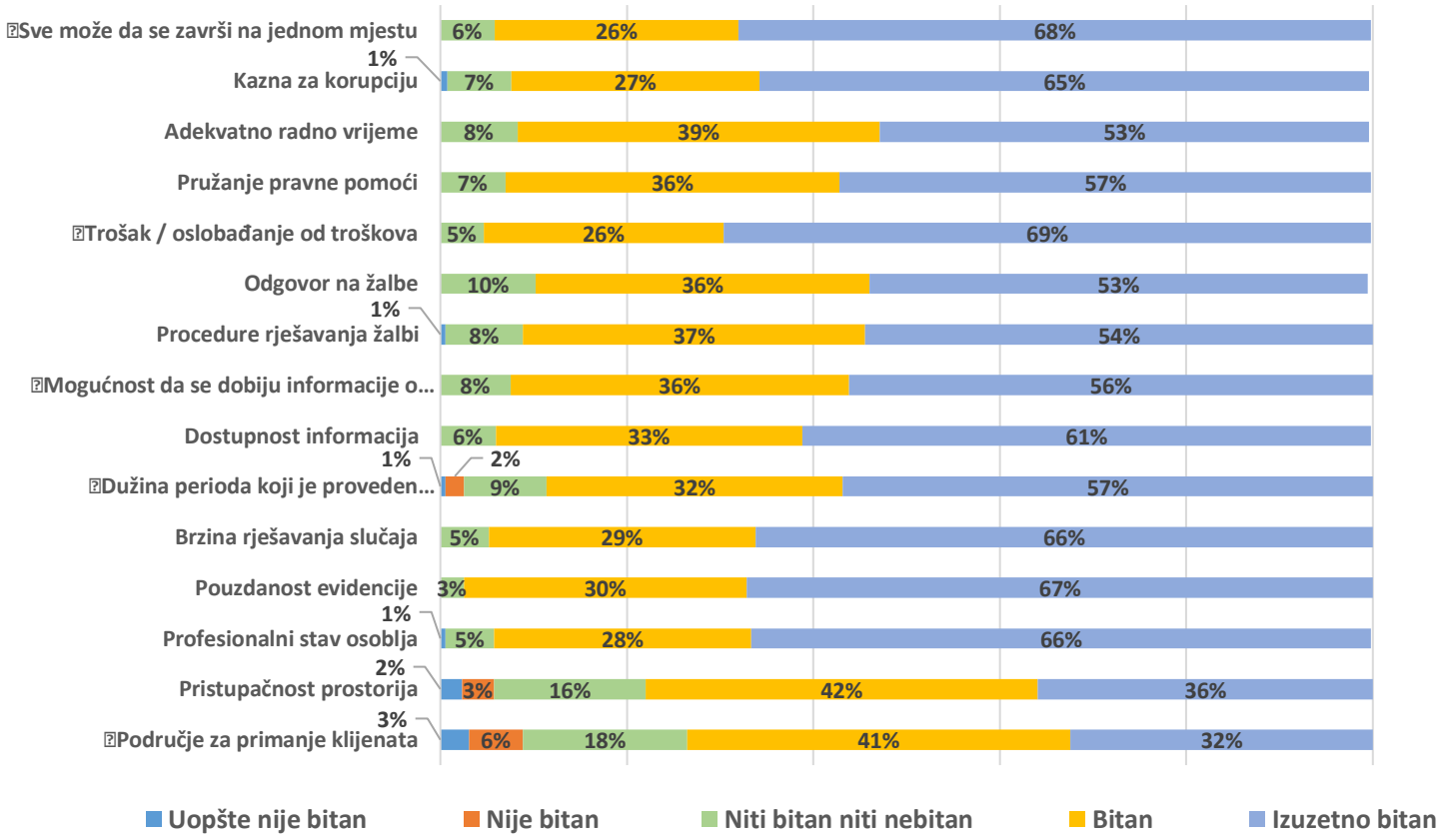
Pitanje 18. Koliko ste do danas potrošili na slučaj kada ste poslednji put koristili usluge područne jedinice RUGIPP-a, uključujući takse i plaćanja za usluge kao što su sudske takse, usluge notara, advokata, usluge katastra / zemljišnog premjera, poreze na prenos nepokretnosti?

Pitanje 19. Koliko ukupno očekujete da ćete potrošiti do završetka tog slučaja?

3.3. Ocjena funkcionisanja područnih jedinica RUGIPP-a

Na pitanje „*20. Na skali od 1 do 5, koliko su bitni sljedeći aspekti rada područnih jedinica RUGIPP-a?*“, građani su u više od 75% slučajeva izjasnili da im je bitan (bitan i izuzetno bitan) svaki od ponuđenih aspekata usluge RUGIPP-a. Najbitniji aspekti usluge građanima su pouzdanost evidencije, brzina rješavanja slučaja, trošak/oslobađanje od troška gdje nijedan ispitanik nije označio da im nije bitan kao i pružanje pravne pomoći, adekvatno radno vrijeme i dostupnost informacija. (*Grafikon br. 19. i 20.).*

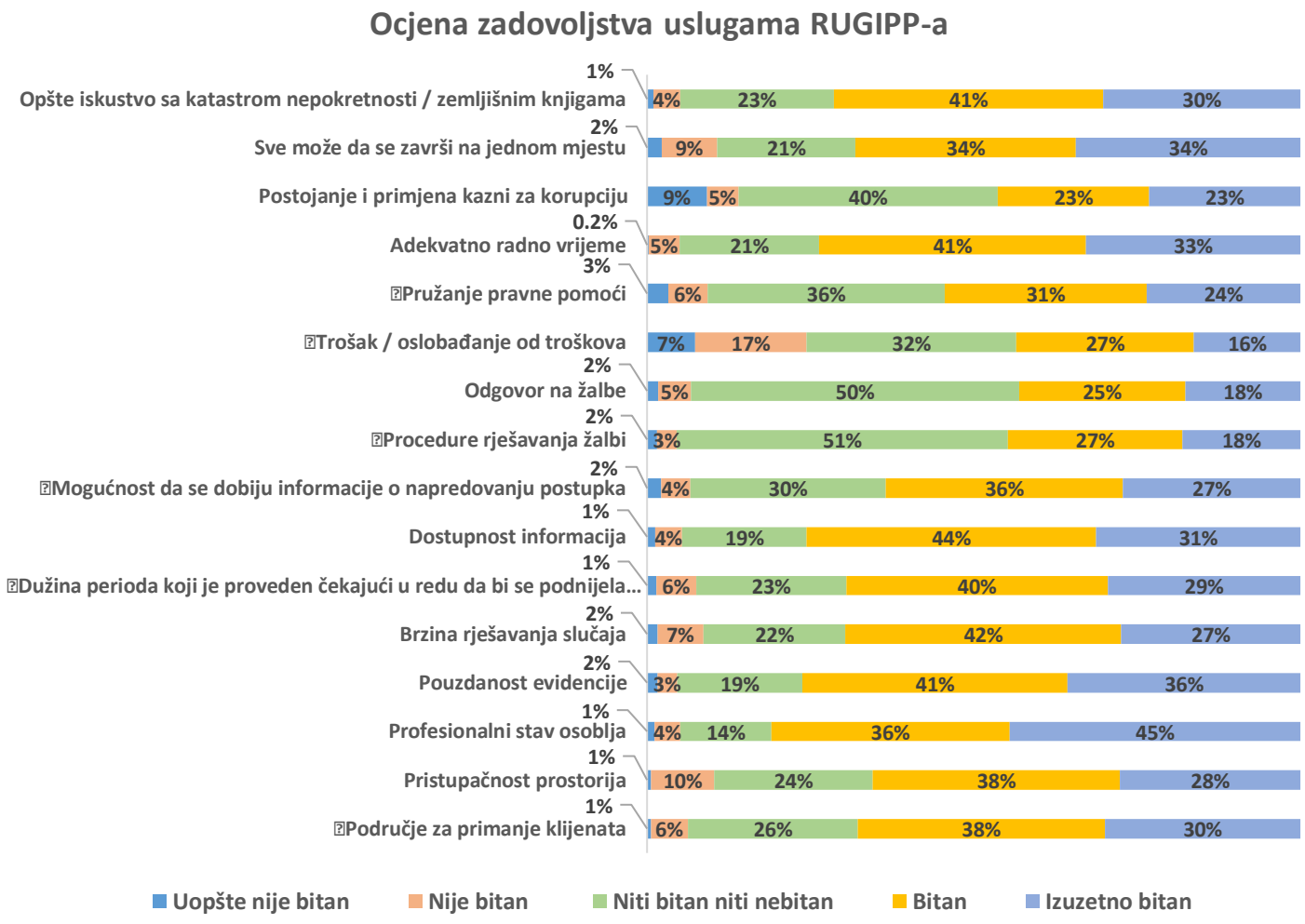
Grafikon br. 19 – bitnost pojedinih aspekata za rad PJ(63% ciljne populacije)



Pitanje 20. Na skali od 1 do 5, koliko su bitni sljedeći aspekti rada područnih jedinica RUGIPP-a? (pri čemu 1 znači da uopšte nije bitan, a 5 da je izuzetno bitan)

Na pitanje ***„21. Molim da ocijenite svoje zadovoljstvo uslugama područnih jedinica RUGIPP koju ste posjetili posljednji put kada ste pribavljali dokumenta vezano za nepokretnost koju posjedujete?„*** Građani su većinom zadovoljni uslugama, dok značajan procenat ima i neutralno mišljenje“**.** Ispitanici su profesionalni stav osoblja ocijenili kao najbolji aspekt usluge sa stopom zadovoljstva 81%, dok je zadovoljstvo najmanje kada se tiče troškova i oslobađanja od troškova, gdje je četvrtina ispitanika nezadovoljna, a 32% ima neutralno mišljenje. Aspekti usluge kao što su brzina rješavanja slučaja, adekvatno radno vrijeme i dostupnost informacija su takođe dobili visoke ocjene za zadovoljstvo. (*Grafikon br. 20)*

Grafikon br. 20 – zadovoljstvo uslugama RUGIPP-a (61% ciljne populacije)



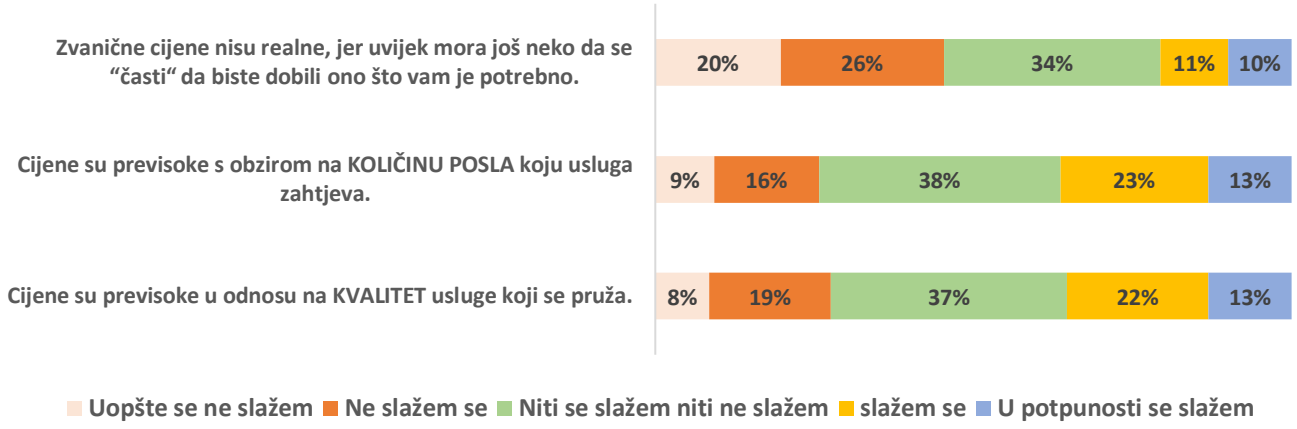
Pitanje 21. Molim da ocijenite svoje zadovoljstvo uslugama područnih jedinica RUGIPP koju ste posjetili posljednji put kada ste pribavljali dokumenta vezano za nepokretnost koju posjedujete.

Sa najvišom prosječnom ocjenom ocijenjen je profesionalni stav osoblja (4,2), takođe su pouzdanost evidencije, adekvatno radno vrijeme i opšte iskustvo sa katastrom nepokretnosti dobili visoke ocjene (4 ili iznad). Najlošije ocijenjeni aspekti usluga su, trošak i oslobađanje od troškova (3,3), postojanje i primjena kazni za korupciju (3,5) kao i odgovor na žalbe (3,5) i procedure rješavanja žalbi (3,6) (*Grafikon br. 21)*

Grafikon br. 21 – prosječna ocjena usluga RUGIPP-a(61% ciljne populacije)

Na pitanje ***„22. U kojoj mjeri se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji u vezi sa cijenama usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP-a?“***, ispitanici se ne slažu da nisu realne i da se još neko mora častiti, što dodatno potvrđuje rezultate da je nivo korupcije u područnim jedinicama na niskom nivou. 36% ispitanika se slaže sa tvrdnjom da su cijene previsoke u odnosu na količinu posla koji usluga zahtijeva, dok se 35% slaže da su cijene previsoke u odnosu na kvalitet usluge koja se pruža. (*Grafikon br. 22)*

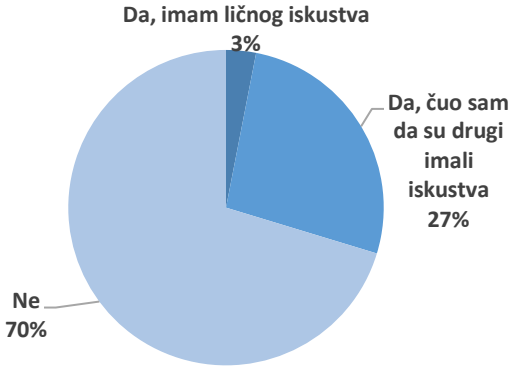
Grafikon br. 22 – ocjena troškova (63% ciljne populacije)



Pitanje 22. U kojoj mjeri se slažete sa svakom od sljedećih tvrdnji u vezi sa cijenama usluga koje pružaju područne jedinice RGU?

Na pitanje „*23 Da li ste ikada čuli za neki slučaj da je neko za dodatni novac, van zvanične cijene, jednostavnije ili brže obavio neku uslugu iz područne jedinice RGU? Da li ste vi imali takvo iskustvo ili ste čuli za takve slučajeve od drugih*?“ 70% ispitanika odgovorilo je da nisu čuli da je neko za dodatni novac jednostavnije ili brže obavio neku uslugu u područnoj jedinici RUGIPP. Samo 3% ispitanika je imalo lično iskustvo sa korupcijom, a 27% je čulo da su drugi imali takvo iskustvo. Ovo ukazuje da je nivo korupcije u područnim jedinicama RUGIPP nizak. (*Grafikon br. 23)*

Grafikon br. 23 – spoznaja o nezvaničnim plaćanjima (64% ciljne populacije)



Pitanje 23. Da li ste ikada čuli za neki slučaj da je neko za dodatni novac, van zvanične cijene, jednostavnije ili brže obavio neku uslugu iz područne jedinice RGU? Da li ste vi imali takvo iskustvo ili ste čuli za takve slučajeve od drugih?

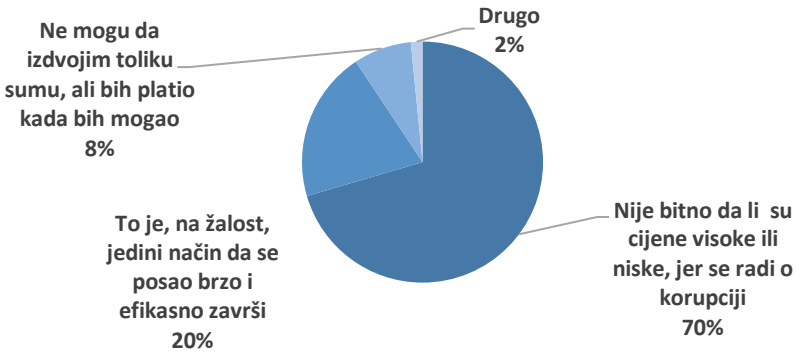
Na pitanje ***„24 Da li ste možda čuli nešto o nezvaničnim cjenovnicima (koliko se dodatno novca traži da bi se pružila neka usluga)?“*** od ispitanika koji su imali ili lično iskustvo sa korupcijom ili poznaju nekoga ko jeste, 43 ispitanika ili 5% ukupne populacije je bilo spremno da odgovori i prosječan iznos za koji su čuli koji se traži za pružanje neke usluge je **129 KM**, dok je četvoro od 43 ispitanika koji su pristali da odgovore je reklo da ne zna koliko se novca traži i 3 ispitanika su odbila da kažu konkretan iznos. (*Grafikon br. 24).*

Grafikon br. 24 – visina nezvaničnih troškova (5% ciljne populacije)

Pitanje 24 Da li ste možda čuli nešto o nezvaničnim cjenovnicima (koliko se dodatno novca traži da bi se pružila neka usluga)?“

Na pitanje ***„25 Kada se radi o ovim nezvaničnim troškovima, koje mišljenje je najpribližnije Vašem?“*** bilo da se radi o licima koja imaju ličnog iskustva sa koruptivnim radnjama ili licima koja ne znaju za takve radnje, njih **70% ne želi da podrži takav način rada**. Petina smatra da je to jedini način kako bi se procedure uspješno I brzo završile, dok bi nepunih 10% bilo voljno izdvojiti određenu sumu za lakše rješavanje sopstvenog procesa. Nekolicina klijenata je bila uvjerena da koruptivnih radnji nema, dok je određeni broj bio izričit u željama za strogim kažnjavanjem istog. (*Grafikon br. 25).*

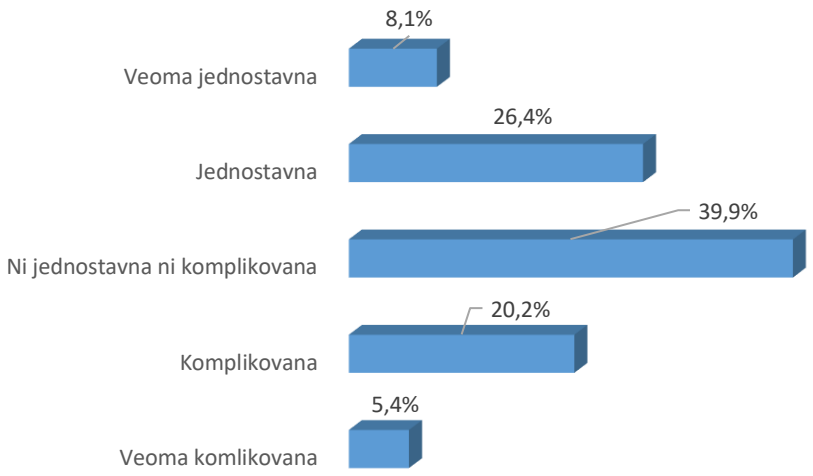
Grafikon br. 25 – stav o nezvaničnim troškovima (55% ciljne populacije)



Pitanje 25. Kada se radi o ovim nezvaničnim troškovima, koje mišljenje je najpribližnije Vašem?

Na pitanje ***"26. Kako biste ocijenili usluge područnih jedinica RUGIPP u pogledu jednostavnosti procedure?"*** građani su poprilično neutralnog mišljenja, ne izražavajući ni pretjerano zadovoljstvo, kao ni nezadovoljstvo. 34,5% ispitanika smatra da su procedure jednostavne(veoma), dok se najviše ispitanika(39,9%) našlo na samoj sredini, sa mišljenjem da jednostavnije može biti, ali da je i sadašnje stanje prihvatljivo. 25,4% ispitanika smatra da su procedure komplikovane. (*Grafikon br. 26).*

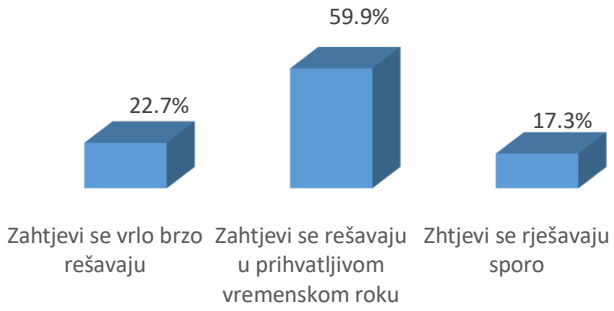
Grafikon br. 26 – ocjena usluga u pogledu jednostavnosti(63% ciljne populacije)



Pitanje 26. Kako biste ocijenili usluge područnih jedinica RUGIPP u pogledu jednostavnosti procedure?

Na pitanje "***27 Uopšteno posmatrano, kako biste ocijenili rad područnih jedinica RUGIPP a pogledu dužine vremenskog perioda u kome se rješavaju pojedinačni zahtjevi***? većina ispitanika (82,6%) smatra da je vrijeme rješavanja zahtjeva je u prihvatljivom roku, dok 17,3% ispitanika smatra da se zahtjevi rješavaju vrlo sporo. (*Grafikon br. 27).*

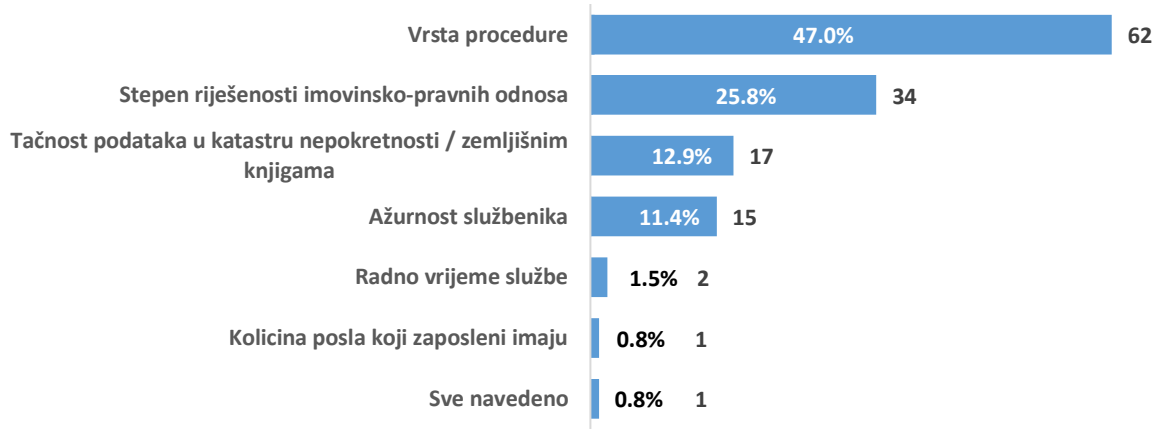
Grafikon br. 27 – ocjena rada u pogledu trajanja slučajeva (63% ciljne populacije)



Pitanje 27. Uopšteno posmatrano, kako biste ocijenili rad područnih jedinica RUGIPP u pogledu dužine vremenskog perioda u kome se rješavaju pojedinačni zahtjevi?

Na pitanje 28. " ***Po Vašem mišljenju, koji su glavni razlozi za dugo trajanje slučajeva?"*** - lica čiji su procesi trajali duže vrijeme, smatraju da najveće problem zadaje vrsta procedure, te stepen riješenosti imovinsko-pravnih odnosa, nešto manji problem radno vrijeme, te tačnost podataka, dok ažurnost službenika I količinu posla, kao problem karakteriše svega 3,2% ispitanika. (*Grafikon br. 28).*

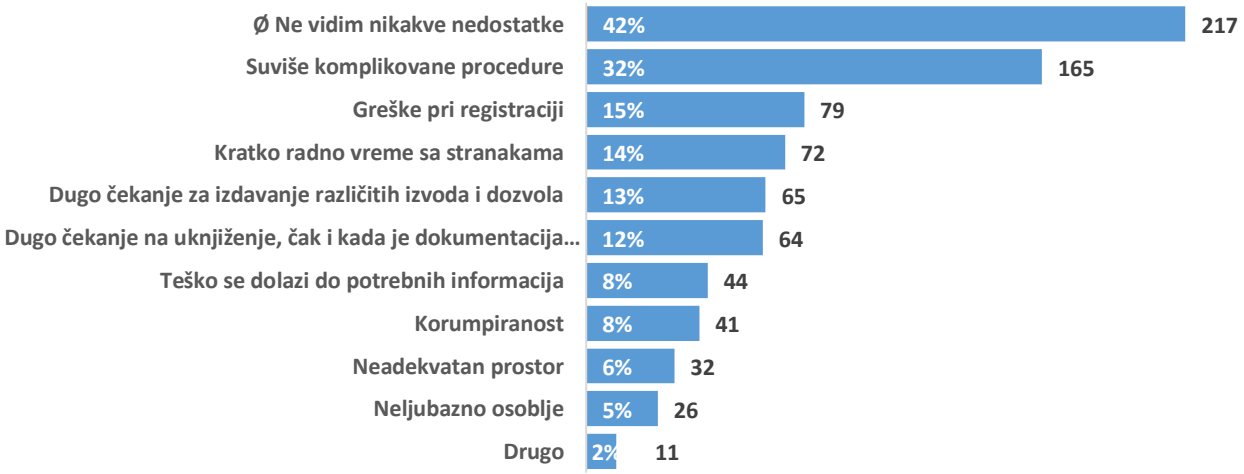
Grafikon br. 28 – razlozi dugog trajanjaj slučajeva (16% ciljne populacije)



Pitanje 28. Po Vašem mišljenju, koji su glavni razlozi za dugo trajanje slučajeva?

Na pitanje "***29. Koji su, po Vašem mišljenju, ključni nedostaci RUGIPP?"*** - od ukupnog broja ispitanika 42% ne uviđa nikakve nedostatke RUGIPP-a. Međutim ispitanici koji su istakli određene nedostatke, njih 32% istakli su komplikovanost procedura, greške pri registraciji 15% ispitanika, kratko radno vrijeme sa strankama 14% ispitanika te dugo čekanje za izdavanje različitih izvoda i dozvola 13% ispitanika. (*Grafikon br. 29).*

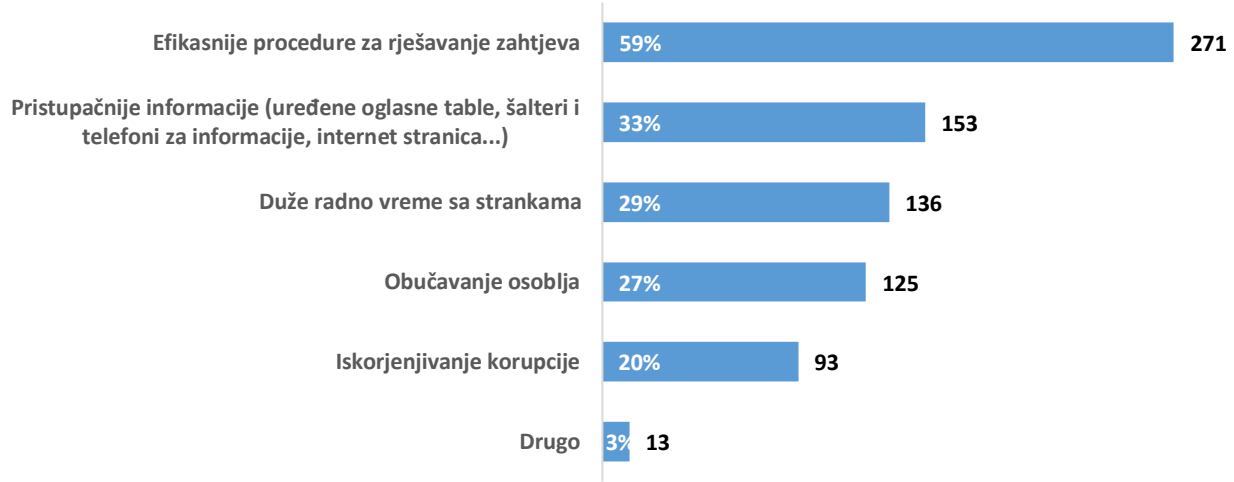
Grafikon br. 29 – ključni nedostaci RUGIPP-a (63% ciljne populacije)



Pitanje 29. Koji su, po Vašem mišljenju, ključni nedostaci RUGIPP?

Na pitanje **30.** ***"Na koji način bi se rad područnih jedinica RUGIPP mogao unaprijediti?"*** najveći broj ispitanika tj. njih 59% smatra upravo efikasnije procedure za rješavanje zahtjeva, 33% ispitanika smatra unaprjeđenje kroz pristupačnije informacije, 29% ispitanika kroz duže radno vrijeme, 27% ispitanika želi bolje obučeno osoblje i 20% ispitanika smatra da bi se unaprjeđenje rada postiglo iskorjenjivanjem korupcije. (*Grafikon br. 30).*

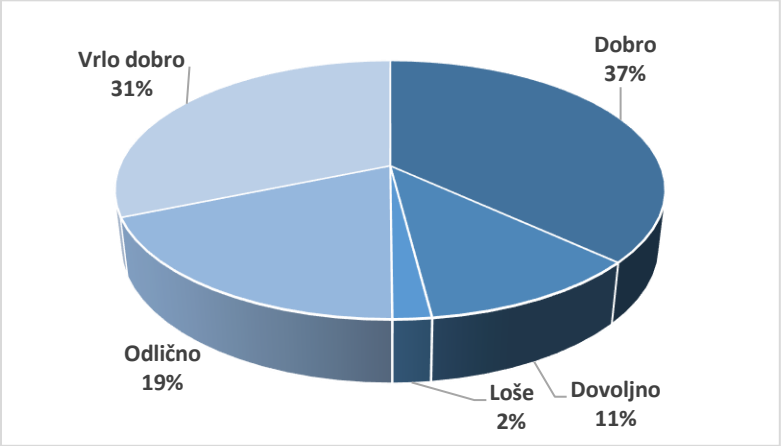
Grafikon br. 30 – moguće akcije za unaprijeđenje RUGIPP-a (56% ciljne populacije)



Pitanje 30. Na koji način bi se rad područnih jedinica RUGIPP mogao unaprijediti?

Na pitanje ***31." Sveukupno gledano, kako biste ocijenili kvalitet usluga u područnim jedinicama RUGIPP?" -*** zadovoljstvo korisnika uslugama RUGIPP je na zadovoljavajućem nivou, jer se 87% ispitanika odlučilo za odgovore dobro, vrlo dobro i odlično, dok je svega nepunih 2% izrazilo nezadovoljstvo odgovarajući najnižom ocjenom i 11% ocjenom dovoljno. (*Grafikon br. 31).*

Grafikon br. 31 – ocjena kvaliteta PJ (64% ciljne populacije)

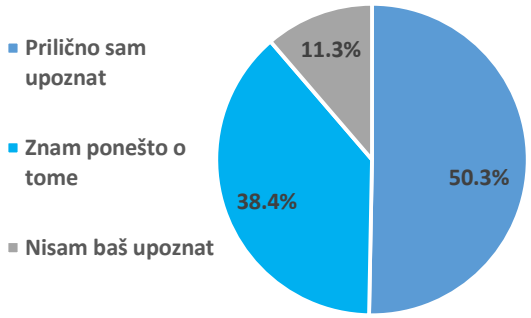


Pitanje 31. Sveukupno gledano, kako biste ocijenili kvalitet usluga u područnim jedinicama RUGIPP?

3.4. Upoznatost i ocjena Zakona o premjeru i katastru Republike Srpske

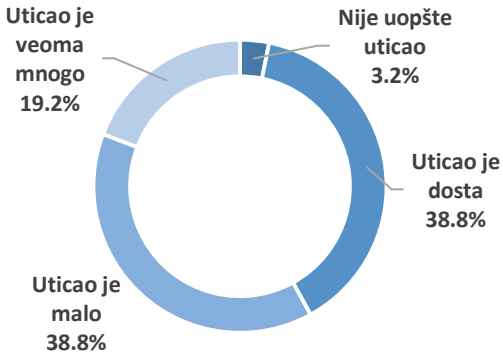
Na pitanje ***32 U kojoj mjeri ste upoznati da je u 2012. godini uveden novi Zakon o premjeru i katastru Republike Srpske?“ i „33.Kako biste ocijenili stepen u kome je ovaj zakon uticao, po Vašem mišljenju, na kvalitet usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP?*** polovina ispitanika (50,3%) ističe da je veoma dobro upoznata sa novim Zakonom o premjeru I katastru Republike Srpske uvedenim 2012. godine, dok je onih koji nisu upoznati sa istim svega 11,3%. Veliki uzorak ispitanika (96,8%) koji su upoznati sa datim Zakonom smatra da je on uticao na kvalitet usluga područnih jedinica RUGIPP, a samo 3% ističe da nije imao nikakvog uticaja. (*Grafikon br. 32 i 33,).*

Grafikon br. 32 – upoznatost sa Zakonom o premjeru i katastru RS (64% ciljne populacije)



Pitanje 32. U kojoj mjeri ste upoznati da je u 2012. godini uveden novi Zakon o premjeru i katastru Republike Srpske?

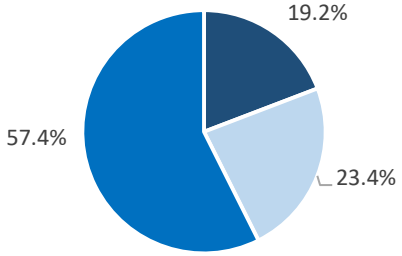
Grafikon br.33 – ocjena uticaja Zakona o premjeru i katastru RS (30% ciljne populacije)



Pitanje 33.Kako biste ocijenili stepen u kome je ovaj zakon uticao, po Vašem mišljenju, na kvalitet usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP?

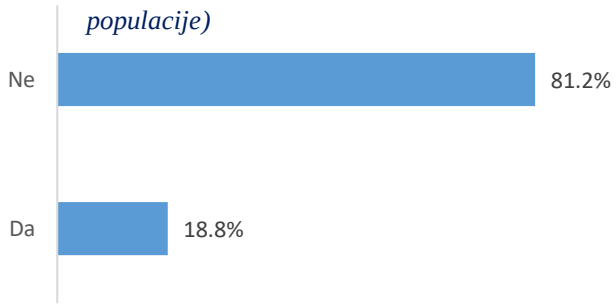
Na pitanje ***34 „Da li ste upoznati sa tim da je u okviru Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove dostupna usluga besplatne info linije putem koje možete potražiti pomoć u procesu registracije nekretnina, dobiti savjet, uputiti sugestije ili prigovore?“ i 35. „ Da li ste možda i sami koristili uslugu?“*** - više od polovine korisnika usluga područnih jedinica RUGIPP nisu upoznati sa postojanjem besplatne info linije putem koje može biti zatražena pomoć u rješavanju procesa *(Grafikon br. 34).* Od ispitanika koji su upoznati sa tom uslugom, manje od petine ju je zaista i koristilo *(Grafikon br. 35).*

Grafikon br. 34 – upoznatost sa besplatnom info linijom (64% ciljne populacije)



Pitanje 34. Da li ste upoznati sa tim da je u okviru Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove dostupna usluga besplatne info linije putem koje možete potražiti pomoć u procesu registracije nekretnina, dobiti savjet, uputiti sugestije ili prigovore?

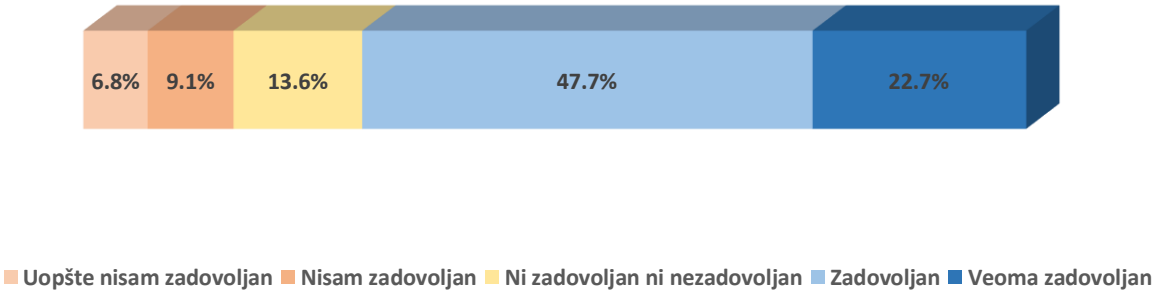
Grafikon br. 35 – korišćenje usluge besplatne info linije (27% ciljne populacije)



Pitanje 35. Da li ste možda i sami koristili uslugu?

Na pitanje ***36. „Koliko ste bili zadovoljni pruženom uslugom?“*** **–** većina koja su koristili uslugu izražava zadovoljstvo prilikom korišćenja besplatne info linije (70,4%), dok se kao razlog za nezadovoljstvo u **pitanju 37**. ističe nejasni i nedovoljno precizni dobijeni odgovori. (*Grafikon br. 36),).*

Grafikon br. 36 – zadovoljstvo besplatnom info linijom (5% ciljne populacije)



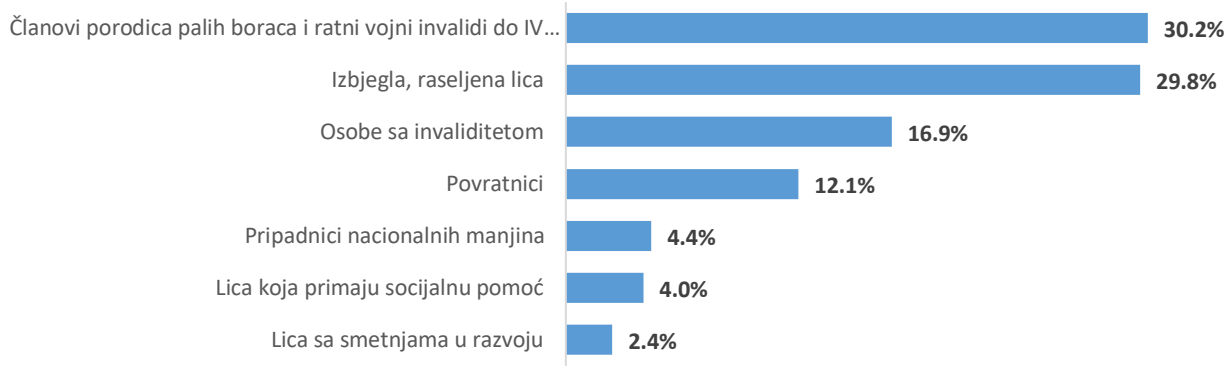
Pitanje 36. Koliko ste bili zadovoljni pruženom uslugom?

3.5. Ranjive grupe

Na pitanje ***38. „Da li Vi ili bilo koji član Vašeg domaćinstva pripada nekoj od sljedećih grupa stanovništva?“*** - od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na ovo anketno pitanje, njih 248 (30,28%) je ispunilo polje koje se odnosi na jednu od ranjivih grupa. Od datog uzorka, više od polovine predstavljaju članovi porodica palih boraca (30,2%) i izbjegla, raseljena lica (29,8%), osobe sa invaliditetom (16,9%), povratnici (12,1%).

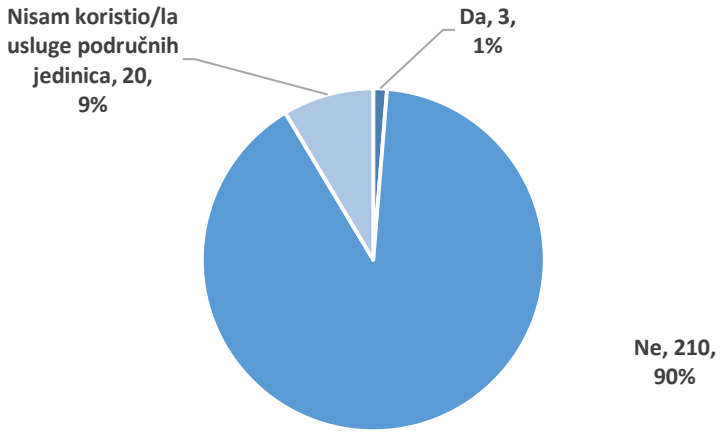
210 ispitanika tvrdi da nije malo nikakvih problema dok su koristili usluge RUGIPP jer su pripadnici nekih od prethodno navedenih grupa, dok samo 3 ispitanika (1,3%) ističu da su se susreli sa određenim problemom, od kojih je samo jedan ispitanik odgovorio da se radilo o predugom čekanju i da je djelomično riješeno. (*Grafikon br. 37 i 38,).*

Grafikon br. 37 – pripadnost ranjivim grupama (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 38. Da li Vi ili bilo koji član Vašeg domaćinstva pripada nekoj od sljedećih grupa stanovništva*?*

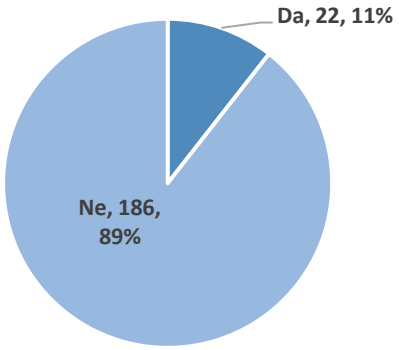
Grafikon br. 38 – susretanje sa problemima (28% ciljne populacije)



Pitanje 39. Da li ste se u područnoj jedinici RUGIPP ili prilikom korišćenja neke od njenih usluga susreli sa nekim problemima zato što ste Vi ili član Vašeg domaćinstva pripadnik jedne od prethodnih grupa*?*

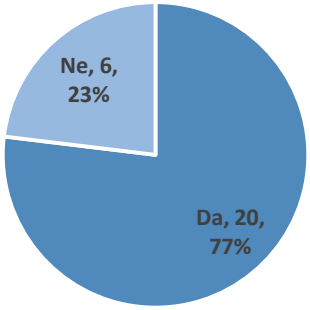
Na pitanje 42. ***„Da li vam je, tokom perioda ostvarivanja zahtjeva u vezi sa uslugama područnih jedinica RUGIPP-a bila potrebna neka dodatna pomoć zato što ste Vi ili član Vašeg domaćinstva pripadnik jedne od grupa (kao što je pravna pomoć, posredovanje drugim institucijama, prilagođeni format informacija, tumač za jezik...)?“*** - od svih pripadnika ranjivih grupa koji su koristili usluge RUGIPP, 22 ispitanika (11%) su tražili neku pravnu pomoć (po odgovorima na pitanje 43. to su uglavnom pomoć od opštine, advokata, notara, tumača za jezik, organizacija poginulih boraca, lokalne samouprave, socijalne službe i druge različite informacije). Mali uzorak odgovorio je da li je tu pomoć zaista i dobio, te u takvom uzorku, 6 je ispitanika (23,1%ciljne kategorije) koja nisu dobila pravnu pomoć a tražili su je, dok je 20 ispitanika (77% ciljne kategorije) koji su pravnu pomoć dobili, i svi ističu da im je bila od pomoći. (*Grafikon br. 39, 39a i 40.,).*

Grafikon br. 39 – potreba za pomoći prilikom ostvarivanja zahtjeva (25% ciljne populacije)



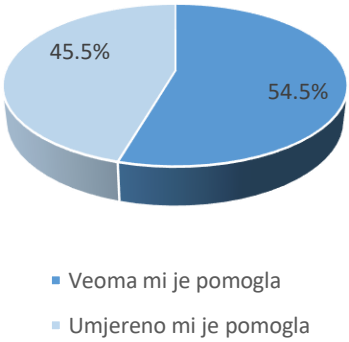
Pitanje 42.„Da li vam je, tokom perioda ostvarivanja zahtjeva u vezi sa uslugama područnih jedinica RUGIPP-a bila potrebna neka dodatna pomoć zato što ste Vi ili član Vašeg domaćinstva pripadnik jedne od grupa (kao što je pravna pomoć, posredovanje drugim institucijama, prilagođeni format informacija, tumač za jezik...)?“

Grafikon br. 39a – pružena pomoć (3% ciljne populacije)



Pitanje 44. Da li ste dobili traženu vrstu pomoći?

Grafikon br. 40 – zadovoljsttvo pruženom pomoći (3% ciljne populacije)

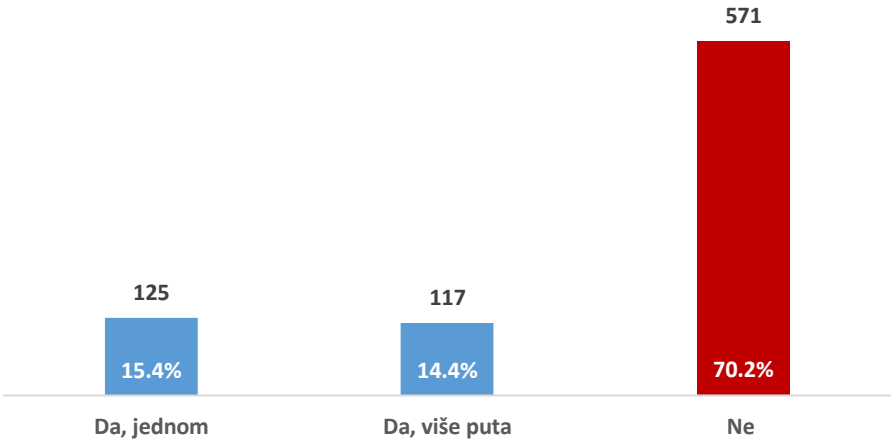


Pitanje 45. Koliko Vam je pružena pomoć pomogla u ostvarivanju zahtjeva?

3.6. Ocjena Internet prezentacije

Na pitanje ***46. „Da li ste ikada posjetili Internet stranicu Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove kada su Vam bile potrebne neke informacije?“*** samo 29,8% anketiranih lica je posjetilo internet stranicu RUGIPP-a iako više od polovine ukupne populacije Republike Srpske koristi internet. 70,2% ispitanika nikada nije posjetilo internet stranicu RUGIPP. (*Grafikon br. 41).*

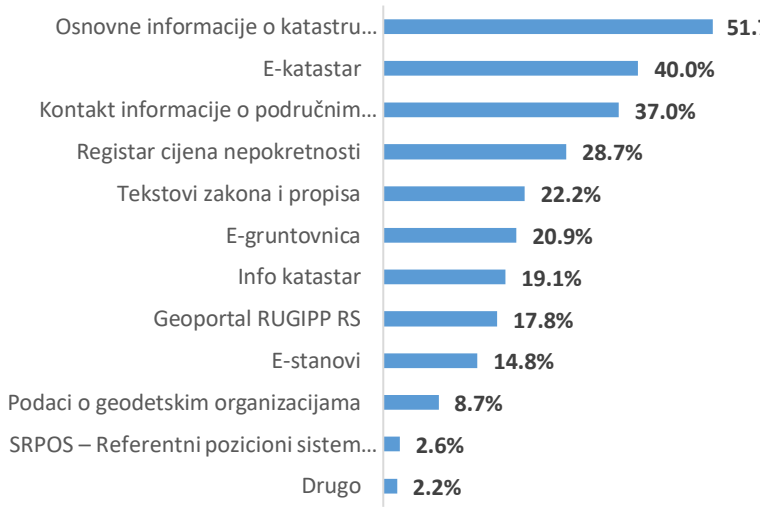
Grafikon br. 41 – posjeta internet prezentacije (99% ciljne populacije)



Pitanje 46. Da li ste ikada posjetili Internet stranicu Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove kada su Vam bile potrebne neke informacije*?*

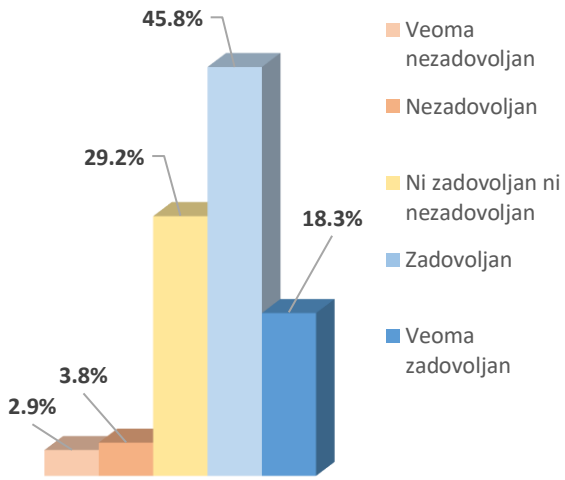
Na pitanje ***47. "Koje sadržaje / usluge sa ove web stranice najčešće koristite?***" najveći broj ispitanika je naveo da najviše koriste osnovne informacije o katastru nepokretnosti (51,7% ispitanika), zatim E-katastar (40% ispitanika), kontakt informacije o područnim jedinicama RGU (37% ispitanika) i registar cijena nekretnina (28,7% ispitanika). Na osnovu odgovora na **pitanje 48.** od 240 ispitanika (29% od ukupnog broja ispitanika) koji koriste internet stranicu RUGIPP-a 64,1% ispitanika je zadovoljno kvalitetom web prezentacije, oko 29% ispitanika ima neutralno mišljenje što se tiče kvaliteta web stranice i samo 6,7% ispitanika nije zadovoljno kvalitetom web stranice. (*Grafikon br. 42 i 43).*

Grafikon br.42 – korišćenje usluga internet stranice (28% ciljne populacije)



Pitanje 47. Koje sadržaje / usluge sa ove web stranice najčešće koristite?

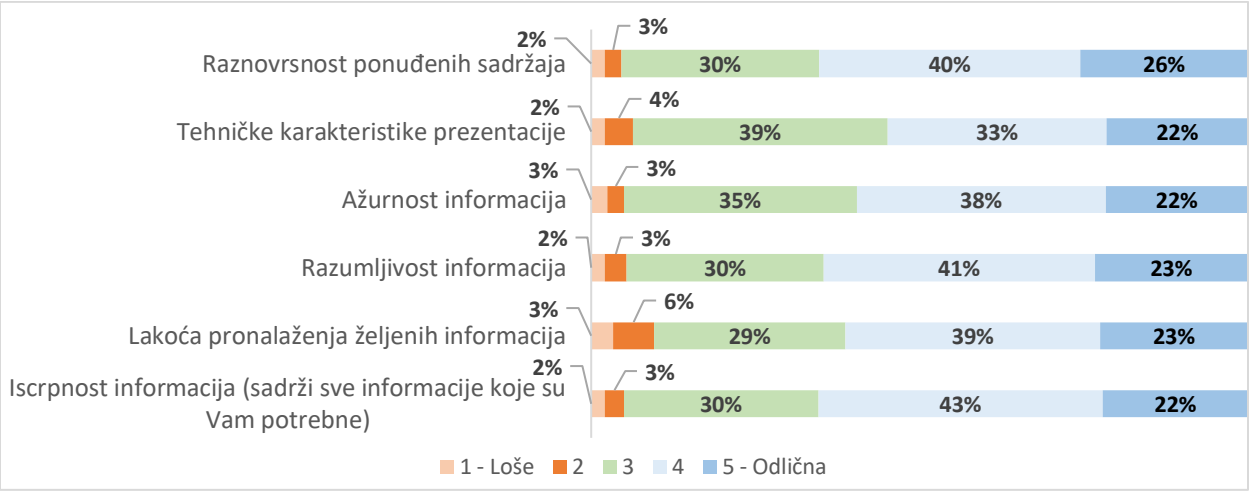
Grafikon br. 43 – zadovoljstvo kvalitetom internet stranice (29% ciljne populacije)



Pitanje 48 .Koliko ste zadovoljni kvalitetom ove web prezentacije?

Na pitanje ***49. Kako biste ocijenili sledeća svojstva ove web prezentacije? -*** Ocjene pojedinih dijelova web prezentacije (*Iscrpnost informacija (sadrži sve informacije koje su Vam potrebne), Lakoća pronalaženja željenih informacija, Razumljivost informacija, Ažurnost informacija Tehničke karakteristike prezentacije, Raznovrsnost ponuđenih sadržaja*) uglavnom su ujednačene i oko 55%-65% ispitanika je ocijenilo ova svojstva web prezentacije kao vrlo dobra(4) i odlična(5). Između 30-39% ispitanika je ocijenilo svojstva kao dobro(3) i mali broj 5-9% ispitanika je ocijenilo kao loše svojstva web stranice. (*Grafikon br. 44).*

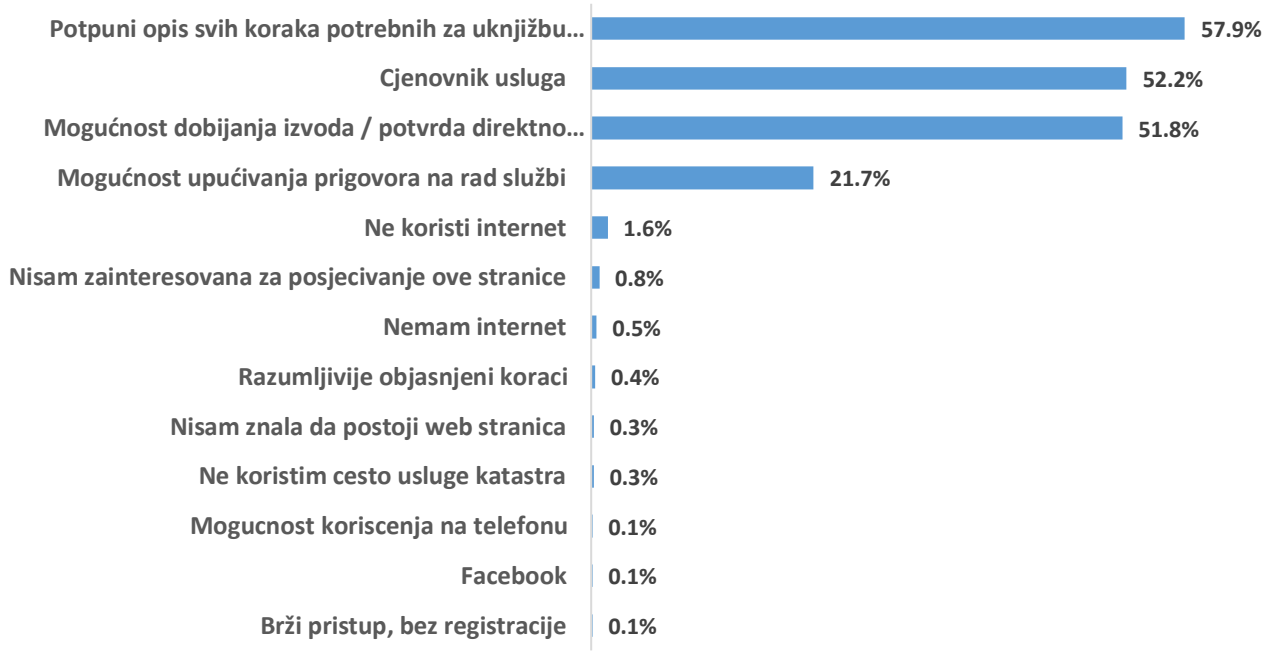
Grafikon br. 44 – ocjena svojstava internet stranice (29% ciljne populacije)



Pitanje 49. Kako biste ocijenili sledeća svojstva ove web prezentacije?

Na pitanje broj **50 "Koje sadržaje/usluge ova web prezentacija takođe treba da nudi, da biste bili zainteresovani da je češće posjećujete?"** – Veći dio ispitanika koji posjećuju web stranicu RUGIPP-a je zadovoljan prikazanim na stranici, dok oni nezadovoljni, kao i osobe koje do sada nisu posjećivale ovu stranicu, ističu potrebu postavljanja potpunog opisa koraka prilikom uknjižavanja nepokretnosti (57,9%), zatim postavljanje cjenovnika usluga na internet prezentaciju (52,2%), mogućnosti dobijanja izvoda putem interneta (51,8%), mogućnost upućivanja prigovora na rad službi (21,7%) te ostale sugestije (Brži pristup, bez registracije, Facebook, Mogućnost korišćenja na telefonu, Razumljivije objašnjeni koraci.)

Grafikon br. 45 – prijedlog za nove usluge internet stranice (90% ciljne populacije)



Pitanje 50. Koje sadržaje/usluge ova web prezentacija takođe treba da nudi, da biste bili zainteresovani da je češće posjećujete

3.7. Rezultati istraživanja stepena zadovoljstva korisnika i preporuke

Informisanost građana o instituciji u kojoj mogu izvršiti upis prava na nepokretnosti, to jest uknjižbu vlasništva je na visokom nivou, i čak 95,5% građana je navelo RUGIPP kao tu instituciju. Usluga izdavanja posjedovnih listova navedena je kao najpoznatija, dok su korisnici takođe veoma upoznati i sa ostalim uslugama, sa preko 50% zabilježenih odgovora za sve usluge.

Čak 40% ispitanika nije bilo upoznato sa reformom katastra nepokretnosti u Republici Srpskoj. 44% ispitanika je čulo nešto o toj reformi, dok je 16% dobro upoznato sa istom. 85% ispitanika misli da će građani imati korist od ovog procesa, s tim da polovina smatra da će imati mnogo koristi, a 35% da će građani imati koristi, ali u nešto manjoj mjeri.

Od ispitanika koji od 2012. godine posjećivali područne jedinice RUGIPP-a, približno petina je RUGIPP posjećivala radi registracije ili upisa prenosa vlasništva.Stopa ostvarenja zahtjeva u područnim jedinicama RUGIPP je veoma visoka - 90% građana koji su se radi pribavljanja dokumentacije obratili područnim jedinicama RUGIPP uspjelo je da ostvari svoj zahtjev, ali u prosjeku tokom tri posjete.

Cjelokupno zadovoljstvo ispitanika je na visokom nivou, dok su najslabije ocjenjene aspekti usluga troškovi i njihove cijene. Dakle, zadovoljstvo najmanje kada se tiče troškova i oslobađanja od troškova, gdje je četvrtina ispitanika nezadovoljna, a 32% ima neutralno mišljenje. U najvećem broju slučajeva, besplatna pravna pomoć pružena je od strane RUGIPP, te je prosječna ocjena te pomoći veoma visoka.

Građani smatraju da je korupcija na niskom nivou, te je manje od trećine ispitanika čulo za bilo kakve nezvanične troškove. 60% ispitanika ističe da bi se rad područnih jedinica RUGIPP mogao unaprijediti povećanjem efikasnosti procedura za rješavanje zahtjeva, dok trećina ispitanika smatra da bi informacije trebalo da budu pristupačnije (uređene oglasne table, šalteri itelefoni za informacije, internet stranica...). Kao glavne razloge za dugo rješavanje zahtjeva korisnici vide u vrsti procedura, koje su, po njihovom mišljenju, suviše komplikovane.

Manje od trećine ispitanika posjetilo je web prezentaciju Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove i zadovoljstvo je na umjerenom i dobrom nivou. Zainteresovanost za dodatne sadržaje internet stranice, u velikom procentu, bazira se na želji za postojanjem tačnog cjenovnika usluga.

Stoga su preporuke za povećanje zadovoljstva korisnika, a na bazi rezultata istraživanja sljedeće:

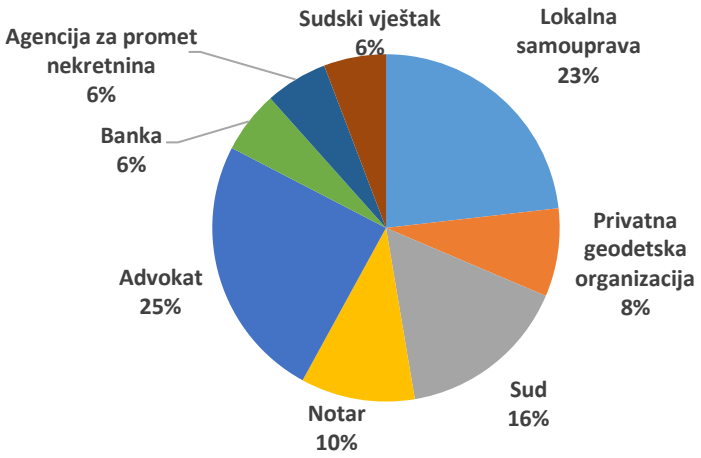
- pojednostaviti procedure;
- povećati efikasnost procedura za rješavanje zahtjeva;
- smanjiti potreban broj posjeta za izvršenje usluga;
- omogućiti bolju pristupačnost inforamacija korisnicima (uređene oglasne table, šalteri i telefoni za informacije, internet stranica...), duže radno vrijeme sa strankama i obezbijediti edukaciju osoblja;
- postaviti tačan cjenovnik usluga na internet stranicu RUGIPP-a;
- postavljanje na internet stranicu RUGIPP-a detaljan opis koraka prilikom uknjižavanja nepokretnosti te uvesti mogućnost dobijanja izvoda/potvrda putem interneta;
- razmoriti mogućnost smanjenja troškova usluga za klijente, odnosno oslobađanja troškova za pojedine usluge.

4. ISTRAŽIVANJE STEPENA ZADOVOLJSTVA PREDSTAVNIKA OPŠTINA I PROFESIONALNOG PRIVATNOG SEKTORA

4.1.Zadovoljstvo opština i pravnih lica uslugama RUGIPP-a

Na anketu je odgovorilo ukupno 207 ispitanika. Struktura ispitanika prema pravnom obliku je prikazana na Grafikonu 46. **Četvrtina ispitanika su advokati, približno isti broj ispitanika bile su i lokalne samouprave sa 23%, sudovi su učestvovali sa 16% i notari sa 10%.** Ostali tipovi pravnih lica koji su ispitani su sudski vještaci, agencije za promet nekretnina i banke.

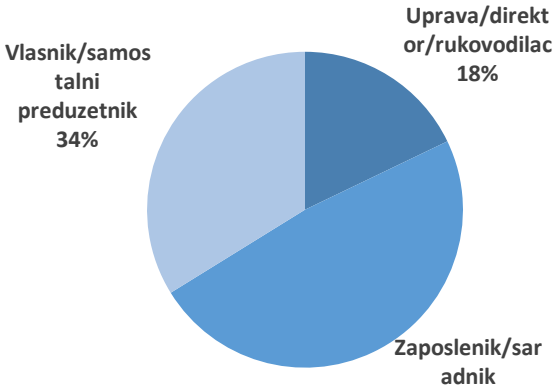
Grafikon br. 46 –pravno lice (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 1. Vi kao korisnik naših usluga ste (pravno organizovani kao):

Pojedinci koji su odgovarali na anketu ispred datih pravnih lica su u najvećem broju slučajeva (48%) zaposleni, tj. saradnici, dok su nešto više od trećine ispitanika činili vlasnici (samostalni preduzetnici), a 18% članovi uprave, direktori ili rukovodioci. Detaljna struktura ispitanika sa aspekta pozicije u pravnom licu prikazana je na grafikonu br. 47.

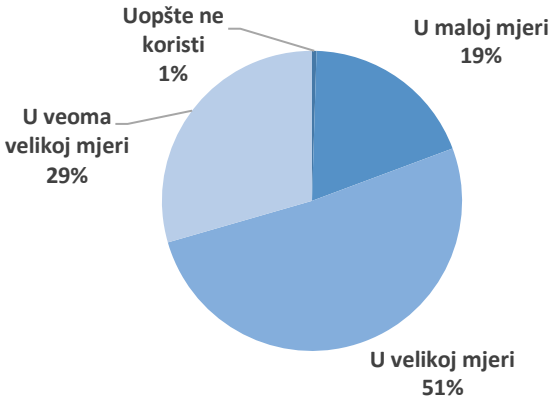
Grafikon br. 47 – radna pozicija (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 2. Koja je Vaša pozicija u ustanovi/instituciji/privrednom društvu/radnji?

Na pitanje ***3. „U kojoj mjeri Vaša ustanova/institucija/privredno društvo/radnja koristi informacije i usluge Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove?“*** polovina ispitanih pravnih lica u velikoj mjeri koristi informacije i usluge RUGIPP, dok skoro trećina iste koristi u veoma velikoj mjeri. Petina ispitanih pravnih lica koristi informacije i usluge RUGIPP u maloj mjeri, dok ih samo 1% uopšte ne koristi. (*Grafikon* br. 48).

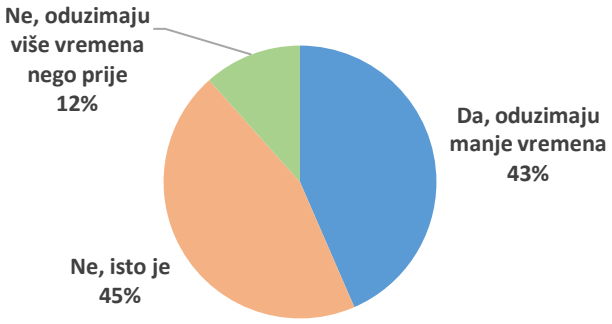
Grafikon br. 48 – korišćenje usluga RUGIPP-a (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 3. U kojoj mjeri Vaša ustanova/institucija/privredno društvo/radnja koristi informacije i usluge Republičke uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove?

Na pitanje ***4. “Da li mislite da je tržište nepokretnostima u Republici Srpskoj postalo efikasnije, to jest da li transakcije oduzimaju manje vremena nego prije?”*** Mišljenje o efikasnosti tržišta nepokretnostima u Republici Srpskoj je podijeljeno. Naime, 43% ispitanika smatra da transakcije oduzimaju manje vremena nego prije, 45% ispitanika je mišljenja da je stanje na tržištu nepokretnosti nepromijenjeno i da transakcije oduzimaju isto vremena kao prije dok 12% ispitanika smatra da se stanje pogoršalo, to jest da transakcije oduzimaju više vremena sada nego prije.(Grafikon br. 49)

Grafikon br. 49 – ocjena napredovanja tržišta nepokretnosti (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 4. Da li mislite da je tržište nepokretnostima u Republici Srpskoj postalo efikasnije, to jest da li transakcije oduzimaju manje vremena nego prije?

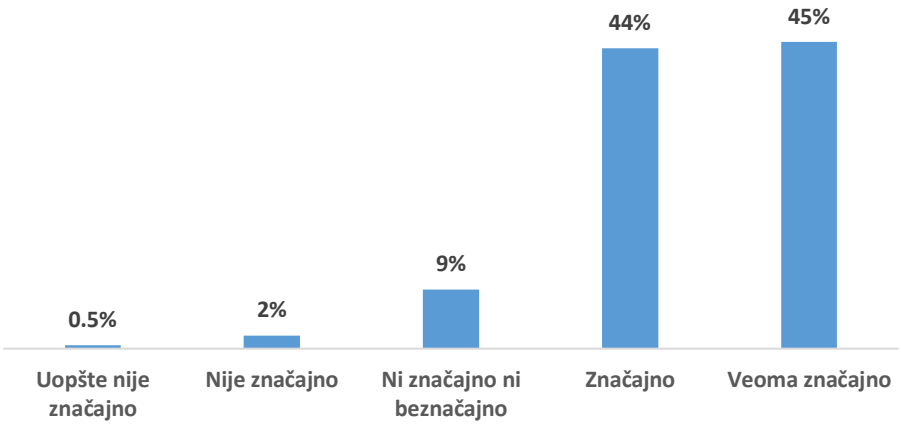
Na pitanje ***5. "Koje usluge/informacije iz područnih jedinica RUGIPP-a su Vam neophodne da biste kvalitetno obavljali svoj posao?",*** ispitanici su se izjasnili da su im najviše potrebne informacije o nosiocima prava na nepokretnosti kako bi kvalitetno obavljali svoj posao. Osim toga, bitni su im katastarski planovi te informacije o hipotekarnim opterećenjima. Druge geodetske informacije, informacije registra posebnih podataka i informacije o vrijednosti nepokretnosti su bitne za 30, 23 i 19% ispitanika respektivno. (Grafikon br. 50)

Grafikon br. 50 – neophodne usluge za obavljanje posla (ukupna ciljna populacija)

Pitanje 5. Koje usluge/informacije iz područnih jedinica RUGIPP-a su Vam neophodne da biste kvalitetno obavljali svoj posao?

Na pitanje ***6. "Kako biste ocijenili značaj područnih jedinica RUGIPP-a za rad Vaše ustanove/institucije/privrednog društva/radnje?",*** skoro 90% ispitanih pravnih lica smatra da su područne jedinice RUGIPP značajne ili veoma značajne za njihov rad. Oko desetine ispitanika smatra da nisu ni značajne ni beznačajne, dok nešto više od 3% ispitanih pravnih lica smatra da područne jedinice RUGIPP nisu značajne za njihov rad. (Grafikon br. 51)

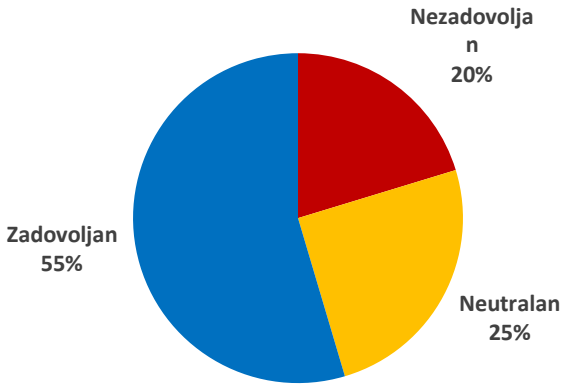
Grafikon br. 51 – ocjena značaja PJ za rad institucije (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 6. Kako biste ocijenili značaj područnih jedinica RUGIPP-a za rad Vaše ustanove/institucije/privrednog društva/radnje?

Na pitanje ***7. "Generalno gledano, u kojoj mjeri ste zadovoljni uslugama koje pružaju područne jedinice RUGIPP-a?",*** više od polovine ispitanih pravnih lica odgovorilo je da je zadovoljno uslugama RUGIPP, dok je petina nezadovoljna. Četvrtina pravnih lica je neutralnog mišljenja o uslugama RUGIPP, dakle izjasnili su se da nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni. (Grafikon br. 52)

Grafikon br. 52 – zadovoljstvo uslugama RUGIPP-a (ukupna ciljna populacija)



Pitanje 7. Generalno gledano, u kojoj mjeri ste zadovoljni uslugama koje pružaju područne jedinice RUGIPP-a?

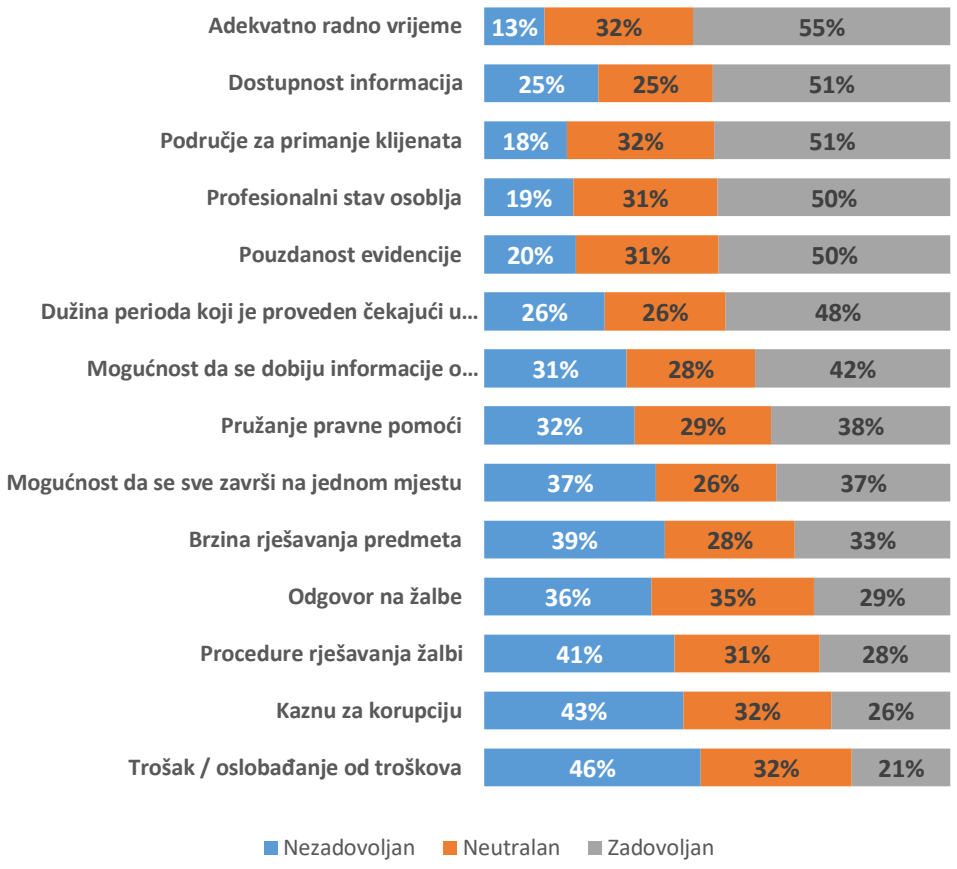
Na pitanje ***8. "Kako biste ocijenili rad područnih jedinica RUGIPP-a u odnosu na pojedine aspekte usluga?",*** aspekt usluga RUGIPP koji je dobio najvišu ocjenu je adekvatno radno vrijeme sa prosječnom ocjenom 3,7. Pravna lica su takođe visoko ocijenila profesionalni stav osoblja, područje za primanje klijenata, dostupnost informacija te pouzdanost evidencije. Najlošije ocijenjeni aspekti usluge RUGIPP su troškovi (oslobađanje od troškova), kazne za korupciju i procedure rješavanja žalbi, kao i odgovori na iste. (Grafikon br. 53)

Grafikon br. 53 – Ocjene pojedinih aspekata usluga

Pitanje 8. Kako biste ocijenili rad područnih jedinica RUGIPP-a u odnosu na … ?

Prema procentu zadovoljnih korisnika, najveći procenat pravnih lica bio je zadovoljan sa radnim vremenom područnih jedinica RUGIPP (55%). Takođe su zadovoljni sa dostupnošću informacija, područjem za primanje klijenata, profesionalnim stavom osoblja i pouzdanošću evidencije. Najmanja stopa zadovoljstva, kao i kod prosječne ocjene, je kod troškova usluga i oslobađanja od troškova, kazni za korupciju i procedurama rješavanja žalbi i odgovora na žalbe. (Grafikon br. 54)

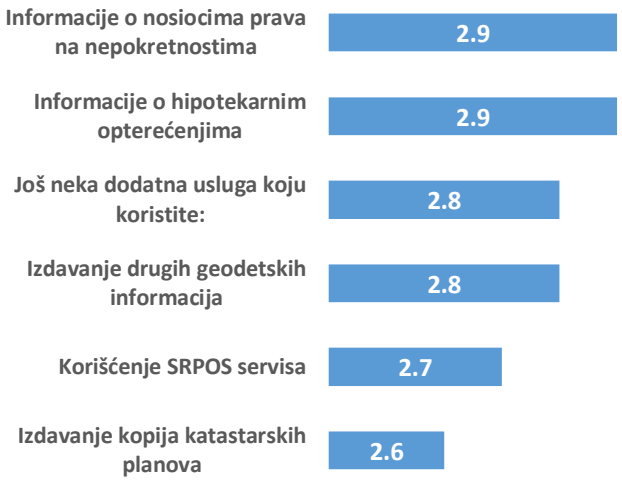
Grafikon br. 54 – Zadovoljstvo pojedinim aspekitma usluga-udio ispitanika



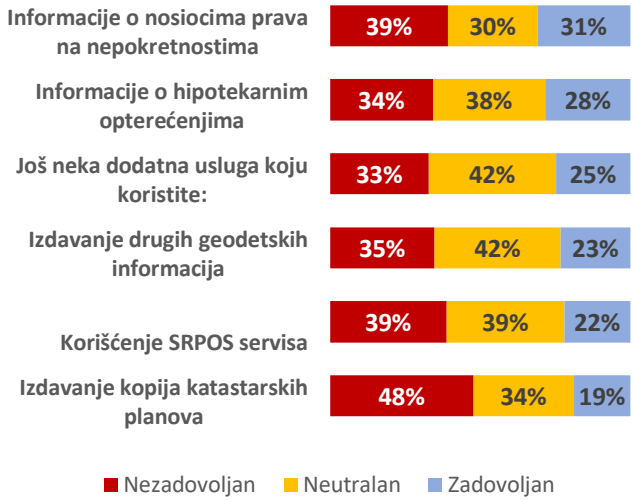
Pitanje 8. Kako biste ocijenili rad područnih jedinica RUGIPP-a u odnosu na … ?

Na pitanje ***9. "Kako biste ocijenili sljedeće posebne usluge u pogledu CIJENE (uzmite u obzir sveukupne troškove)?",*** prosječne ocjene koje su ispitanici dali su bile niže nego kod ostalih aspekata usluga RUGIPP. Prema odgovorima ispitanika, najbolje ocijenjene usluge RUGIPP u pogledu cijene su informacije o nosiocima prava na nepokretnostima i informacije o hipotekarnim opterećenjima. Najlošije ocijenjena usluga prema cijeni je izdavanje kopija katastarskih planova, sa prosječnom ocjenom 2,6. Dodatne usluge ocijenjene su sa 2,8, a ispitanici su pod dodatnim uslugama navodili E-Katastar, pribavljanje dokumentacije za nekretnine (kopija plana, list nepokretnosti), uspostava vlasništva nad imovinom, i drugi zahtjevi. (Grafikon br. 55 i 56)

Grafikon br. 55 – prosječna ocjena pojedinih usluga



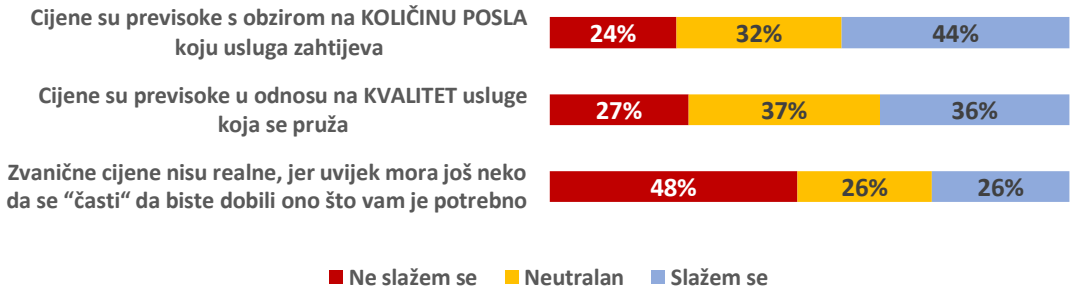
Grafikon br. 56 Zadovoljstvo pojedinim uslugama-udio ispitanika



Pitanje 9. Kako biste ocijenili sljedeće posebne usluge u pogledu CIJENE (uzmite u obzir sveukupne troškove)?

Na pitanje ***10. "U kojoj mjeri se slažete sa svakom od sledećih tvrdnji u vezi sa cijenama usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP-a?"*** skoro polovina ispitanih pravnih lica dala je odgovor da se slaže sa tvrdnjom da su cijene previsoke u odnosu na količinu posla koju usluga zahtijeva. U pogledu odnosa kvaliteta i cijene usluge, ispitanici su podijeljenog mišljenja te je približno jednak procenat ispitanih pravnih lica neutralnog mišljenja i mišljenja da cijene jesu previsoke u odnosu na kvalitet usluge koja se pruža. Oko polovina ispitanika se ne slaže sa tvrdnjom da zvanične cijene nisu realne i da se ne mora neko „častiti" kako bi se došlo do potrebne usluge, četvrtina ispitanika se slaže s ovom tvrdnjom dok je četvrtina ispitanika neutralna. (Grafikon br. 57)

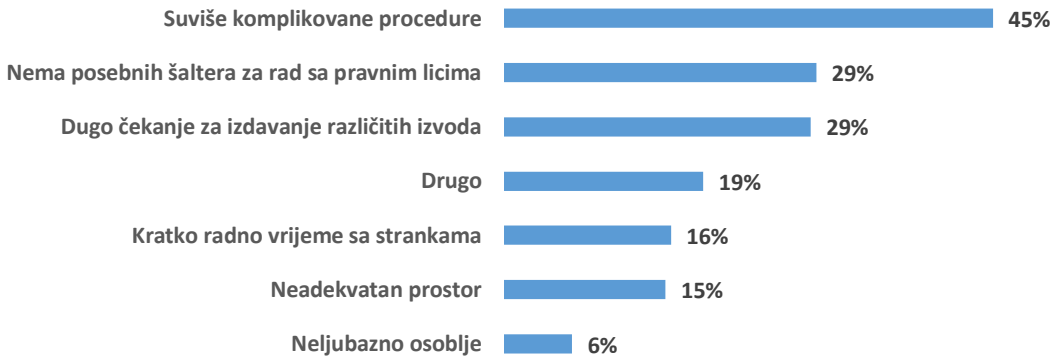
Grafikon br. 57 – Mišljenje ispitanika o odnosu cijena i pojedinih aspekata usluga



Pitanje 10. U kojoj mjeri se slažete sa svakom od sledećih tvrdnji u vezi sa cijenama usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP-a?

Na pitanje 11. ***"Koji su, po Vašem mišljenju, ključni nedostaci u radu područnih jedinica RUGIPP-a ?",*** najviše pravnih lica navelo je suviše komplikovane procedure. Takođe su kao ključne nedostatke navodili to da nema posebnih šaltera za rad sa pravnim licima i dugo čekanje za izdavanje različitih izvoda. Petina ispitanih je navela i druge nedostatke, kao što su nestručnost osoblja, nemogućnost elektronskog/online preuzimanja podataka, korupcija, manjak radnika, ažurnost podataka, netačni podaci, složen postupak uspostavljanja katastra i dugo postupanje po zahtjevima. (Grafikon br. 58)

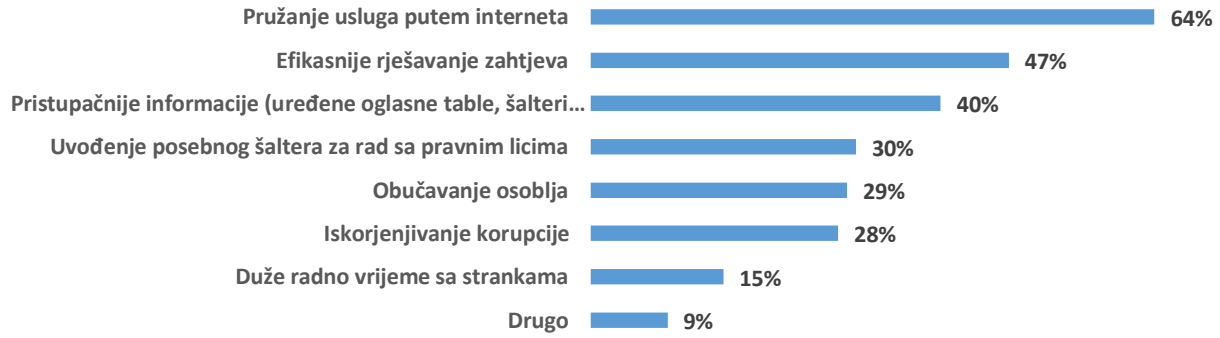
Grafikon br. 58 – Ključni nedostaci u radu područnih jedinica RUGIPP-a – udio ispitanika



Pitanje 11. Koji su, po Vašem mišljenju, ključni nedostaci u radu područnih jedinica RUGIPP-a?

Na pitanje 12. "Na koji način bi se rad područnih jedinica RUGIPP mogao unaprijediti tako da bolje zadovoljava Vaše potrebe", skoro dvije trećine ispitanih je kao preporuku za poboljšanje rada područnih jedinica RUGIPP navelo mogućnost pružanja usluga putem interneta. Polovina je preporučila i efikasnije rješavanje zahtjeva, a 40% bi željelo i pristupačnije informacije – uređene oglasne table, šaltere za informacije i veb sajtove. (Grafikon br. 59)

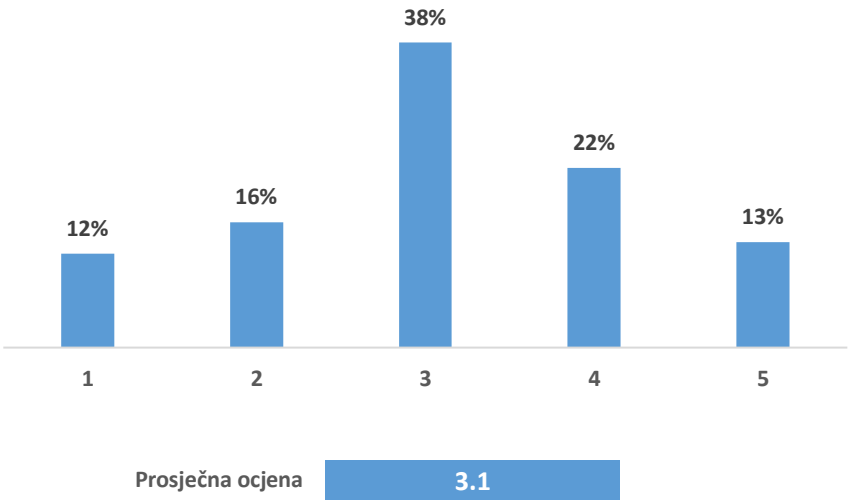
Grafikon br. 59 – ukupna ciljna populacija



Pitanje 12. Na koji način bi se rad područnih jedinica RUGIPP mogao unaprijediti tako da bolje zadovoljava Vaše potrebe?

Na pitanje ***13. "Kako biste ocijenili kvalitet usluga u područnim jedinicama RUGIPP-a?"*** ispitanici su dali prosječnu ocjenu 3,1. Udio od 73% ispitanih je kvalitet usluga ocijenilo ocjenom 3 ili više, , oko 160% ispitanika je dalo ocjenu 2 dok je ostatak dao ocjenu 1. (Grafikon br. 60).

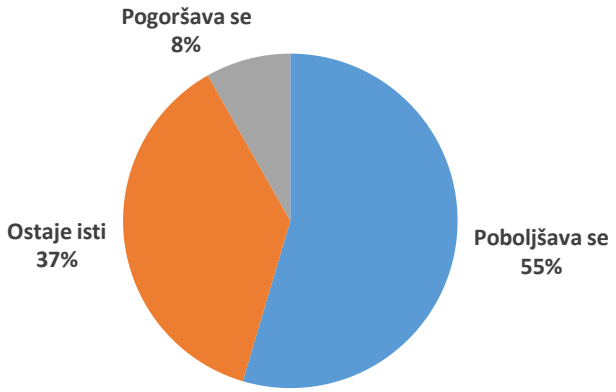
Grafikon br. 60 – Ocjena kvaliteta usluga u područnim jedinicama RUGIPP-a



Pitanje 13. Kako biste ocijenili kvalitet usluga u područnim jedinicama RUGIPP-a?

Na pitanje ***14. "Da li biste rekli da se kvalitet usluge i način funkcionisanja područnih jedinica RUGIPP-a posljednjih godina poboljšava, ostaje isti ili se pogoršava?***", više od polovine ispitanika smatra da se kvalitet usluga i način funkcionisanja područnih jedinica RUGIPP posljednjih godina poboljšava. Nešto više od trećine smatra da ostaje isti, dok manje od desetine ispitanih smatra da se pogoršava. (Grafikon br. 61).

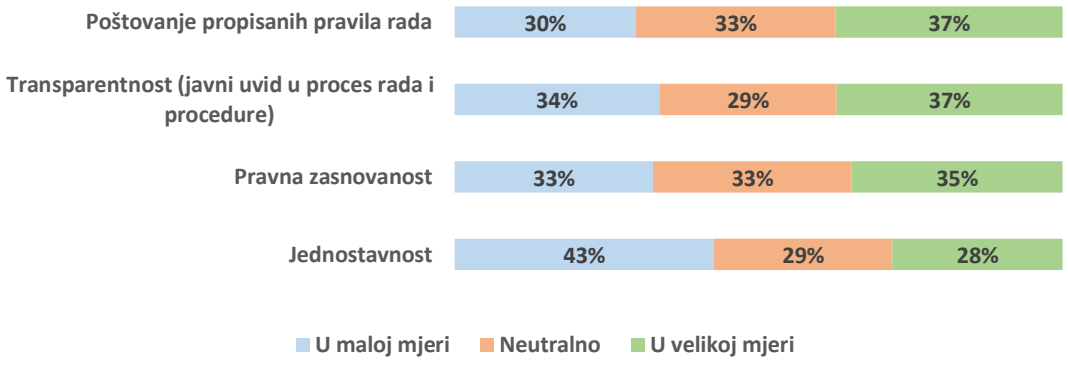
Grafikon br. 61 – Kvalitet usluga područnih jedinica RUGIPP-a



Pitanje 14. Da li biste rekli da se kvalitet usluge i način funkcionisanja područnih jedinica RUGIPP-a posljednjih godina poboljšava, ostaje isti ili se pogoršava?

Na pitanje ***15. "Kada se sve prethodne stvari uzmu u obzir, molim Vas da još jednom ocijenite rad područnih jedinica RUGIPP-a. Po Vašem mišljenju, u kojoj mjeri se može reći da rad ovih službi zadovoljava sledeće standarde…"*** ispitanici su odgovorili da su područne jedinice RUGIPP su najbolje u poštovanju propisanih pravila rada i transparentnosti. Jednostavnost je, prema 43% ispitanika, u maloj mjeri dostignuta od strane područnih jedinica RUGIPP, odnosno po ovom kriterijumu područne jedinice su najslabije ocijenjene. (Grafikon br. 62)

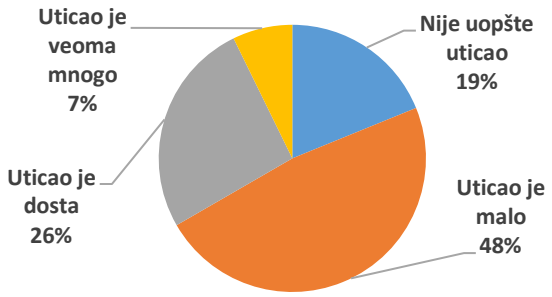
Grafikon br. 62 – Ocjena poštovanja standarda od strane područnih jedinica RUGIPP-a-udio ispitanika



Pitanje 15. Kada se sve prethodne stvari uzmu u obzir, molim Vas da još jednom ocijenite rad područnih jedinica RUGIPP-a. Po Vašem mišljenju, u kojoj mjeri se može reći da rad ovih službi zadovoljava sledeće standarde:

Na pitanje **16. "Kako biste ocijenili stepen u kome je donošenje novog Zakona o državnom premjeru i katastru uticao, po Vašem mišljenju, na kvalitet usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP-a?**", skoro polovina ispitanih pravnih lica mišljenja je da je novi Zakon o državnom premjeru i katastru malo uticao na kvalitet usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP. Približno trećina smatra da je Zakon uticao mnogo ili dosta, dok petina smatra da uopšte nije uticao na kvalitet pruženih usluga. (Grafikon br. 63)

Grafikon br. 63 – Uticaj donošenja Zakona o državnom premjeru i katastru na kvalitet usluga područnih jedinica RUGIPP-a

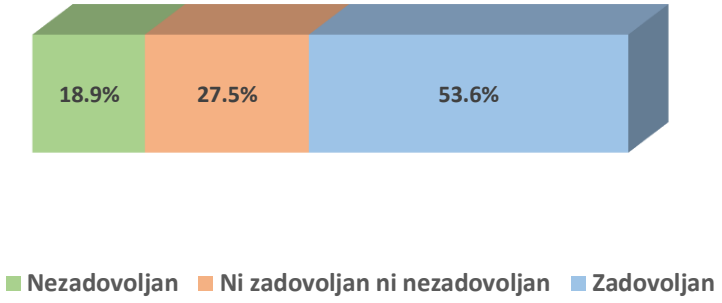


Pitanje 16. Kako biste ocijenili stepen u kome je donošenje novog Zakona o državnom premjeru i katastru uticao, po Vašem mišljenju, na kvalitet usluga koje pružaju područne jedinice RUGIPP-

4.2. Zadovoljstvo razmjenom informacija

Na pitanje ***17. „U kojoj mjeri ste zadovoljni komunikacijom sa Republičkom upravom za geodetske i imovinsko-pravne poslove“*** , više od pola ispitanika je iskazalo svoje zadovoljstvo komunikacijom unutar RUGIPP, dok je 27.5% populacije iskazalo neutralno mišljenje. Oni nezadovoljni (18,9%) su, kroz odgovor na pitanje 18, u velikom procentu istakli da je razlog njihovog nezadovoljstva nestručnost referenata, nemogućnost komunikacije sa njima usljed ne odgovaranja na mailove i telefone. Nekolicina je imala velike primjedbe na rad menadžmenta, za koji smatraju da nema namjeru da poboljša strukturu rada i upravljanja. (Grafikon br. 64)

Grafikon br. 64 – ukupna ciljna populacija



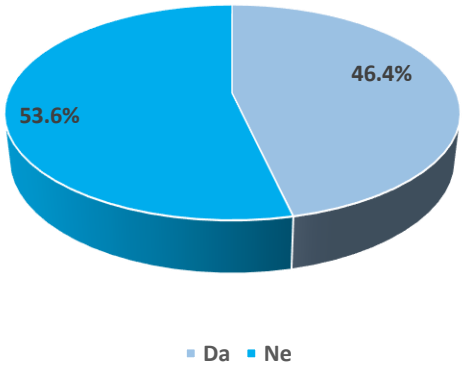
Pitanje 17. U kojoj mjeri ste zadovoljni komunikacijom sa Republičkom upravom za geodetske i imovinsko-pravne poslove?

4.3. Korišćenje i zadovoljstvo Internet uslugama

Na pitanje ***19. „Da li imate pristup podacima i uslugama RUGIPP-a putem Internet ili intranet konekcije“,*** nešto više od polovine ispitanika potvrdilo je da ima pristup podacima RUGIPP putem interneta i intraneta. (Grafikon br. 65)

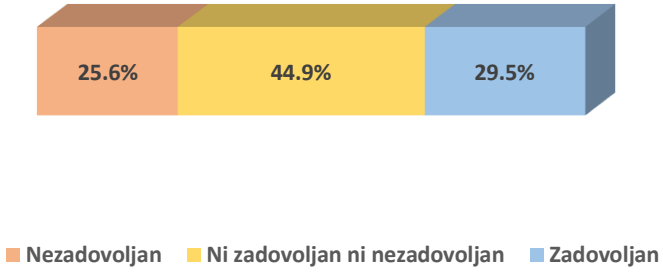
Na pitanje ***20. „U kojoj mjeri ste zadovoljni razmjenom informacija elektronskim putem ?“,*** najveći procenat iskazalo je indiferentnost prema ovom vidu komunikacije, dok je zadovoljnih i nezadovoljnih približan broj. U odgovoru na pitanje 21 ispitanici su ukazali na razloge nezadovoljstva. Nezadovoljstvo se najviše postoji zbog nepostojanja traženih informacija, nepouzdanih i neažuriranih podataka, loše organizacije i nefunkcionalnosti elektronskih komunikacionih medija. (Grafikon br. 66)

Grafikon br. 65 – pristup podacima putem intraneta/interneta



Pitanje 19. Da li imate pristup podacima i uslugama RUGIPP-a putem Internet ili intranet konekcije?

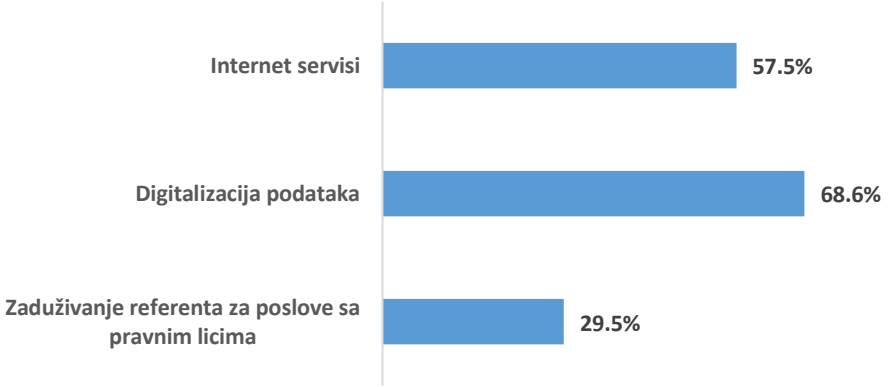
Grafikon br. 66 – zadovoljstvo razmjenom informacija elektronskim putem



Pitanje 20. U kojoj mjeri ste zadovoljni razmjenom informacija elektronskim putem?

Na pitanje ***22. „ Na koji način smatrate bi se mogao unaprijediti sistem razmjene podataka između RUGIPP i Vaše ustanove/institucije/privrednog društva/radnje“*** najveći broj ispitanika se složio da su to digitalizacija podataka i internet servisima. Zaduživanje referenta koji bi se bavio samo poslovima sa pravnim licima je takođe jedna od opcija za koju ispitanici smatraju da bi bila veoma korisna, jer je skoro 30% njih označilo taj prijedlog. Kao ostale mogućnosti navođeno je uređivanje jedinstvene evidencije nepokretnosti, elektronski uvid za sve podatke, kao i bolja koordinacija šefa područnih jedinica. (Grafikon br. 67)

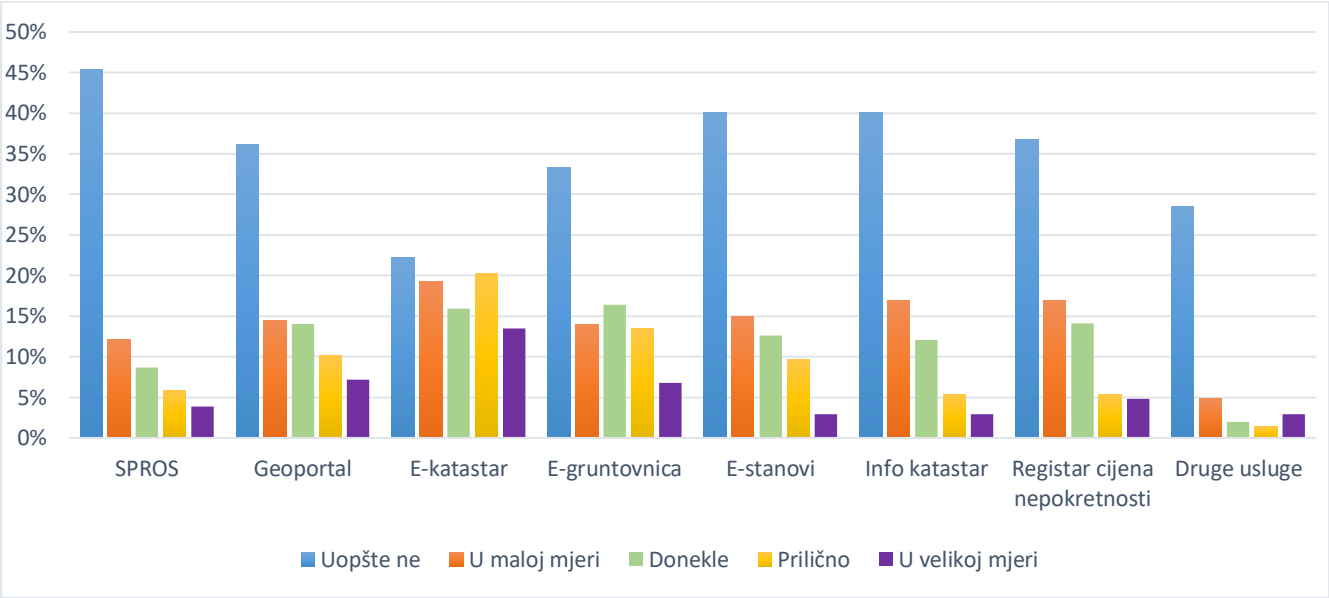
Grafikon br. 67 – Prijedlozi za unaprjeđenje unaprijediti sistema razmjene podataka



Pitanje 22. Na koji način smatrate da bi se mogao unaprijediti sistem razmjene podataka između RUGIPP i Vaše ustanove/institucije/privrednog društva/radnje?

Na pitanje ***23 „U kojoj mjeri koristite sljedeće Internet servise RUGIPP-a?“,*** najveći broj ispitanika odgovorio je da uopšte ne koristi ponuđene internet servise. Oni koji su naveli da koriste neke druge usluge rekli su da se radi o adresnom registru, te zakonskim i pravilničkim propisima koji su u vezi sa geodetskom i imovinsko-pravnom oblasti. (Grafikon br. 68)

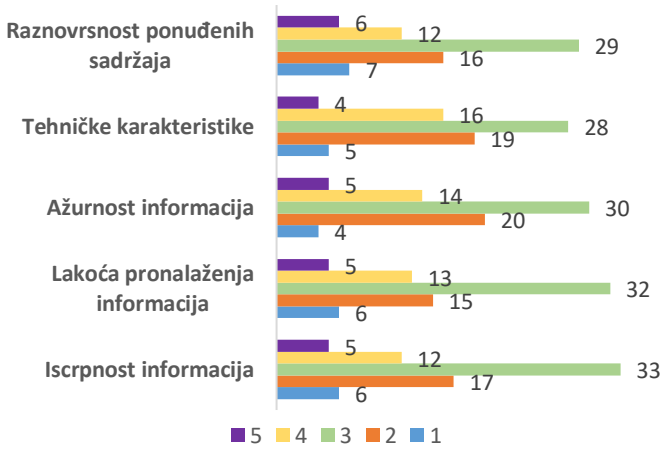
Grafikon br. 68 - Korištenje internet servisa RUGIPP-a – udio ispitanika



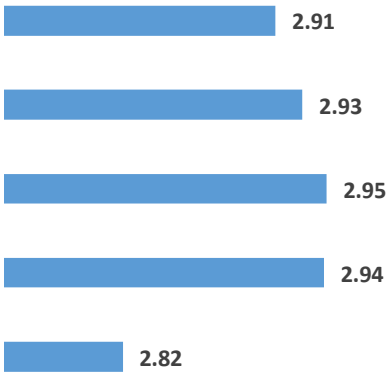
Pitanje 23. U kojoj mjeri koristite sljedeće Internet servise RUGIPP-a?

U **pitanjima od broja 23 do broja 30 ispitanici, koji su se izjasnili da koriste internet servise, ocjenjivali su ponuđena svojstva pojedinih servisa**, a rezultati su prikazani u **grafikonima br. 69-82.** Najveći broj ispitanika (lijevi grafikon) je dao je neutralan odgovor (ocjena 3), dok su zadovoljstvo (ocjene 4 i 5) i nezadovoljstvo (ocjene 1 i 2) u većini slučajeva izjednačeni. Prosječna ocjena pojedinog svojstva datog servisa prikazana je na desnom grafikonu.

Grafikon br. 69 - SPROS servis – ocjene

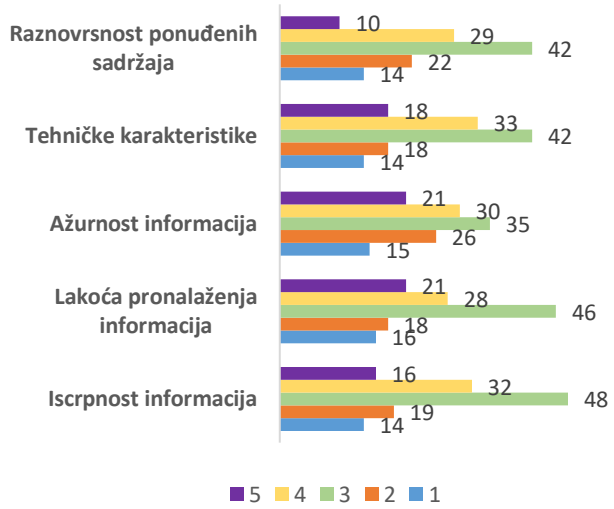


Grafikon br. 70 - SPROS servis – prosječna ocjena

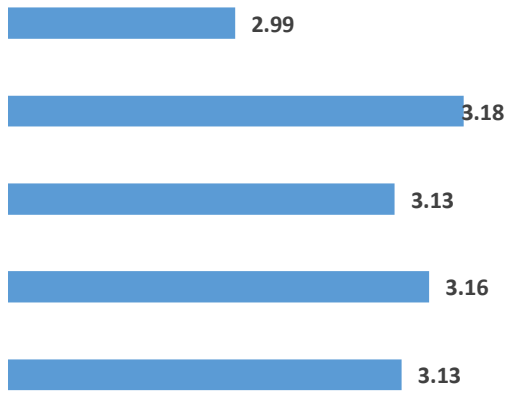


SPROS servis – ocjene

Grafikon br. 71- Geoportal servis –ocjene

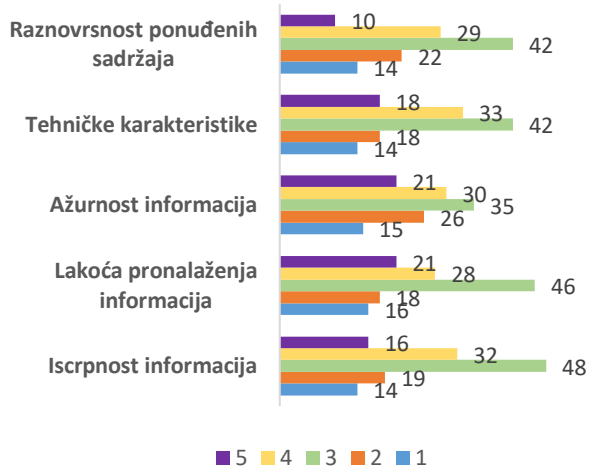


Grafikon br. 72-Geoportal servis-prosječna ocjena

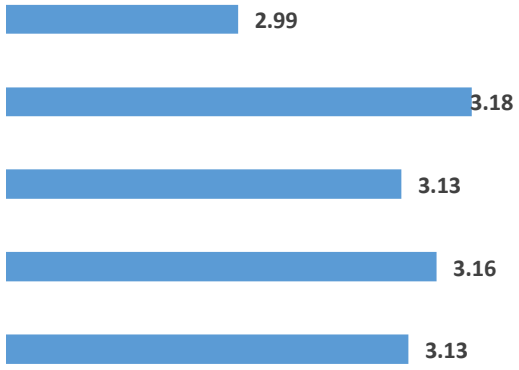


Geoportal servis – ocjene

Grafikon br. 73- E-katastar-ocjene

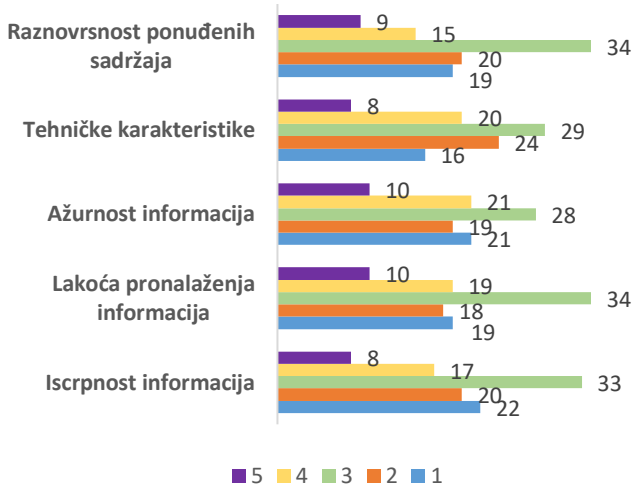


Grafikon br. 74-E-katastar-prosječna ocjena

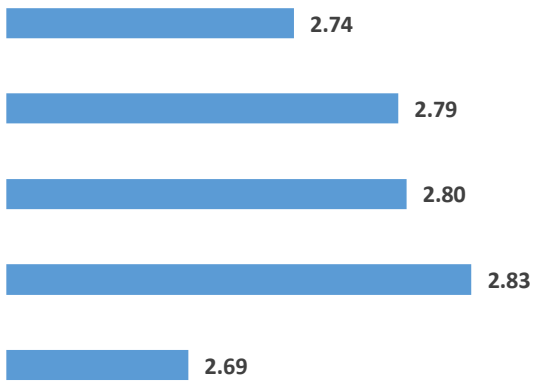


E-katastar- ocjene

Grafikon br. 75- E-gruntovnica-ocjene

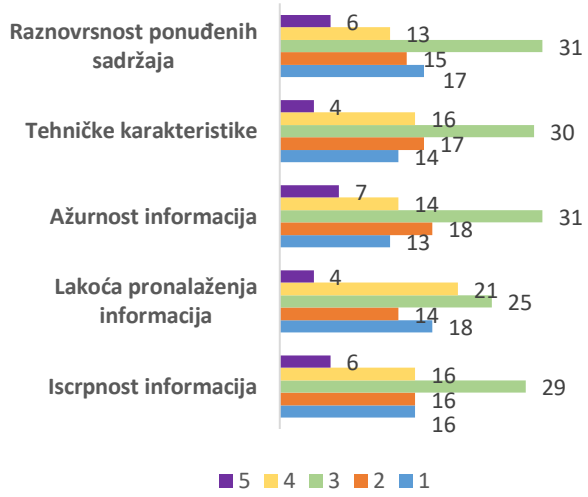


Grafikon br. 76- E-gruntovnica-prosječna ocjena

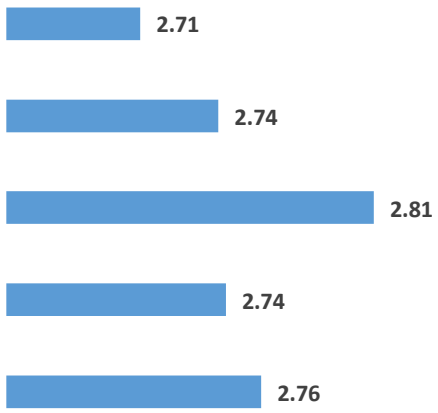


E-gruntovnica – ocjene

Grafikon br. 77- E-stanovi-ocjene

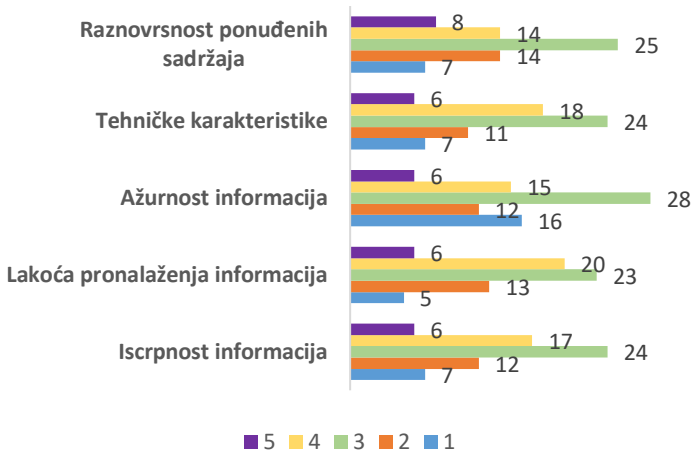


Grafikon br. 78- E-stanovi-prosječna ocjena

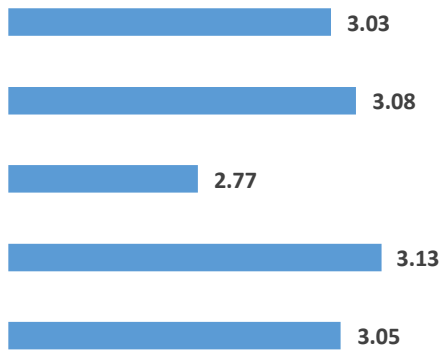


E-stanovi – ocjene

Grafikon br. 79- Info katastar-ocjene

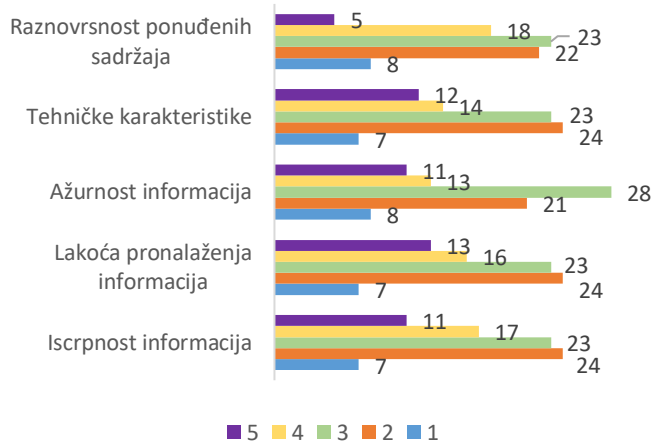


Grafikon br. 80 - Info katastar-prosječna ocjena

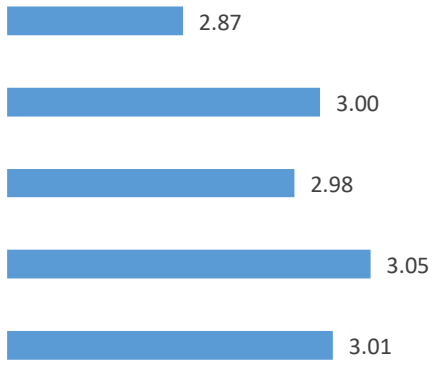


Info katastar –ocjene

Grafikon br. 81- Registar cijena nepokretnosti-ocjena



Grafikon br. 82-Registar cijena nepokretnosti – prosječna ocjena



Registar cijena nepokretnosti-ocjene

Na pitanje br ***31. „Koje Internet usluge koje za sada nisu ponuđene bi Vam bile od koristi u poslovanju?“,*** više ispitanika odgovorilo da su to sljedeće usluge: **objedinjen internet servis za pristup informacijama, pretraga podataka po JMBG-u, uvid u terete na nekretninama, provođenje notarskih isprava od strane notara putem internet servisa, elektronsko preuzimanje izvoda, elektronski uvid u dokumentaciju i tok upravnog postupka**.

4.4. Uvođenje dodatnih usluga

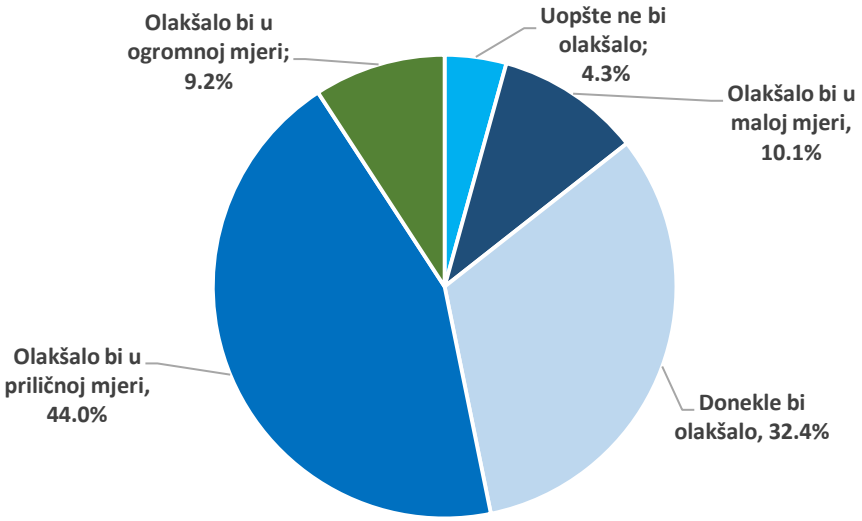
Na pitanje ***32. „U kojoj mjeri je uvođenje registra cijena nepokretnosti 2017. godine kao usluge RUGIPP-a bilo od koristi za Vašu ustanovi/instituciji/privrednom društvu/radnji?“*** skoro polovina ispitanika potvrdilo je uvođenje ove dodatne usluga bilo korisno, dok samo 17.4% ispitanika ne vidi korisnost uvođenja ove dodatne usluge. (Grafikon br. 83)

Grafikon br. 83. korisnost uvođenja dodatne usluge- registra cijena nepokretnosti – udio ispitanika

Pitanje 32. U kojoj mjeri je uvođenje registra cijena nepokretnosti 2017. godine kao usluge RUGIPP-a bilo od koristi za Vašu ustanovi/instituciji/privrednom društvu/radnji?

Na pitanje ***33. „ U kojoj mjeri bi implementacija Nacionalne infrastrukture geoprostornih podataka (NSDI) doprinijela olakšavanju radnih procesa"*** većina ispitanika je izjavila da bi ova usluga olakšala radne procese. Samo 4,3% ispitanika izjavilo je da ova usluga ne bi olakšala radne procese. (Grafikon br. 84)

Grafikon br. 84



Pitanje 33. U kojoj mjeri bi implementacija Nacionalne infrastrukture geoprostornih podataka (NSDI) doprinijela olakšavanju radnih procesa?

4.5. Rezultati istraživanja stepena zadovoljstva predstavnika opština i profesionalnog privatnog sektora i preporuke

Pri ispitivanju zadovoljstva predstavnika opština i profesionalnog privatnog sektora na anketu je odgovorilo ukupno 207 ispitanika.

Ispitanici su se izjasnili da su im najviše potrebne informacije o nosiocima prava na nepokretnosti kako bi kvalitetno obavljali svoj posao.

Više od polovine ispitanih pravnih lica je zadovoljno uslugama RUGIPP, dok je petina nezadovoljna.

Skoro polovina ispitanih pravnih lica slaže se sa tvrdnjom da su cijene previsoke u odnosu na količinu posla koju usluga zahtijeva.

Kao ključne nedostatke u radu područnih jedinica RUGIPP najviše pravnih lica navelo je suviše komplikovane procedure.

Skoro dvije trećine ispitanih je kao preporuku za poboljšanje rada područnih jedinica RUGIPP navelo mogućnost pružanja usluga putem interneta. Polovina je preporučila i efikasnije rješavanje zahtjeva.

Kada se govori o razmjeni informacija sa zaposlenicima geodetske uprave, korisnici iskazuju nezadovoljstvo u procentu od 18,9% i to u najvećoj mjeri zbog, kako sami ističu, nestručnosti referenata.

Internet i intranet usluge koristi 46,4% ispitanika, a 29,5% iskazuje zadovoljstvo prikazanim na web prezentaciji. Ponuđeni internet servisi u najvećem broju slučajeva ne izazivaju ništa osim indiferentnosti kod ispitanih korisnika, te se za svaki servis prosječna ocjena kreće oko broja 3.

Stoga su preporuke za povećanje zadovoljstva predstavnika opština i profesionalnog privatnog sektora, a na bazi rezultata istraživanja sledeće:

- razmoriti mogućnost smanjenja troškova usluga za klijente;
- pojednostaviti procedure;
- povećati efikasnost procedura za rješavanje zahtjeva;
- uvesti mogućnost pružanja usluga preko interneta;
- intenzivnije raditi na edukaciji zaposlenih.