

**Projekat zemljišne administracije i
upravljanja / Land Administration and
Management Project – LAMP
- Korisnici katastarskih usluga -**

Draft 01 -

CEED Consulting

SADRŽAJ

1. UVODNE INFORMACIJE, POZADINA PROJEKTA I OPRAVDANOST SPROVOĐENJA	3
2. CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	3
3. KORISNICI KATASTARSKIH USLUGA – FIZIČKA LICA.....	6
3.1 Funkcija i korišćenje katastra	6
3.2 Zadovoljstvo uslugama katastra	10
3.3 Demografske karakteristike	16
4. KORISNICI KATASTARSKIH USLUGA – PRAVNA LICA	17

1. UVODNE INFORMACIJE, POZADINA PROJEKTA I OPRAVDANOST SPROVOĐENJA

Projekat zemljišne administracije i upravljanja (**LAMP**) usmjeren je na poboljšanje efikasnosti u procesu prostornog planiranja, izdavanja dozvola i uknjižbe nekretnina.

Očekivani rezultati projekta sastoje se od: (a) povećanja aktivnosti na tržištu nekretnina, uključujući uticaj na vrijednost nekretnina i uticaj povećanog broja transakcija svih vrsta; (b) pojednostavljenje i povećanje efikasnosti urbanističkog planiranja i poboljšanje procesa izdavanja građevinskih dozvola i praćenja građevinskih radova, i (c) povećanje prihoda vlade i opština po osnovu gore navedenih poboljšanja.

Projekat se finansira jednim dijelom iz kredita Svjetske banke (IBRD), a drugim dijelom iz sredstava Vlade Crne Gore. Institucije koje su nosioci aktivnosti su: Ministarstvo uređenja prostora i zaštite životne sredine i Uprava za nekretnine (Ministarstvo finansija). Projektom LAMP, između ostalog, finansira se izrada Prostorno urbanističkih planova (PUP) u opštinama koje imaju ograničene finansijske i druge resurse.

U okviru LAMP projekta u Crnoj Gori sprovedeno je istraživanje, koje će omogućiti detaljan uvid u nivo zadovoljstva građana sa uslugama Uprave za nekretnine i područnih jedinica.

2. CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Socijalna studija projekta zemljišne administracije i upravljanja – Zadovoljstvo korisnika katastarskih usluga zasnovana je na sprovođenju istraživanja koje je realizovala izabrana kompanija CEED Consulting.

Sa ciljem sticanja detaljnijeg uvida i sagledavanja stavova i mišljenja ispitanika o zadatim temama, sprovedeno je kvantitativno istraživanje (face-to-face). Istraživanjem su obuhvaćene dvije kategorije ispitanika: fizička lica i pravna lica.

Anketiranje fizičkih lica sprovedeno je s ciljem uvida u njihovu upoznatost s uslugama katastra, nivo korišćenja tih usluga, kao i identifikovanja nivoa zadovoljstva korišćenjem usluga. Istraživanjem je obuhvaćeno 997 fizičkih lica, iz 20 crnogorskih opština, pri čemu su 68,5% ispitanika stanovnici urbanih, a 31,5% stanovnici ruralnih područja. Detaljan prikaz realizovanog broja intervjua, prikazan je u Tabeli 1.

Tabela 1.

Opština/region u

kojima su skoncentrisana ankrtirana fizička lica

Opština	Procentualni udio	Region	Procentualni udio
Podgorica	32.4 %	Centralni region	46.5 %
Nikšić	7.3 %		
Cetinje	2.4 %		
Danilovgrad	4.4 %		
Bijelo Polje	7.7 %	Sjeverni region	26.8 %
Berane	4.2 %		
Pljevlja	4.2 %		
Kolašin	2.2 %		
Mojkovac	1.3 %		
Rožaje	2.2 %		

Andrijevica	0.7 %		
Plav	1.3 %		
Šavnik	0.4 %		
Žabljak	2.5 %		
Herceg Novi	6.5 %	Južni region	26.7 %
Bar	7.7 %		
Ulcinj	3.2 %		
Budva	3.2 %		
Kotor	1.9 %		
Tivat	4.1 %		

Anketiranje pravnih lica sprovedeno je s ciljem uvida u njihovo korišćenje usluga katastra i identifikovanja nivoa zadovoljstva korišćenjem tih usluga. Istraživanjem je obuhvaćeno 297 pravnih lica, iz 19 crnogorskih opština. Detaljan prikaz realizovanog broja intervjua, prikazan je u tabeli u nastavku.

Tabela 2.

Opština/region u

kojima su skoncentrisana anktirana pravna lica

Opština	Procentualni udio	Region	Procentualni udio
Podgorica	35.7 %	Centralni region	49,2 %
Nikšić	7.1 %		
Cetinje	2 %		
Danilovgrad	4.4 %		
Bijelo Polje	8.1 %	Sjeverni region	24,2 %
Berane	4.7 %		
Pljevlja	1 %		
Kolašin	2 %		
Mojkovac	1.7 %		
Rožaje	2 %		
Andrijevica	1.3 %		
Plav	1.7 %		
Žabljak	1.7 %		
Herceg Novi	6.4 %		
Bar	8.1 %	Južni region	26,6 %
Ulcinj	3 %		
Budva	2.7 %		
Kotor	2 %		
Tivat	4.4 %		

Prikupljanje podataka na terenu je realizovano tokom novembra 2010. godine i obavljeno je metodom direktnog intervjuisanja ispitanika. Za rad na terenu CEED Consulting je anagažovao 43 anketara koji su prošli jednodnevnu obuku o sadržini upitnika, cilju istraživanja, kao i o rokovima za prikupljanje podataka.

Upitnik koji je kreiran je nudio pitanja otvorenog i zatvorenog tipa, uz prisustvo skale procjene Likertovog tipa. Likertova skala sastoji se od niza tvrdnji koje izražavaju pozitivan ili negativan stav prema određenoj pojavi. Ispitanik na neparnoj ljestvici, najčešće od 1 do 5, izražava stepen (ne)slaganja/(ne)zadovoljstva sa određenom tvrdnjom, gdje je 1 – potpuno nezadovoljan i 5 – potpuno zadovoljan.

Ispitanicima koji su obuhvaćeni istraživanjem je garantovana anonimnost, što je doprinijelo dobijanju iskrenijih i tačnijih podataka koji su obrađeni u ovom Izvještaju.

Unos podataka urađen je u Microsoft Excel-u, a obrada podataka sa potrebnim logičkim kontrolama urađena je u SPSS programu (Statistički paket za društvene nauke koji služi za obradu i analizu podataka).

U skladu sa ciljevima projekta, tim analitičara CEED Consultinga izvršio je analize podataka i pripremio zaključke.

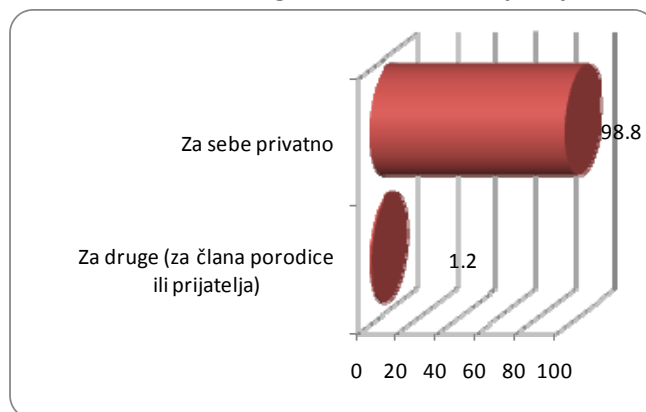
Uzimajući u obzir način na koji je uzorak kreiran, njegovu reprezentativnost, kao i primijenjenu metodologiju, CEED Consulting smatra da se prezentirani nalazi mogu tretirati kao validni pokazatelji zadovoljstva korisnika katastarskih usluga.

3. KORISNICI KATASTARSKIH USLUGA – FIZIČKA LICA

3.1 Funkcija i korišćenje katastra

Na pitanje za koga u katastru obavljaju posao, skoro sva anketirana fizička lica (98,8%) su navela da katastar posjećuju za svoje lične potrebe, dok jako mali procenat ispitanika ovu instituciju posjećuje da bi za članove porodice ili prijatelje završili obavezu, što se i može vidjeti na Grafiku 1.

Grafik 1. Za koga u katastru obavljate posao?

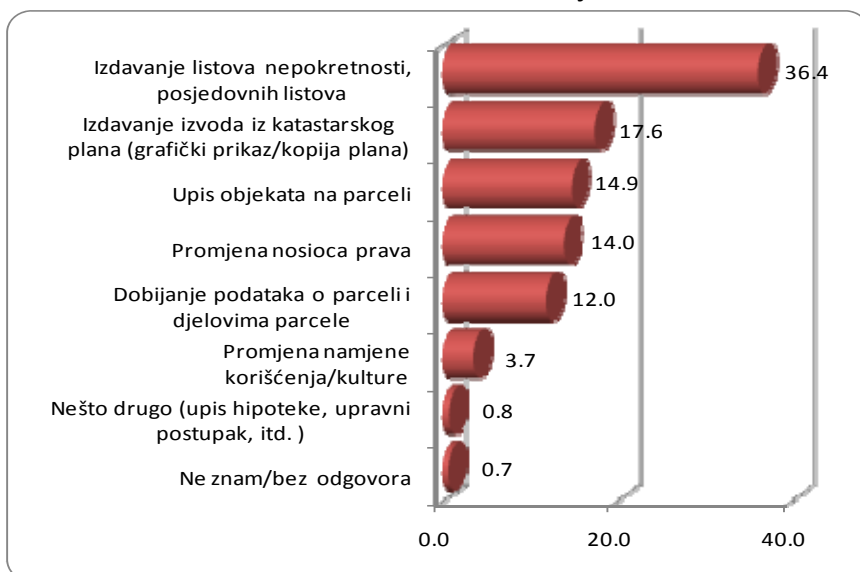


Kako bi se sagledala upoznatost građana sa funkcijama katastra, postavljeno im je pitanje: *Čemu služi katastar, odnosno koje su njegove funkcije*, i tom prilikom obično su navodili dvije-tri funkcije katastra (najviše pet), a najčešće sledeće:

- ✓ Izdavanje listova nepokretnosti, posjedovnih listova i uvjerenja - 36,4% odgovora,
- ✓ Izdavanje izvoda iz katastarskog plana (grafički prikaz/kopija plana) - 17,6% odgovora,
- ✓ Upis objekata na parceli - 14,9% odgovora,
- ✓ Promjena nosioca prava - 14 % odgovora.

Dobijeni odgovori upućuju da su ispitanici dobro upoznati sa osnovnim aktivnostima koje obavlja katastar.

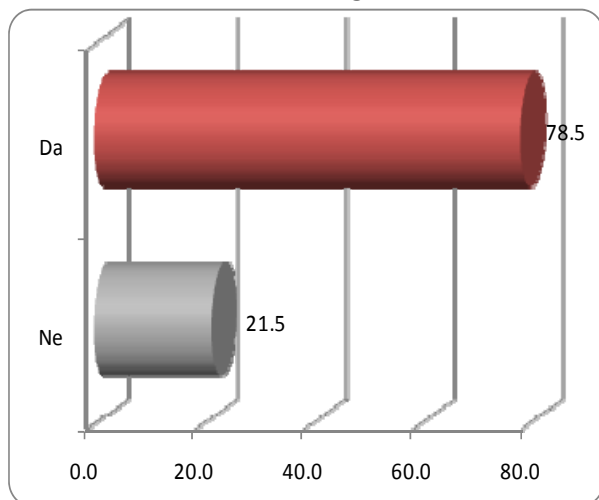
Grafik 2. Funkcije katastra



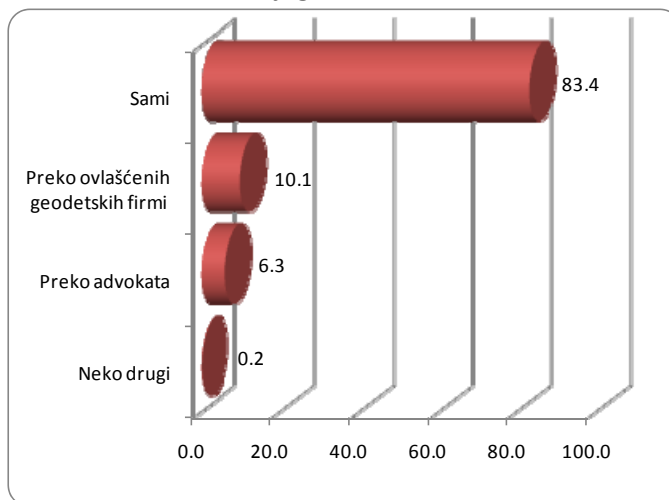
Ispitanici su bili u prilici da navedu detalje o korišćenju katastra, i tom prilikom došlo se do sledećih saznanja:

- ✓ 78,5% ispitanika je u poslednjih 5 godina koristilo usluge katastra (Grafik 3),
- ✓ predmet zbog kojeg su bili u katastru, fizička lica obično rešavaju sama (83,4% ispitanika) ili preko ovlašćenih geodetskih firmi, odnosno advokata (10,1%, 6,3% respektivno, Grafik 4).

Grafik 3. Da li ste u poslednjih 5 godina koristili usluge katastra?

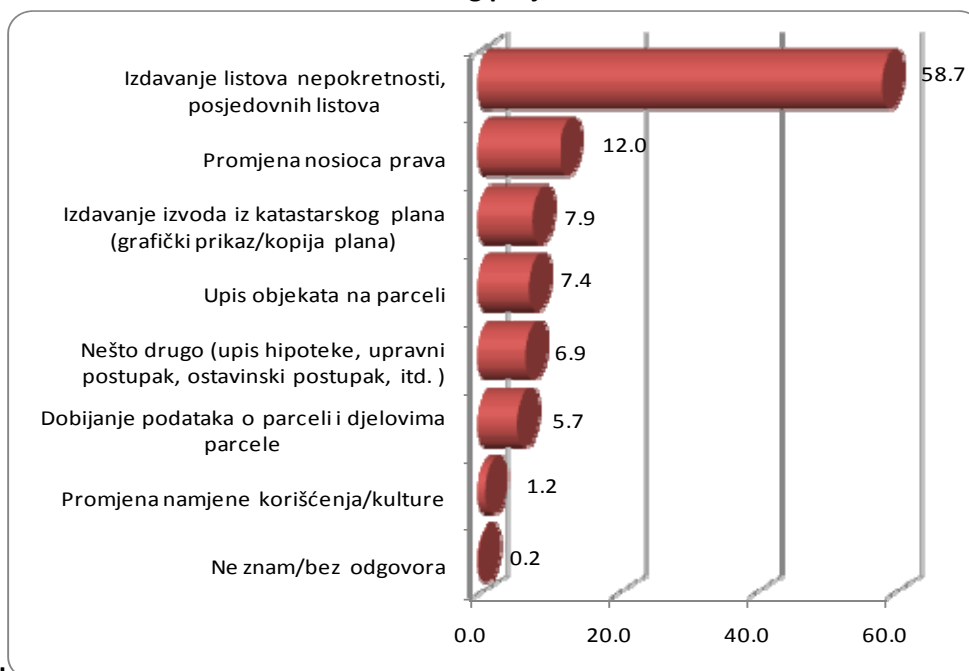


Grafik 4. Na koji način ste rešavali predmet zbog kojeg ste bili u katastru?



Kada je u pitanju razlog posjete katastru, anketiranim fizičkim licima je najčešće potrebno da im se *izdaju listovi nepokretnosti i posjedovni listovi* (58,7%) i da se evidentira *promjena nosioca prava* (12%, Grafik 5).

Grafik 5. Razlog posjete

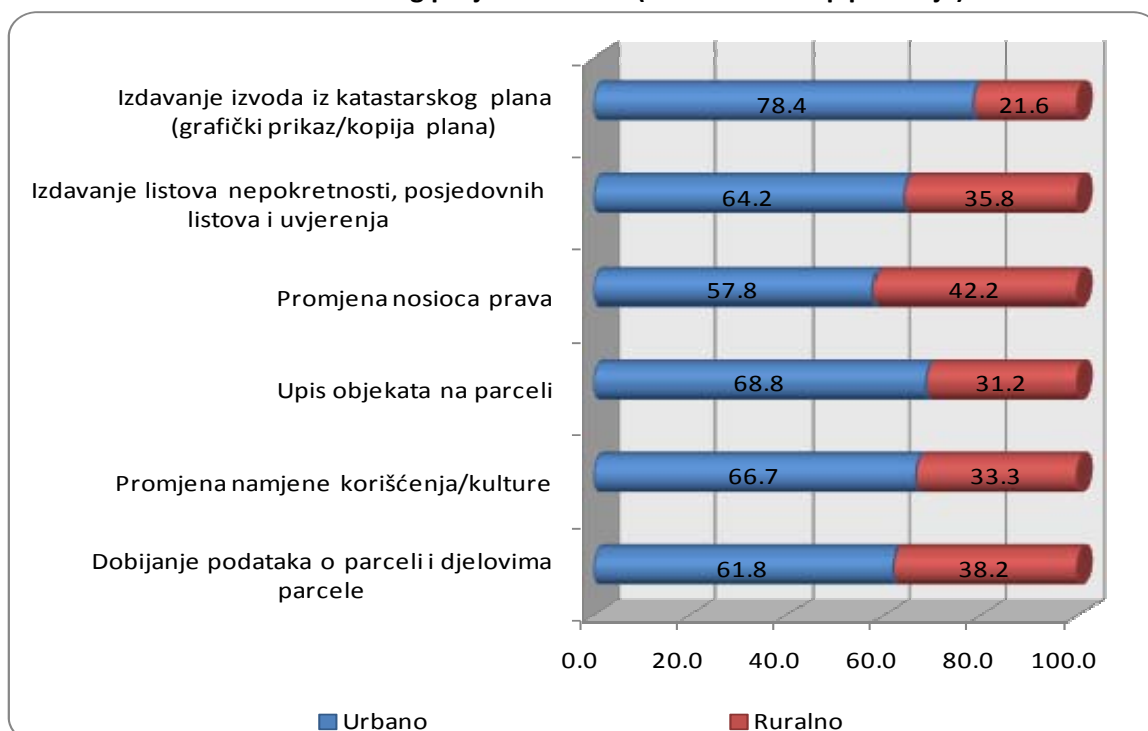


katastru

Ukoliko se uzime u obzir podatak da 68,5% ispitanika potiče iz urbanih područja, a 32,5% iz ruralnih, detaljnijom analizom razloga posjete katastru, dolazi se do saznanja da stanovnici urbanih područja češće koriste uslugu *Izdavanje izvoda iz katastarskog plana*, dok stanovnici ruralnih područja češće koriste usluge *Izdavanje listova nepokretnosti, posjedovnih listova i uvjerenja*, *Dobijanje podataka o parceli i djelovima parcele*, a posebno uslugu *Promjena nosioca prava*.

Upis objekta na parceli i Promjena namjene korišćenja/kulture su usluge koje gotovo podjednako koriste fizička lica, kako iz urbanih, tako i iz ruralnih područja.

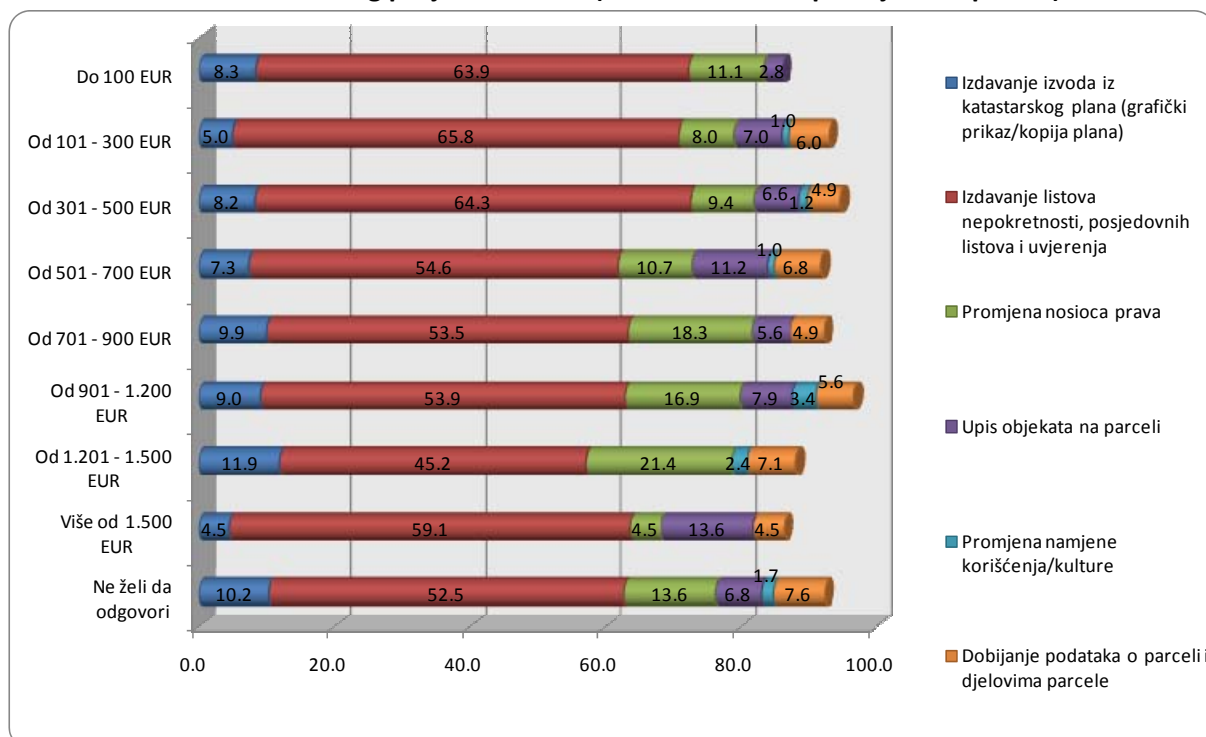
Grafik 6. Razlog posjete katastru (s osvrtom na tip područja)



Ukoliko se razlozi posjete katastru sagledaju iz ugla ukupnog mjesečnog prihoda koji se ostvaruje u domaćinstvu iz kojeg potiču anketirana fizička lica dolazi se do sledećih zaključaka:

- ✓ *Izdavanje izvoda iz katastarskog plana* je usluga koja je najčešće korišćena bez obzira na visinu prihoda koja se u domaćinstvu ostvaruje, a najučestalija je kod domaćinstava sa mjesečnim prihodom od 301-500€ (64,3%), a najmanje kod domaćinstava sa mjesečnim prihodom od 1201-1500€ (45,2%),
- ✓ Usluga *promjene nosioca prava, kao drugorangirana*, najprisutnija je u slučaju domaćinstava s većim mjesečnim prihodom, naročito onih u kojima se ostvaruje mjesečni prihod od 1201-1500€ (21,4%), odnosno 701-900€ (18,3%).
- ✓ Domaćinstva sa najmanjim mjesečnim prihodom (do 100 €) u poslednjih pet godina nijesu koristili usluge *Promjena namjene korišćenja/kulture i Dobijanje podataka o parceli i djelovima parcele*, dok je usluga *promjena nosioca prava*, najčešće korišćena.

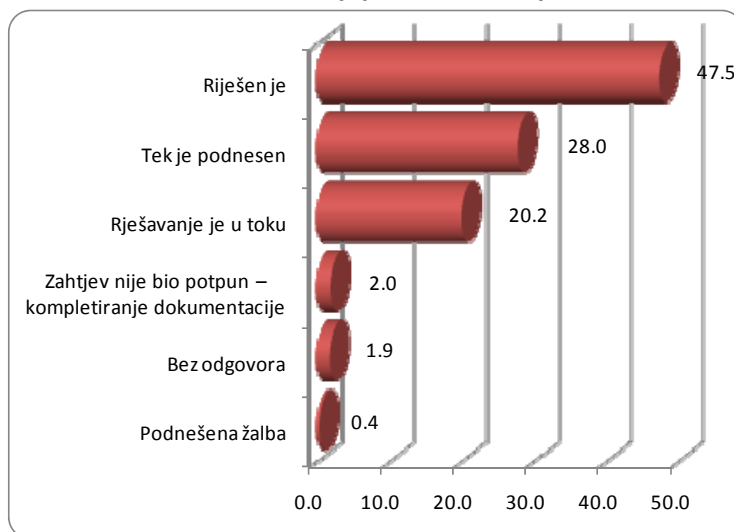
Grafik 7. Razlog posjete katastru (s osvrtom na ukupni mjesečni prihod)



Kada je u pitanju faza u kojoj se nalazi predmet anketiranih fizičkih lica po pitanju katastarskih usluga, došlo se do nalaza da su isti najčešće bili već riješeni (47,5%), ili tek podneseni (28%), dok je za 20,2% njih rješavanje u toku. U jako malom procentu slučajeva ispitanici su podnosili žalbu na katastarske odluke ili je

bila po srijedi nepotpuna dokumentacija vezanu za katastarski predmet, što je i prikazano na grafiku u nastavku.

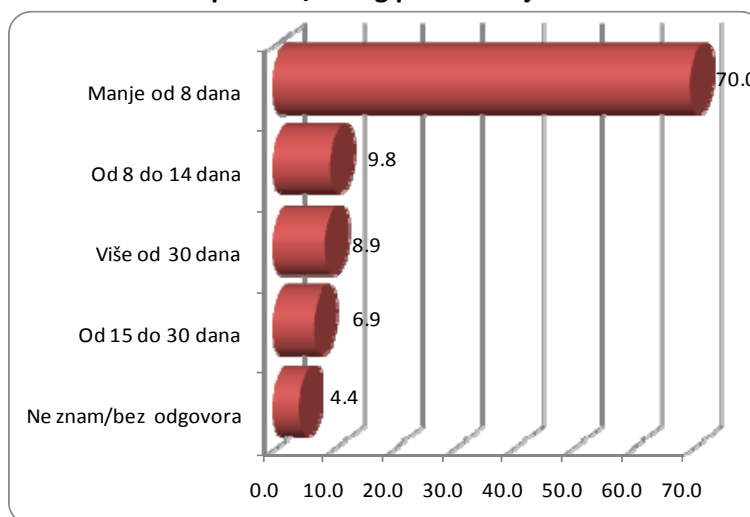
Grafik 8. U kojoj se fazi nalazi predmet?



Upitani da navedu koliko je prošlo vremena od trenutka predaje zahtjeva do dobijanja obavještenja poštom/ličnog preuzimanja, došlo se do nalaza da je u prosjeku bilo riječ od 13 dana. Pritom, sedam od deset ispitanika je navelo, da je na dobijanje obavještenja poštom/ličnog preuzimanja čekalo do nedelju dana, dok je svaki deseti naveo da je čekao 8-14 dana.

Detaljniji prikaz broja dana koji su ispitanici čekali do dobijanja obavještenja poštom/ličnog preuzimanja, dat je na Grafiku 9.

Grafik 9. Koliko je prošlo vremena od trenutka predaje zahtjeva od dobijanja obavještenja poštom/ličnog preuzimanja?

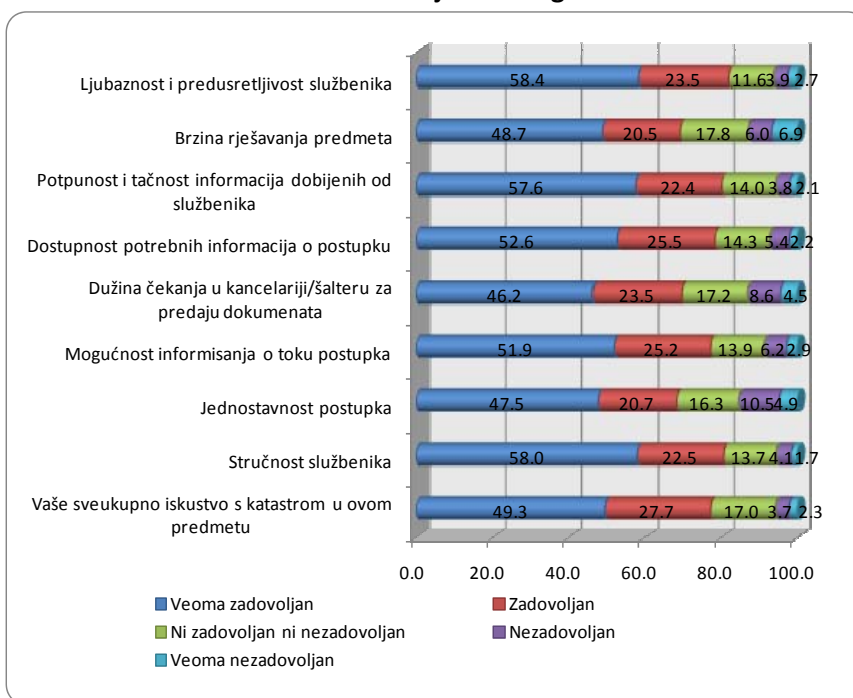


3.2 Zadovoljstvo uslugama katastra

Ispitanici su imali mogućnost da ocijene njihovo zadovoljstvo uslugama u postupku koji vode ili su vodili u katastru za svaku datu kategoriju ocjenama od 1 – potpuno nezadovoljan do 5 – potpuno zadovoljan. Posmatrano prema svim datim kategorijama, može se zaključiti da su ispitanici generalno zadovoljni sa

uslugama katastra. Naime, više od polovine ispitanika je najviše zadovoljno sa: ljubaznošću i predusretljivošću službenika, stručnošću službenika, tačnošću informacija dobijenih od službenika, dostupnošću informacija kao i sa mogućnošću informisanja o toku postupka, Grafik 10.

Grafik 10. Zadovoljstvo uslugama katastra



Posmatrano prema tipu naselja, prosječne ocjene zadovoljstva su međusobno ujednačene, s tim da je zadovoljstvo uslugama katastra nešto više u ruralnim u odnosu na urbana naselja, što se može i vidjeti iz sledeće Tabele 3. Takođe, ispitanici iz ruralnih naselja su češće davali ocjenu 5 – veoma zadovoljan za sve kategorije, u odnosu na ispitanike iz urbanih područja. Nadalje, detaljnija analiza prema polu pokazuje da između muških i ženskih ispitanika nema značajnijih odstupanja u zadovoljstvu uslugama katastra.

Tabela 3.

Prosječna ocjena

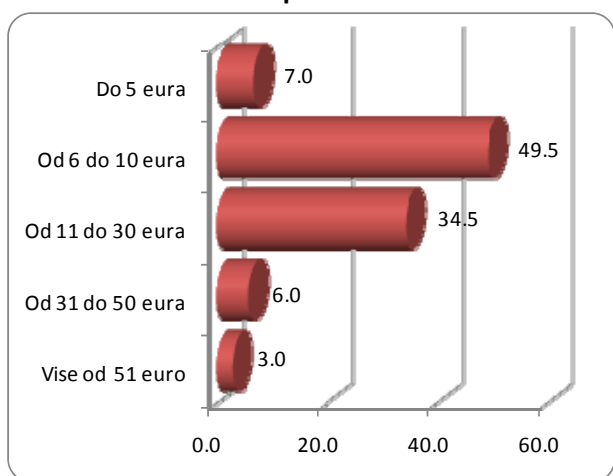
zadovoljstva uslugama katastra

	Opšta	Urban	Rural	Muški	Ženski
Ljubaznost i predusretljivost službenika	4.31	4.30	4.31	4.3	4.3
Brzina rješavanja predmeta	3.98	3.92	4.09	3.9	4.1
Potpunost i tačnost informacija dobijenih od službenika	4.30	4.25	4.38	4.3	4.3
Dostupnost potrebnih informacija od postupku	4.21	4.17	4.27	4.2	4.2
Dužina čekanja u kancelariji/šalteru za predaju ili preuzimanje dokumenata	3.98	3.93	4.06	4.0	4.0
Mogućnost informisanja o toku postupka	4.17	4.15	4.21	4.2	4.1
Jednostavnost postupka	3.95	3.92	3.98	3.9	4.0

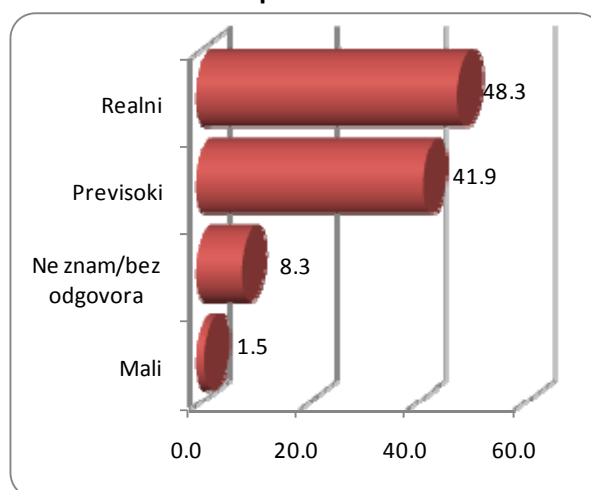
Stručnost službenika	4.31	4.27	4.38	4.3	4.3
Vaše sveukupno iskustvo s katastrom u ovom predmetu	4.18	4.13	4.28	4.2	4.2

Ispitanici su imali mogućnost da navedu koliko su iznosili troškovi/takse koje su platili za postupak kod Uprave za nekretnine odnosno područne jedinice, i na osnovu analize odgovora, došlo se do podatka da je prosječna vrijednost troškova iznosila 35,6€. Ipak za svakog drugog ispitanika, trošak je iznosio od 6 do 10€. Pritom, skoro svaki drugi ispitanik smatra da su navedeni troškovi realni, dok dvije petine ispitanika (41,9%) smatra da su troškovi previsoki.

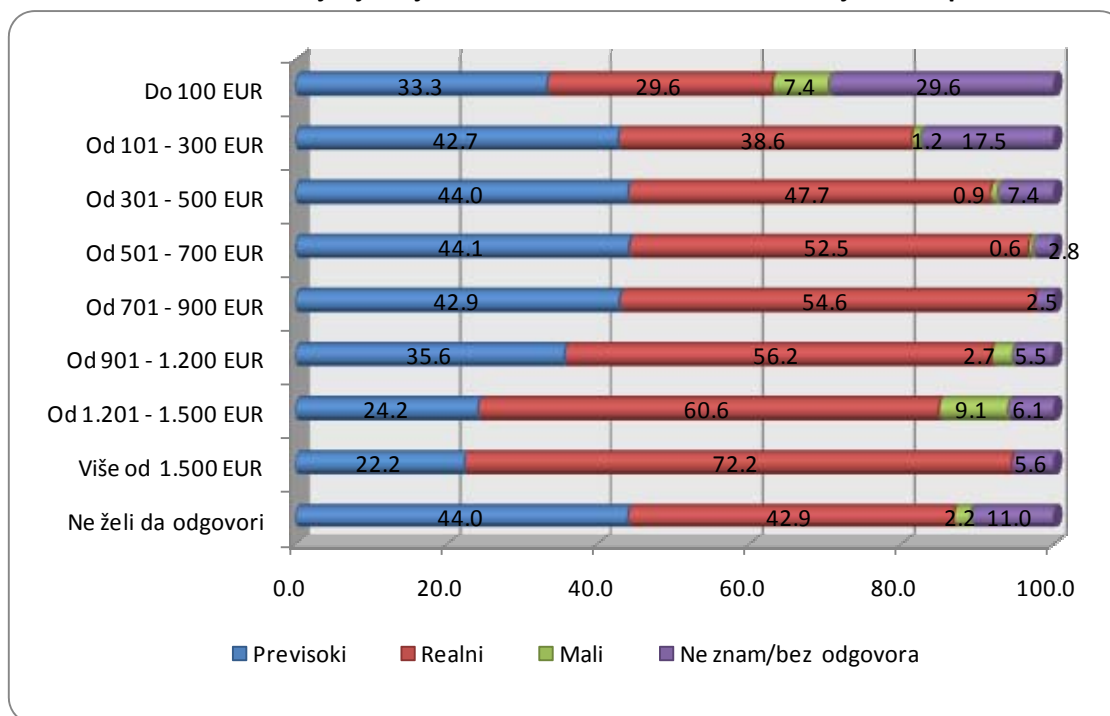
Grafik 11. Iznos troškova plaćen za postupak kod Uprave za nekretnine



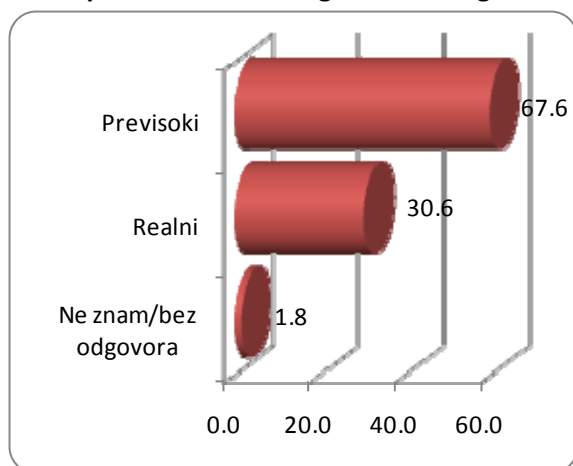
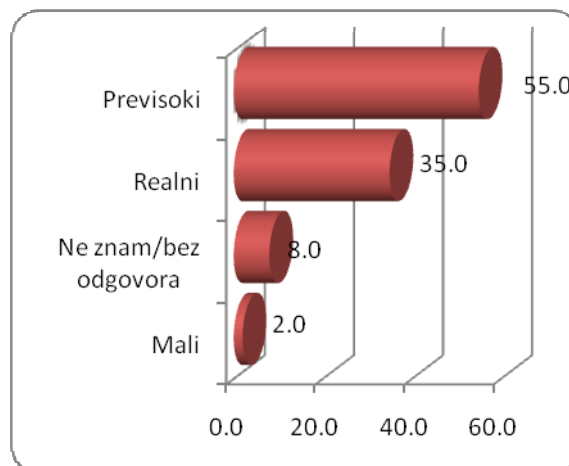
Grafik 12. Ocjena troškova u postupku kod Uprave za nekretnine



Detaljnija analiza podataka prema mjesečnom prihodu domaćinstva, pokazuje da iznos prihoda ima uticaja na stav o visini troškova ispitanika. Većina ispitanika sa mjesečnim prihodom do 300€ navodi da su previsoki navedeni troškovi, dok ispitanici sa većim prihodom smatraju da su realni, Grafik 13.

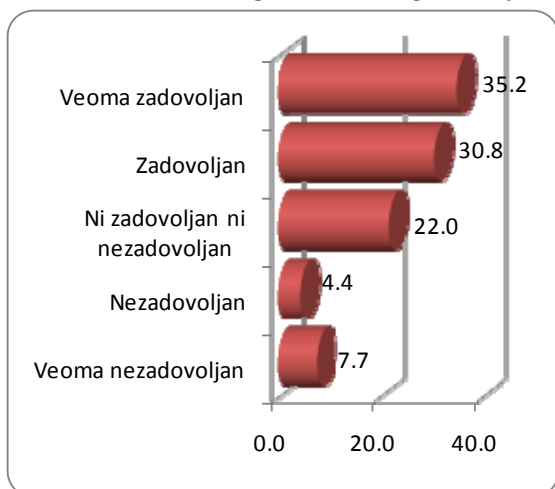
Grafik 13. Ocijenjivanje troškova u zavisnosti od nivoa mjesečnih prihoda

Prosječni troškovi angažovanja private licencirane geodetske organizacije iznose 192€, dok za angažovanje advokata ispitanici su prosječno plaćali 284€. Iako su troškovi angažovanja advokata znatno veći, nešto veći procenat ispitanika (67,6%), koji su koristili usluge private licencirane geodetske organizacije, navodi da su ovi troškovi previsoki, dok je to slučaj sa svakim drugim ispitanikom koji je angažovao advokata (Grafik 14,15).

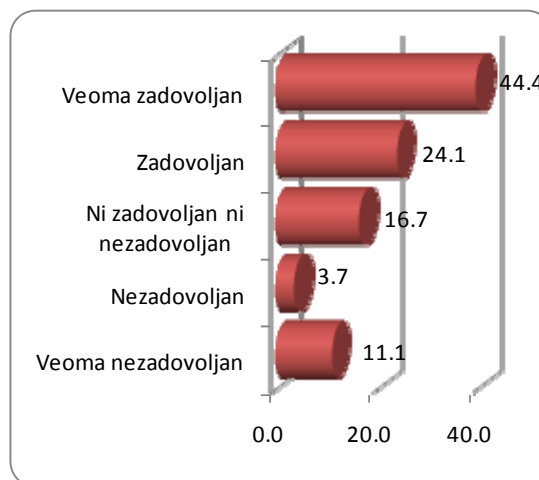
Grafik 14. Ocjena troškova angažovanja private licencirane geodetske organizacije**Grafik 15. Ocjena troškova angažovanja advokata**

Ispitanici su uglavnom pozitivno ocijenili rad licenciranih geodetskih organizacija i advokata. Svaki treći ispitanik (35,2%) je veoma zadovoljan radom licencirane geodetske organizacije, dok je 30,8% zadovoljno (Grafik 16). Kad je u pitanju rad advokata, nešto više od dvije petine ispitanika (44,4%) je veoma zadovoljno, dok je svaki četvrti zadovoljan (Grafik 17).

Grafik 16. Ocjena nivoa zadovoljstva radom licencirane geodetske organizacije

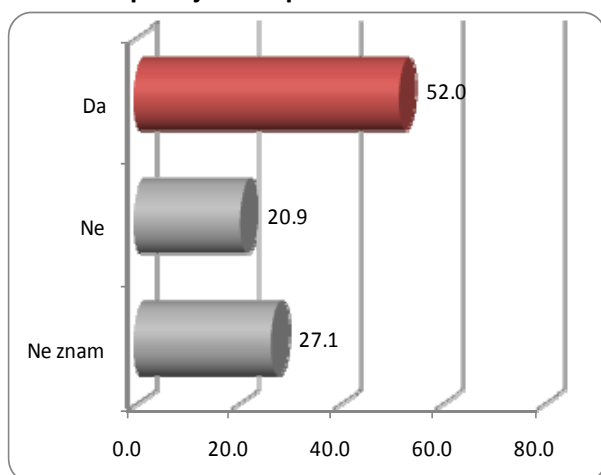


Grafik 17. Ocjena nivoa zadovoljstva radom advokata

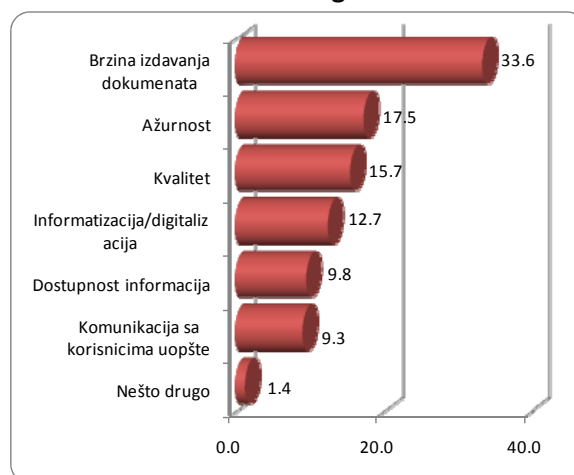


Svaki drugi ispitanik je naveo da je primjetio napredak u radu katastra, dok svaki peti navodi da nije primjetio poboljšanje. Kada su u pitanju oblasti u kojima je primijećen napredak, najčešće se radilo o brzini izdavanja dokumenata (33,6%) i o ažurnosti u radu (17,5%).

Grafik 18. Da li ste u posljednje vrijeme primijetili napredak u radu katastra?

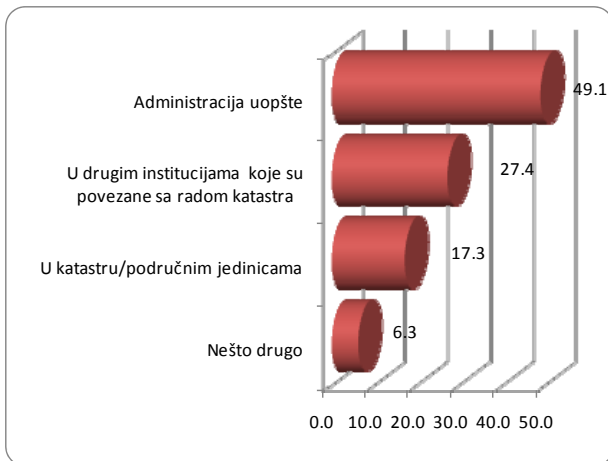
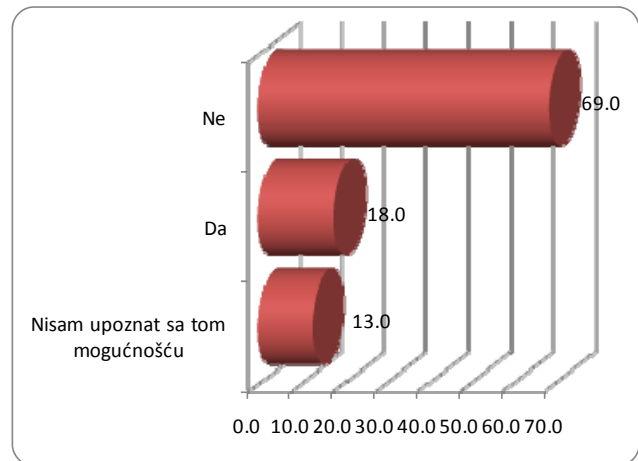


Grafik 19. Ukoliko jeste, navesti u kojem segmentu?

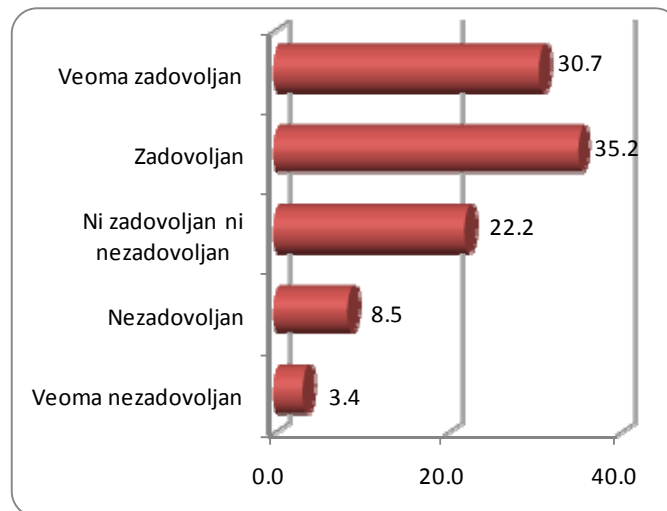


Kao najveće prepreke za rješavanje zahtjeva građana u vezi sa nekretninama, polovina ispitanika navodi administraciju, dok 27,4% navodi druge institucije koje su povezane radom katastra (Grafik 20).

Kad su u pitanju usluge Uprave za nekretnine, čak sedam od deset ispitanika nije koristio usluge Uprave putem internet, dok 13,0% nije upoznato da ova mogućnost i postoji (Grafik 21).

Grafik 20. Najveće prepreke za rješavanje zahtjeva građana u vezi sa nekretninama**Grafik 21. Da li koristite usluge Uprave za nekretnine putem internet?**

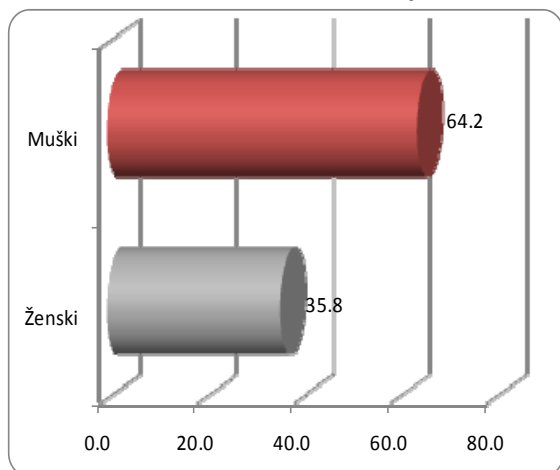
Na pitanje, u kojoj mjeri su zadovoljni podacima dobijenim u katastru, ispitanici su u dvije trećine slučajeva bili ili zadovoljni ili veoma zadovoljni (Grafik 22).

Grafik 22. Ocjena zadovoljstva podacima na internet stranici Uprave za nekretnine

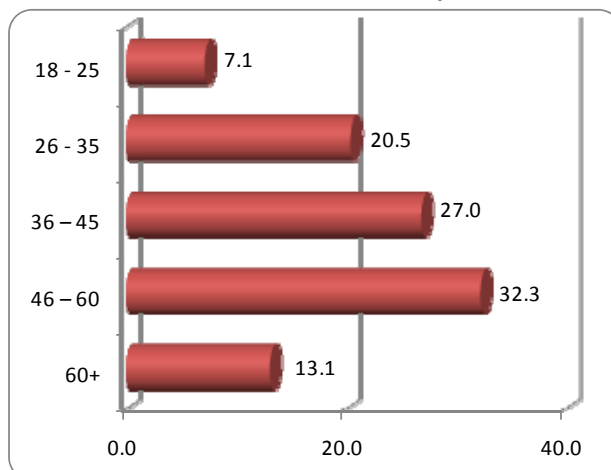
3.3 Demografske karakteristike

Anketirani ispitanici su najčešće muškog pola (64,2%) i prosječne starosti od 44 godine. Konkretno, trećina njih je starosti između 46-60 godina.

Grafik 23. Grafik: Pol ispitanika



Grafik 24. Grafik: Starost ispitanika

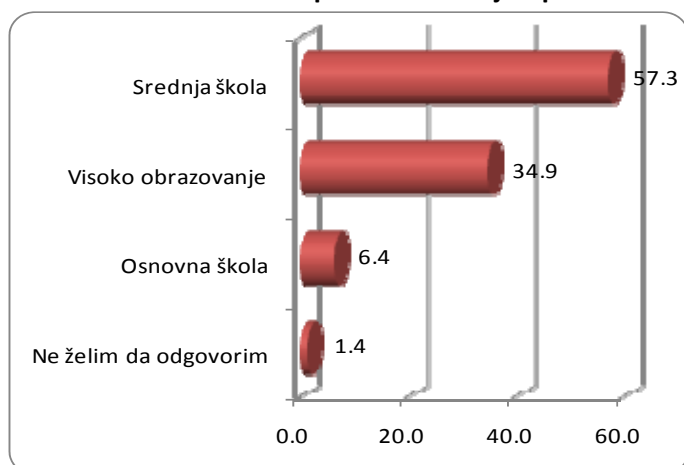


Kada je u pitanju stepen obrazovanja ispitanika, obično su u pitanju bila fizička lica sa srednješkolskim (57,3%) i visokim obrazovanjem (34,9%) (Grafik 25).

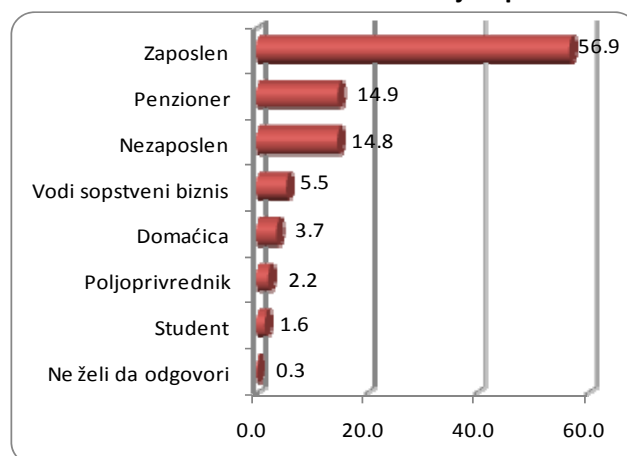
Uvidom u trenutno zanimanje ispitanika, došlo se do saznanja da je 56.9% ispitanika zaposleno (od toga 5,5% vodi sopstveni biznis), a skoro 15% su nezaposleni. Penzionera je takođe oko 15%, dok su u manjem procentu zastupljeni studenti, domaćice i poljoprivrednici (Grafik 26).

Detaljniji podaci o navedenim karakteristikama prikazani su na graficima koji slijede.

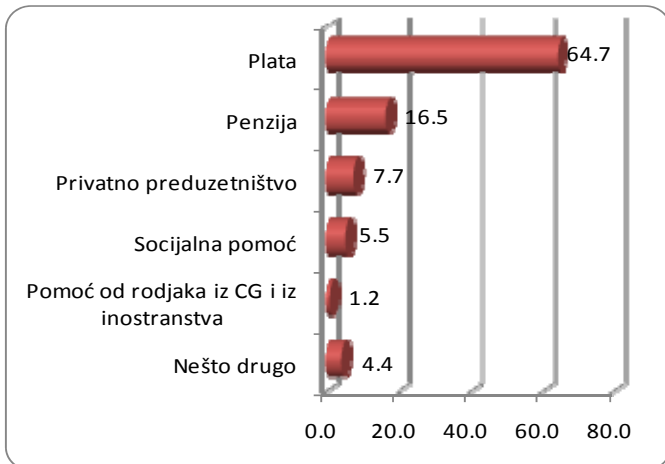
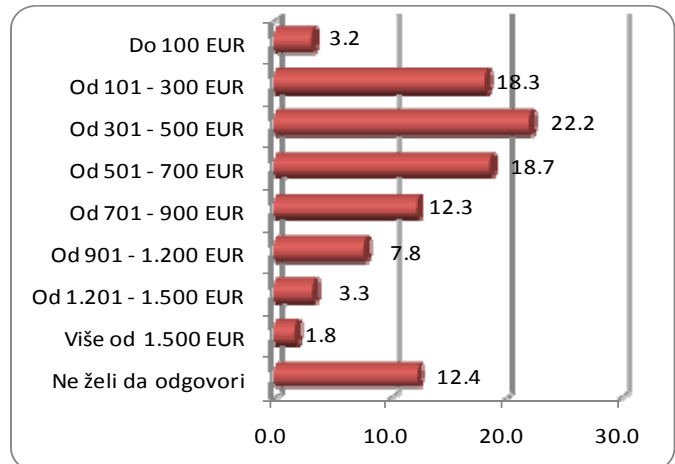
Grafik 25. Stepen obrazovanja ispitanika



Grafik 26. Trenutno zanimanje ispitanika

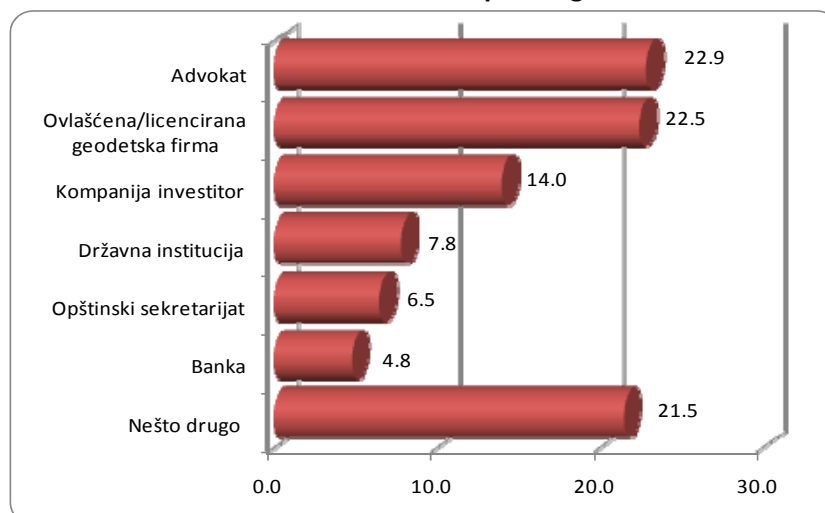


Ispitanici najčešće potiču iz četvoročlanog domaćinstva. Ukupno posmatrano (na nivou svih domaćinstava ispitanika), mjesečni prihod u tri petine slučajeva se kreće u rasponu 101-700 €, a najčešće 301-500€ (22,2%), dok je kao glavni izvor domaćinstva najčešće navođena plata (67,4%) i penzija (16,5%), a rjeđe socijalni i ostali vidovi pomoći. Navedeni detalji su prikazani na graficima u nastavku (Grafik 27 i 28).

Grafik 27. Glavni izvor prihoda u domaćinstvu**Grafik 28. Ukupni mjesečni prihod domaćinstva**

4. KORISNICI KATASTARSKIH USLUGA – PRAVNA LICA

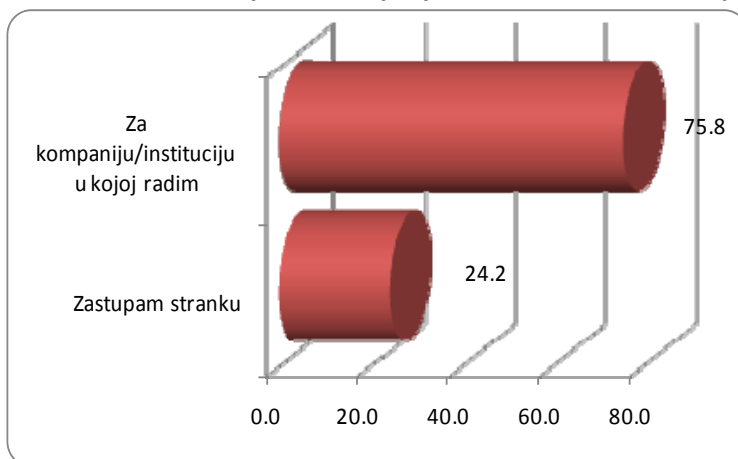
Kada su u pitanju kategorije pravnih lica, istraživanjem su u najvećoj mjeri bili obuhvaćeni advokati, geodetske firme i firme Investitori, što se može vidjeti na Grafiku 29.

Grafik 29. Vrsta pravnog lica

4.2 Funkcija i korišćenje katastra

Na pitanje za koga u katastru obavljaju posao, tri četvrtine predstavnika pravnih lica je navelo kompaniju/instituciju u kojoj rade, a ostatak stranku koju zastupaju (Grafik 30).

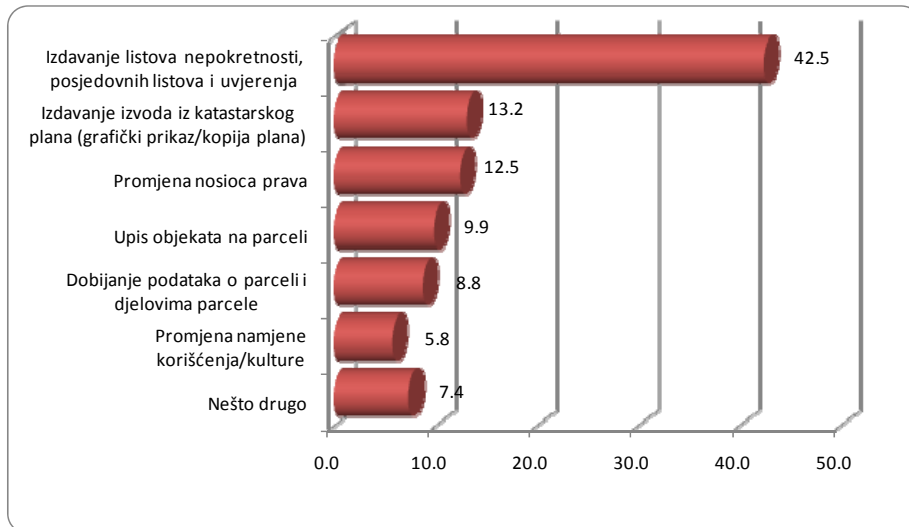
Grafik 30. Subjekt za koji ispitanici u katastru obavljaju posao



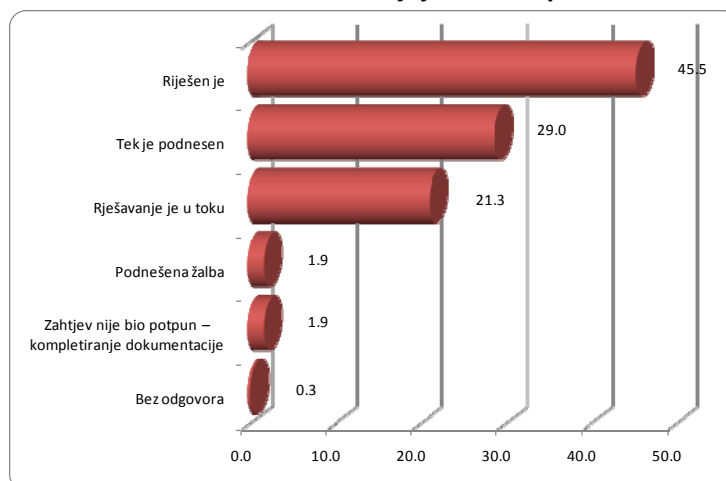
Anketirani predstavnici pravnih lica, prilikom posjete katastru, izražavaju potrebe za sledećim uslugama:

- ✓ Izdavanje izvoda iz katastarskog plana (grafički prikaz/kopija plana),
- ✓ Izdavanje listova nepokretnosti, posjedovnih listova i uvjerenja ,
- ✓ Promjena nosioca prava,
- ✓ Upis objekata na parceli,
- ✓ Promjena namjene korišćenja/kulture,
- ✓ Dobijanje podataka o parceli i djelovima parcele, i
- ✓ Nešto drugo (upis hipoteke, upravni postupak, ostavinski postupak, prijem rješenja, zahtjev za razgraničenje parcele, itd.).

Od navedenih usluga, najčešće se pravnim licima pružaju prve tri usluge ((13,2 %), (42,5%), (12,5%) respektivno).

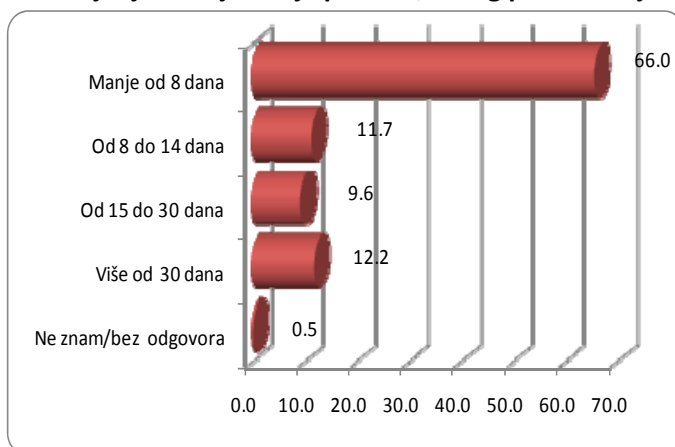
Grafik 31. Razlog dolaska u katastar

Kada je u pitanju faza u kojoj se nalazi predmet pravnih lica po pitanju navedenih katastarskih usluga, došlo se do nalaza da su isti najčešće bili već riješeni (45,5%), ili tek podnešeni (29%), dok je za 21,3% njih rješavanje u toku (Grafik32).

Grafik 32. Faza u kojoj se nalazi predmet

Upitani da navedu koliko je prošlo vremena od trenutka predaje zahtjeva do dobijanja obavještenja poštom/ličnog preuzimanja, došlo se do nalaza da je u prosjeku bilo riječ od 11,5 dana. Naime, dvije trećine predstavnika pravnih lica je navelo, da je na dobijanje obavještenja poštom/ličnog preuzimanja čekalo do nedelju dana, dok je svaki deveti naveo da je čekao 8-14 dana.

Grafik 33. Vreme proteklo od trenutka predaje zahtjeva od dobijanja obavještenja poštom/ličnog preuzimanja



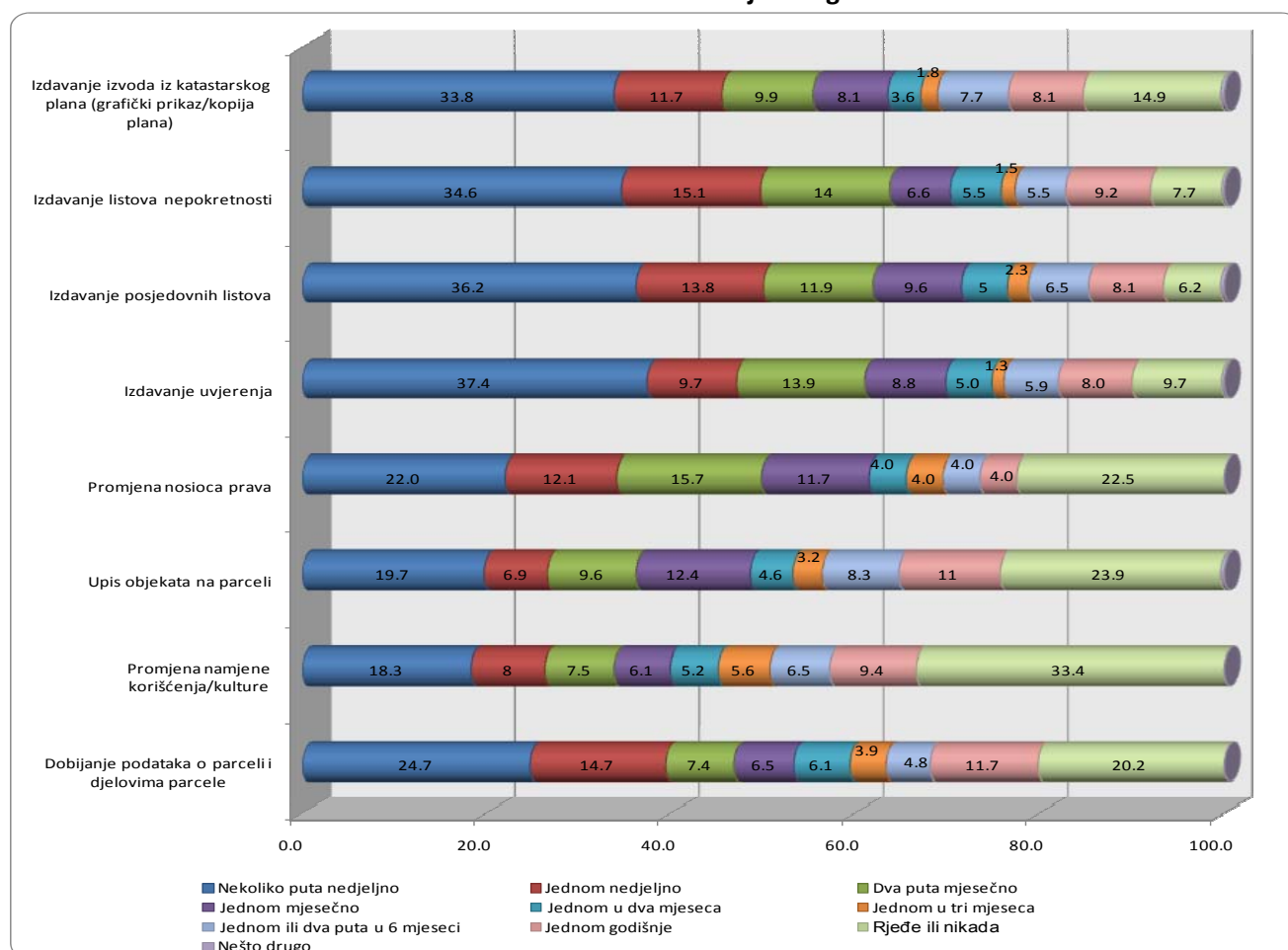
4.2 Zadovoljstvo uslugama katastra

Predstavnicima pravnih lica su bili u prilici da navedu koliko često koriste svaku pojedinačnu uslugu katastra, i došlo se do zaključka, da katastar posjećuju najčešće nekoliko puta nedjeljno, posebno za sledeće potrebe :

- ✓ Izdavanje izvoda iz katastarskog plana (grafički prikaz/kopija plana)- 33.8%
- ✓ Izdavanje listova nepokretnosti -34.6%
- ✓ Izdavanje posjedovnih listova-36.2%
- ✓ Izdavanje uvjerenja- 37.4%.

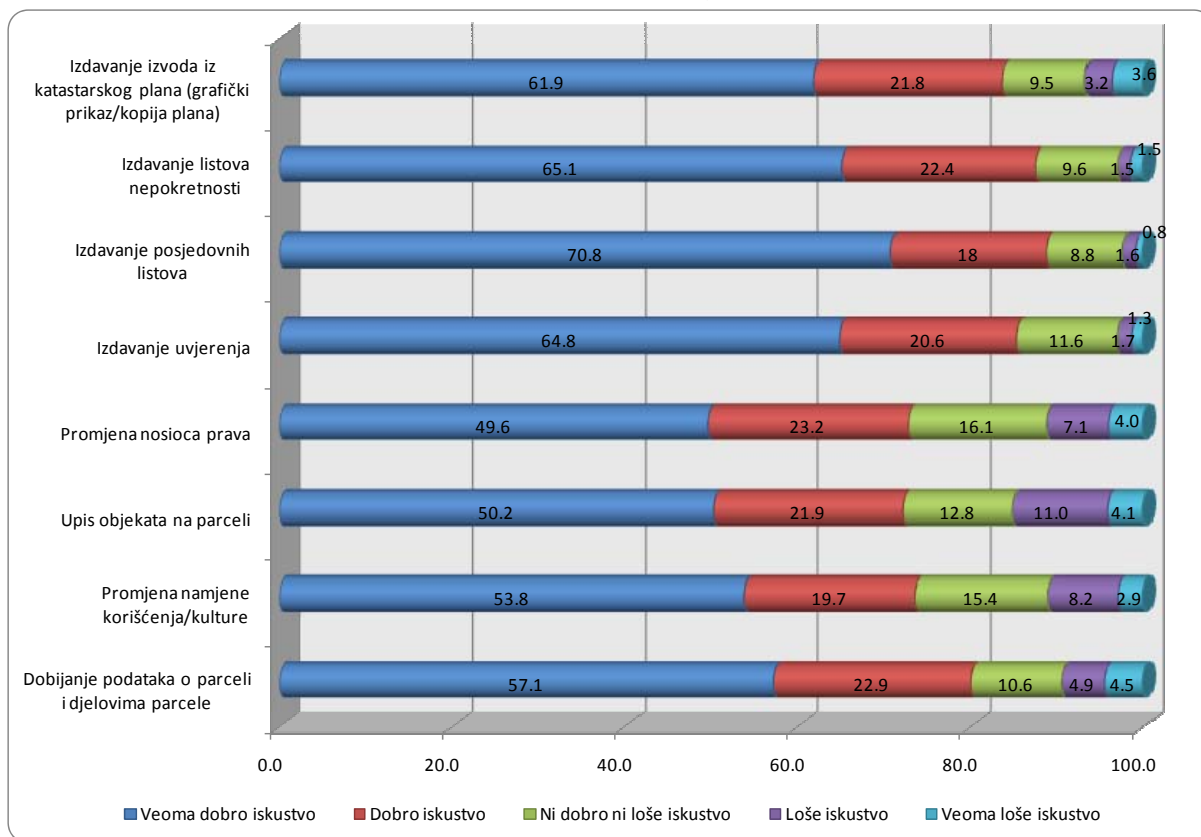
Detaljan prikaz učestalosti posjete katastru za potrebe raznih kategorija usluga, dat je na sledećem grafiku.

Grafik 34. Učestalost korišćenja usluga katastra



Predstavnicima pravnih lica bila je pružena mogućnost da ocijene iskustvo sa svakom od navedenih usluga koju češće koristite ocjenom od 1-loše iskustvo do 5 – dobro iskustvo. Analizom njihovih odgovora došlo se do zaključka da su generalno zadovoljni uslugama koje se u katastru pružaju, obzirom da se prosječni nivo zadovoljstva ni za jednu dobijenu uslugu nije niži od ocjene 4. Ispitanici su ipak najzadovoljniji uslugama *izdavanje posjedovnih listova* (4.56).

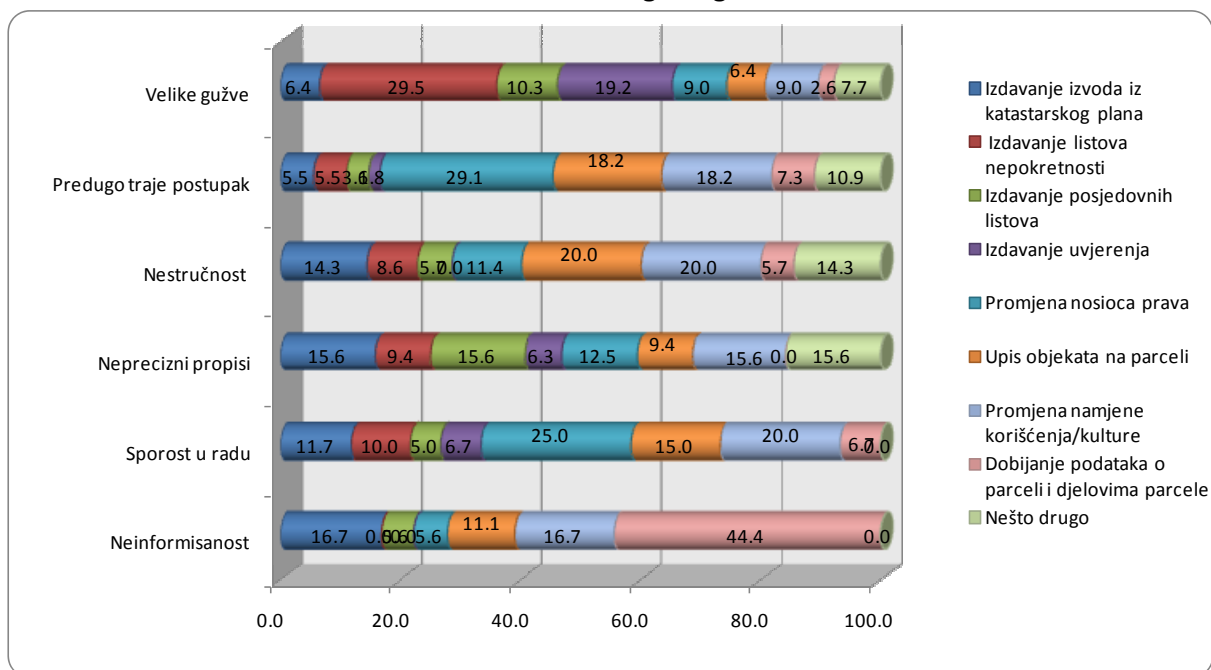
Grafik 35. Ocijena iskustva sa uslugama koje se češće koriste (1-loše iskustvo do 5 – dobro iskustvo)



Na pitanje koji je razlog lošeg iskustva, ispitanici su navodili razne razloge, zavisno od vrste usluge, i tom prilikom se došlo do sledećih nalaza:

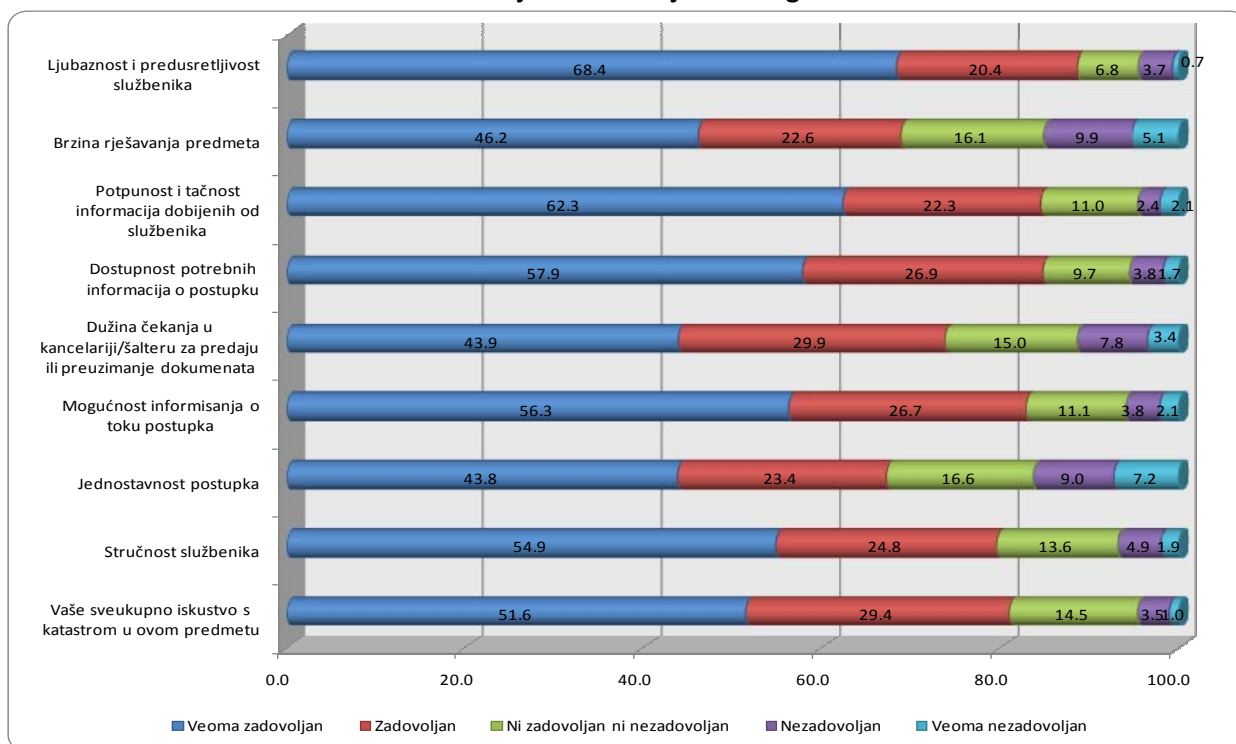
- ✓ Velika gužva je problem koji je najviše (29,5%) izražen u slučaju *izdavanja izvoda iz katastarskog plana*,
- ✓ Dužina trajanja postupka je problem koji je najuočljiviji kod *promjene nosioca prava* (29,1%) i *promjene namjene korišćenja/kulture* (18,2%),
- ✓ Nestručnost je najviše izražena u slučaju *upisa objekata na parceli* (20%) i *promjene namjene korišćenja/kulture* (20%),
- ✓ Neprecizni propisi su najuočljiviji u slučaju *izdavanja izvoda iz katastarskog plana* (15,6%), kao i i *promjena namjene korišćenja/kulture* (15,6%),
- ✓ Sporost u radu je problem koji se najčešće javlja u slučaju *promjene nosioca prava* (25%) i i *promjene namjene korišćenja/kulture* (20%),
- ✓ Dobijanje podataka je najproblematičnije u slučaju *informisanja o parcelama i djelovima parcela* (44%).

Grafik 36. Razlog lošeg iskustva



Kada je u pitanju zadovoljstvo uslugom u postupku koji predstavnici pravnih lica vode ili su vodili u katastru za svaku od navedenih kategorija usluga, situacija je jako pozitivna. Naime, predstavnici pravnih lica su generalno, jako zadovoljni uslugama katastra, posebno *ljubaznošću i predusretljivošću službenika, potpunosti i tačnošću informacija* koje se od njih dobijaju, kao i *dostupnošću informacija o postupku*. Na grafiku koji slijedi, dat je detaljan pregled odgovora ispitanika.

Grafik 37. Ocjena zadovoljstva uslugama katastra



Posmatrano po opštinama, prosječne ocjene zadovoljstva su međusobno ujednačene, s tim da je zadovoljstvo uslugama katastra tek blago izraženije na sjeveru, u odnosu na centralni i južni dio Crne Gore, što se može i vidjeti iz sledeće tabele.

Tabela 4.

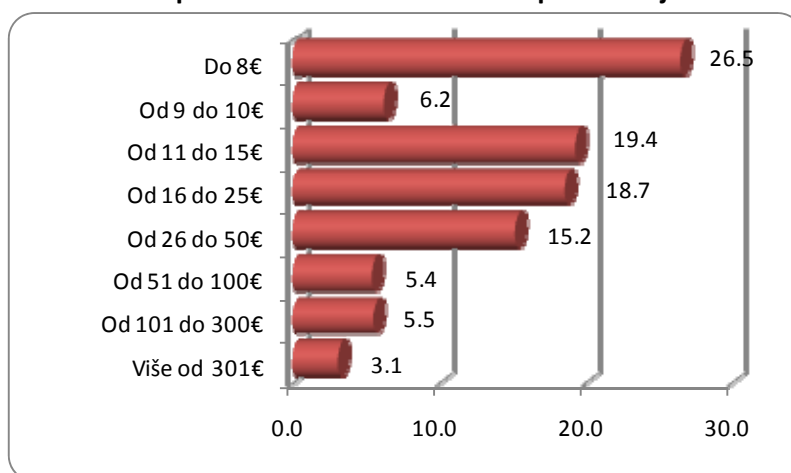
Prosječna ocjena

zadovoljstva uslugama katastra

	Opšta	Centar	Sjever	Jug
Ljubaznost i predusretljivost službenika	4.5	4.5	4.7	4.5
Brzina rješavanja predmeta	3.9	3.9	4.4	3.7
Potpunost i tačnost informacija dobijenih od službenika	4.4	4.5	4.7	4.1
Dostupnost potrebnih informacija od postupku	4.4	4.4	4.6	4.2
Dužina čekanja u kancelariji/šalteru za predaju ili preuzimanje dokumenata	4.0	4.1	4.3	3.7
Mogućnost informisanja o toku postupka	4.3	4.3	4.5	4.1
Jednostavnost postupka	3.9	3.8	4.3	3.6
Stručnost službenika	4.3	4.0	4.6	4.3
Vaše sveukupno iskustvo s katastrom u ovom predmetu	4.3	4.3	4.6	4.0

Predstavnicima pravnih lica je bila pružena mogućnost da navedu koliko su iznosili troškovi/takse koje su platili za postupak kod Uprave za nekretnine odnosno područne jedinice, i na osnovu analize odgovora, došlo se do podatka da je prosječna vrijednost troškova iznosila 50,67€, pri čemu je u trećini slučajeva plaćeno do 10€.

Grafik 38. Iznos troškova/taksi plaćenih za postupak kod Uprave za nekretnine odnosno područne jedinice

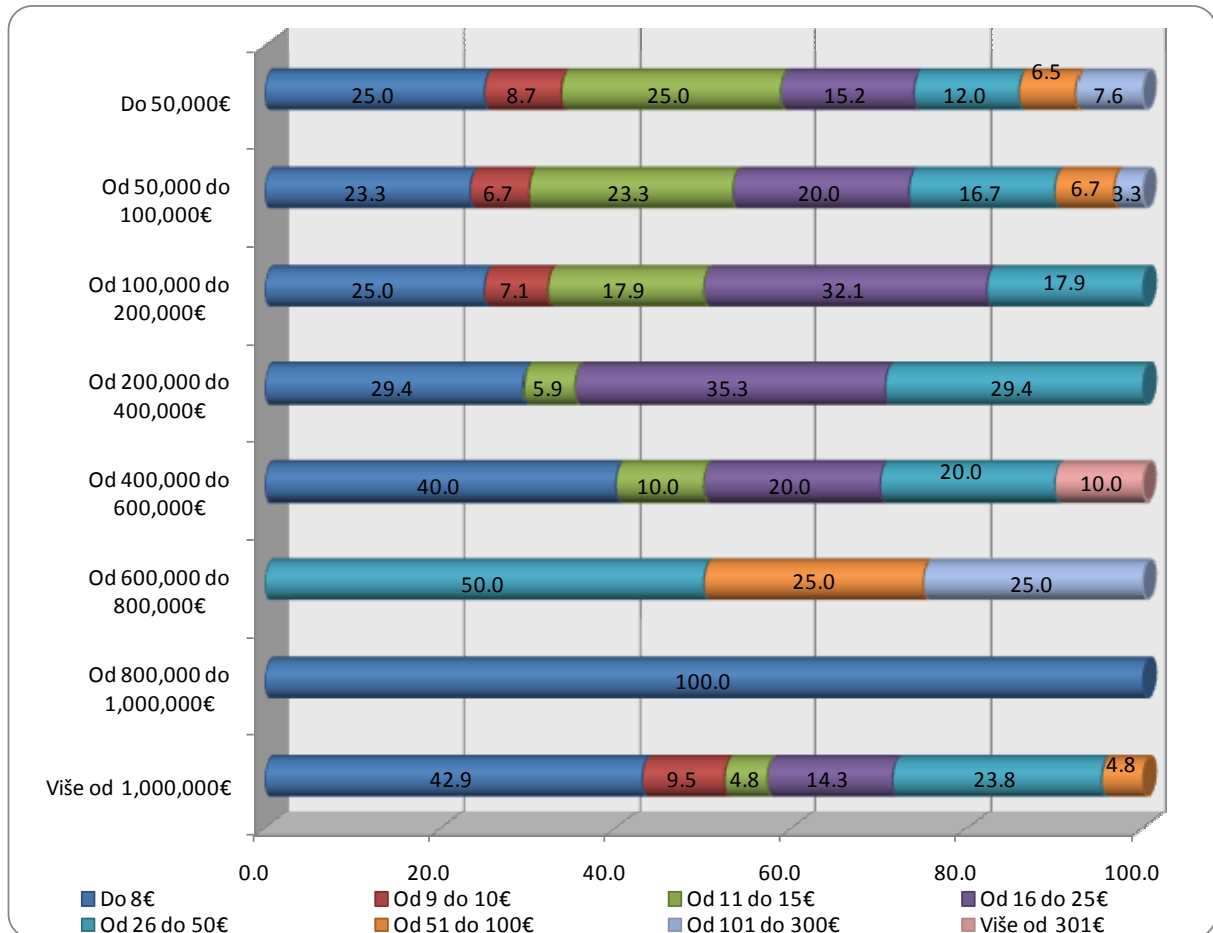


Ukoliko se posmatra struktura ovih troškova prema godišnjem prihodu koje ostvaruju pravna lica, dolazi se do sledećih saznanja:

- ✓ najveće troškove (preko 900€) izdvajaju ona pravna lica koja su u 2009 godini ostvarila prihod u intervalu od 800 000-1 000 000 €.

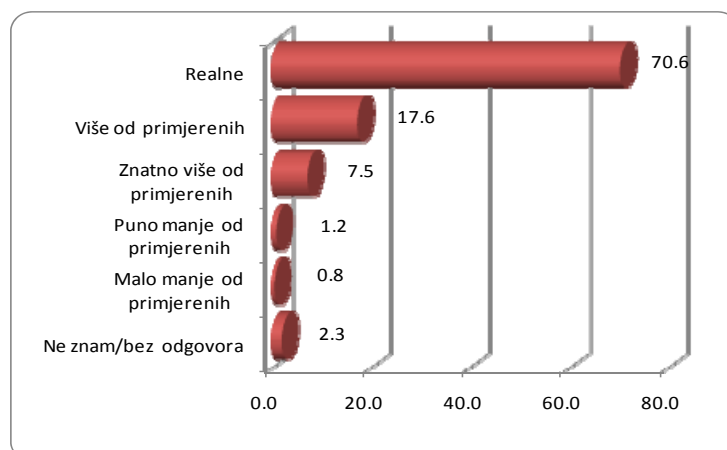
- ✓ preduzeća koja su u 2009 god ostvarila od 50 000 do 600 00€, najčešće plaćaju troškove do 8€ ili 16-25 €.
- ✓ Preduzeća koja ostvaruju prihod veći od 800 000 €, najčešće plaćaju do 8 € na razne katastarske takse.

Grafik 39. Iznos troškova/taksi plaćenih za postupak kod Uprave za nekretnine odnosno područne jedinice



Predstavnici pravnih lica obično smatraju da su navedeni troškovi realni.

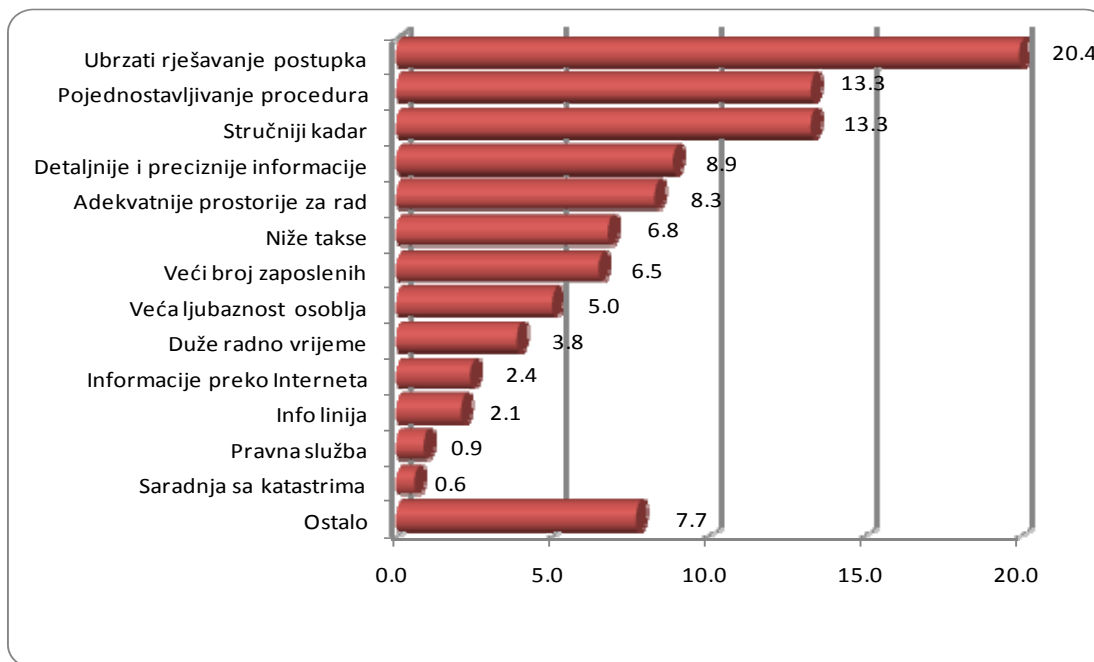
Grafik 40. Grafik: Ocjena troškova u postupku kod Uprave za nekretnine



Upitani da navedu tri najvažnija prioriteta za unapređenje rada katastra, ispitanici su najčešće predlagali sledeće:

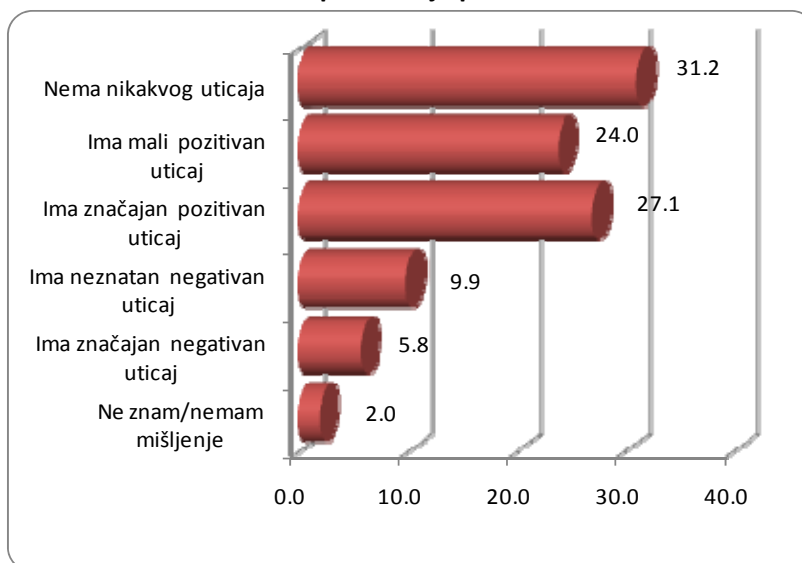
- ✓ Ubrzati rješavanje postupka
- ✓ Pojednostavljuvanje procedura
- ✓ Stručniji kadar

Grafik 41. Tri najvažnija prioriteta za unapređenje rada katastra



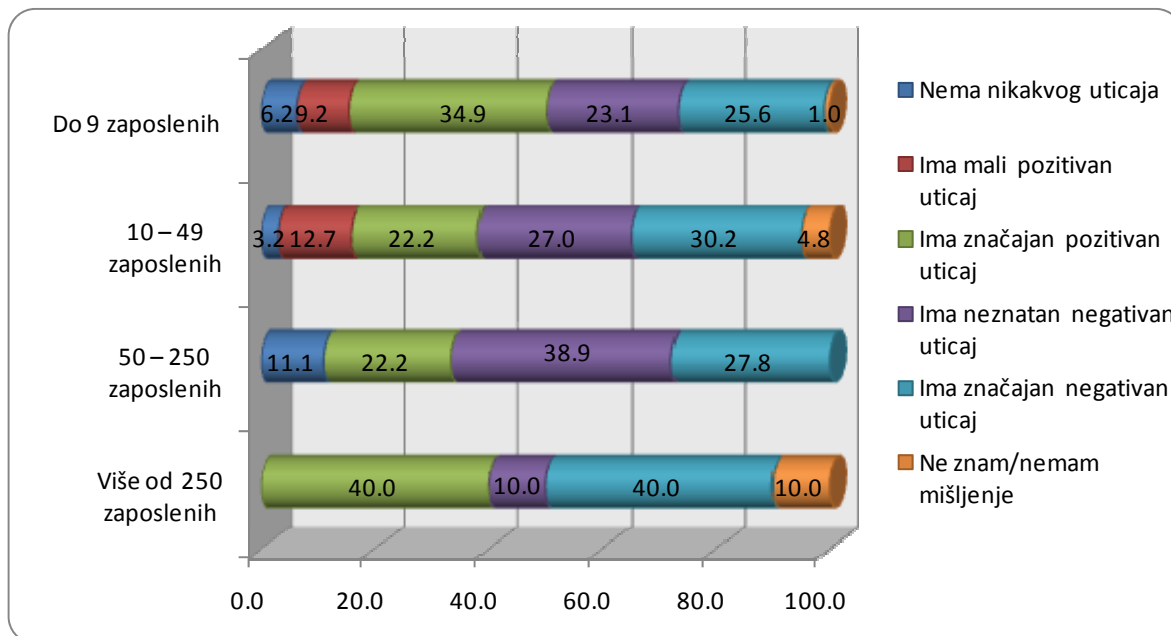
Ispitanici su mišljenja da funkcionisanje katastra pozitivno (27,1%) ili tek donekle pozitivno utiče na poslovanje pravnog lica koje zastupaju, dok po riječima skoro svakog trećeg ispitanika nema uticaja, što se može vidjeti iz grafika koji slijedi .

Grafik 42. Intezitet uticaja postojećeg funkcionisanja katastra na poslovanje pravnih lica



Posmatrano po veličini preduzeća, rezultati dublje analize su pokazali da je pozitivan rezultat izraženiji u slučaju većih preduzeća (preko 250 zaposlenih), mada ista ova preduzeća takođe navode i negativan uticaj funkcionisanja katastra, što se i može vidjeti na grafiku 43.

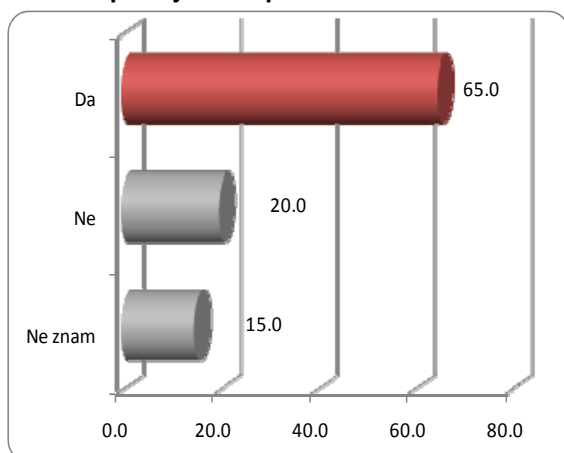
Grafik 43. Intezitet uticaja postojećeg funkcionisanja katastra na poslovanje pravnih lica



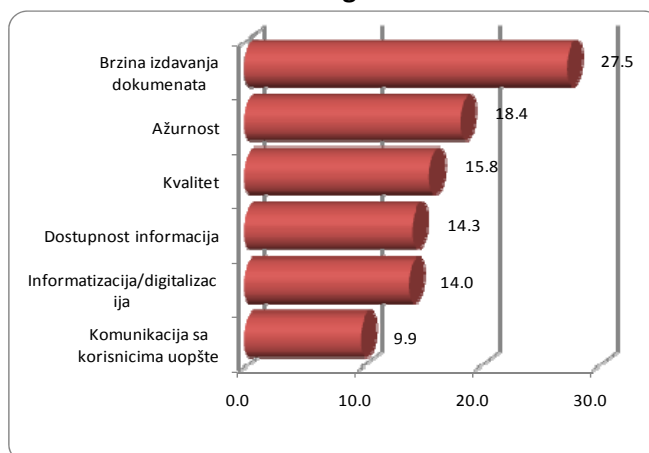
Upitani da navedu da li su u posljednje vrijeme primijetili napredak u radu katastra, četiri od šest predstavnika pravnih lica je dalo potvrđan odgovor, dok 15% ispitanika nije bilo sigurno. Kada su u pitanju oblasti u kojima je primijećen napredak, najčešće se radilo o brzini izdavanja dokumenata (27,5%) i i ažurnosti u radu (18,4%).

Navedeni detalji o napredku u radu katastra, predstavljeni su na sledeća dva grafika

Grafik 44. Da li ste u posljednje vrijeme primijetili napredak u radu katastra?

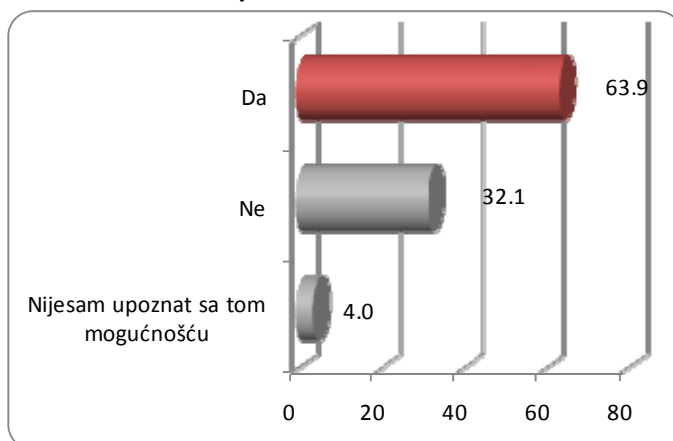


Grafik 45. Ukoliko jeste, navesti u kojem segmentu?



Kada su usluge Uprave za nekretnine u pitanju, čak 63,9% ispitanika je navelo da ih koristi i to elektronskim putem, što je i prikazano na sledećem grafiku.

Grafik 46. Da li koristite usluge Uprave za nekretnine putem interneta?



Na pitanje, u kojoj mjeri su zadovoljni podacima dobijenim u katastru, ispitanici su u tri četvrtine slučajeva bili ili zadovoljni ili veoma zadovoljni.

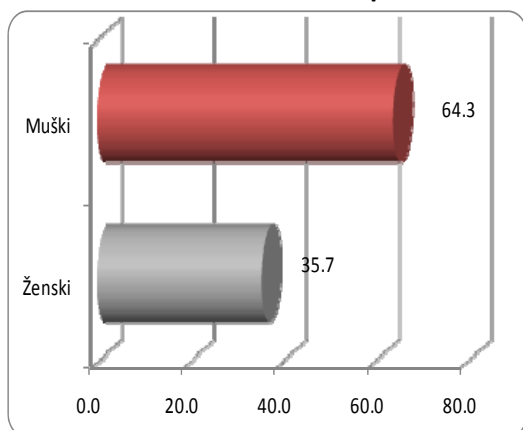
Tabela 5. Ocjena zadovoljstva podacima dobijenim na internet stranici Uprave

	Procenat
Veoma zadovoljan	45,2
Zadovoljan	30,3
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	19,7
Nezadovoljan	2,7
Veoma nezadovoljan	2,1
Prosječna ocjena	4,1

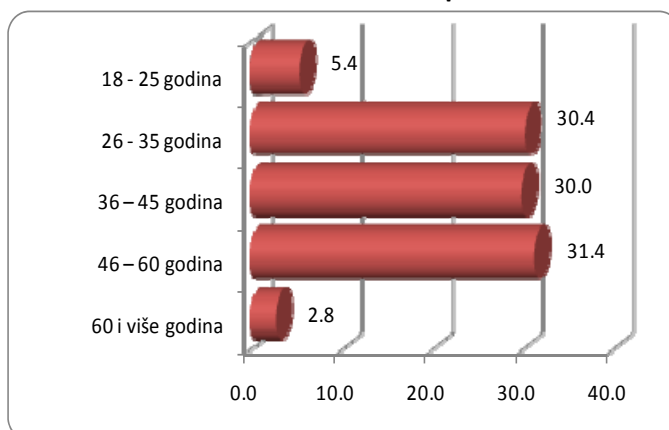
4.3 Demografske karakteristike ispitanika

Anketirani ispitanici su najčešće muškog pola (63,4%) i srednje starosti.

Grafik 47. Pol ispitanika

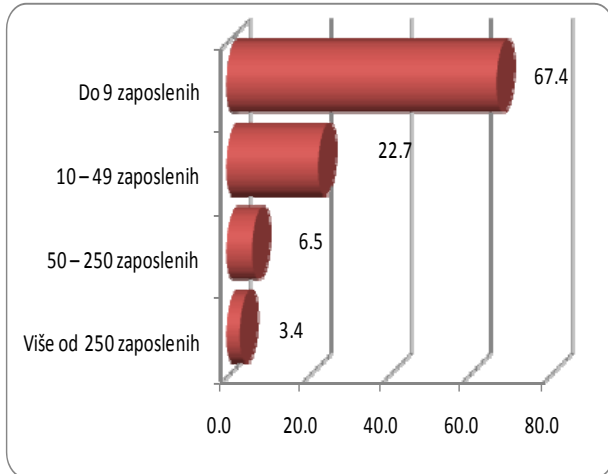


Grafik 48. Starost ispitanika



Kada je u pitanju veličina preduzeća, u strukturi anketiranih, dominiraju predstavnici malih preduzeća (do 9 zaposlenih-67,4%), kao i ona preduzeća koja su u 2009 god. ostvarila ukupan prihod, u iznosu do 50 000€. Detaljniji podaci o navedenim karakteristikama prikazani su na graficima koji slijede.

Grafik 49. Broj zaposlenih u preduzeću



Grafik 50. Ukupan poslovni prihod (2009. god.)

