



Funded by
the European Union



Izveštaj o Tajnoj Kupovini



Group for Legal
and Political
Studies

Group for Legal and Political Studies
"Rexhep Luci" str. 16/1
Prishtina 10 000, Kosovo
Website: www.legalpoliticalstudies.org
E-mail: office@legalpoliticalstudies.org
Tel/fax.: +381 38 234 456

Izveštaj o tajnoj kupovini (mystery shopping)

Act Now Project

„Ovu publikaciju je finansirala Evropska unija. Njen sadržaj je isključiva odgovornost GLPS-a i ne odražava nužno stavove Evropske unije.“

Sadržaj

Izvršni sažetak	4
Uvod	5
Metodologija	6
Nalazi i rezultati	7
Opšti nalazi za sve službe širom svih regiona:	7
Prvi utisak i vreme čekanja:	7
Dostupnost instrukcija	9
Osoblje:	10
Kvalitet usluge:	12
Objekti	13
Proces plaćanja:	15
Unakrsna tabela sa regionalnim i specifičnim nalazima za usluge	17
Priština	17
Đakovica	17
Uroševac	18
Zaključci i preporuke	19
Zaključci	19
Preporuke	20

Izvršni sažetak

Ovaj izveštaj opisuje nalaze tajne kupovine sprovedene da bi se procenio kvalitet usluga registracije vozila u tri regiona Kosova: Prištini, Đakovici i Uroševcu. Studija je procenila tri ključne usluge — prva registracija vozila, produženje registracije vozila i promena vlasništva vozila — sa fokusom na efikasnost, pristupačnost i zadovoljstvo korisnika. Sa ukupno 92 ispitanika koji su učestvovali, vežba pruža uvid u prednosti i slabosti ovih javnih usluga, nudeći preporuke za ciljana poboljšanja.

Nalazi otkrivaju nekoliko pozitivnih aspekata pružanja usluga. Većina ispitanika je navela pozitivne prve utiske o objektima, opisujući osoblje kao ljubazno i u mnogim slučajevima podržavajuće. Procesi plaćanja su bili uglavnom efikasni, pri čemu se većina transakcija završavala brzo, iako su sva plaćanja izvršena fizički. Pored toga, značajan broj ispitanika se osećao dobro informisanim od strane osoblja o potrebnim procedurama, što odražava efikasnu komunikaciju.

Uprkos ovim prednostima, studija je identifikovala oblasti za poboljšanje. Nedostatak objavljenih spiskova dokumentacije stvarao je izazove za korisnike, dok su nefunkcionalna tehnološka oprema i ograničene mogućnosti digitalnog plaćanja ometale efikasnost. Nemogućnost da se u potpunosti kompletiraju usluge elektronskim putem, ukazuje na mogućnost modernizacije. Rešavanjem ovih nedostataka i korišćenjem preporuka studije, javne institucije na Kosovu mogu poboljšati pružanje usluga, poboljšati zadovoljstvo korisnika i podstaći veće poverenje u javne usluge.

Uvod

Vežba tajne kupovine sprovedena je u okviru projekta ACT NOW – **Podrška reformi javne uprave i vladavini zakona kroz borbu protiv korupcije i poboljšanje pružanja usluga**, podržanog od strane Kancelarije EU na Kosovu i implementiranog od strane Grupe za pravne i političke studije (GLPS) . Inicijativa ima za cilj promovisanje boljeg upravljanja procenom i poboljšanjem kvaliteta osnovnih javnih usluga. Usluge registracije vozila, posebno, igraju ključnu ulogu za građane i pripadnike dijaspore, koji često imaju ograničeno vreme i oslanjaju se na efikasne procese tokom svog boravka na Kosovu.

Za studiju su odabrana tri regiona: Priština, Đakovica i Uroševac. Ovi region i usluge su odabrani na osnovu bliske konsultacije sa Kancelarijom za strateško planiranje u okviru Kancelarije premijera Republike Kosovo, na osnovu broja usluga koje se pružaju u odabranim kancelarijama i priliva pripadnika dijaspore tokom letnje sezone, što značajno povećava potražnju za uslugama vezanim za vozila.

Fokus je stavljen na tri osnovne usluge koje se nude u kancelarijama za registraciju vozila:

1. **Prva registracija vozila:** Sveobuhvatan proces koji zahteva više koraka i dokumentaciju.
2. **Produženje registracije za vozila:** rutinska usluga sa utvrđenim procedurama.
3. **Promena vlasnika vozila:** Usluga koja uključuje pravne i administrativne promene u vlasništvu vozila.

Podaci su prikupljeni putem direktnih zapažanja i povratnih informacija kupaca, sa ukupno **92 ispitanika** koji su učestvovali u vežbi. Odgovori su analizirani kako bi se istakli obrasci, prednosti i slabosti u procesu pružanja usluga. Ovaj pristup je pružio detaljan pregled korisničkog iskustva, čineći osnovu za preporuke za poboljšanje standarda usluga širom Kosova. Rešavanjem sistemske neefikasnosti, preporuke imaju za cilj da podrže ABR ciljeve, smanje složenost i podstiču transparentnije i pristupačnije usluge.

Ovaj izveštaj počinje objašnjavanjem metodologije, sa detaljima o pristupu koji se koristi za procenu usluga registracije vozila širom Kosova. **Prvi odeljak** naglašava opšte nalaze za sve usluge u svim regionima, fokusirajući se na ključne aspekte kao što su prvi utisci, vreme čekanja, dostupnost instrukcija, ponašanje osoblja, kvalitet usluga, objekti i procesi plaćanja. **Sledeći odeljak** istražuje unakrsne tabelarne podatke između regionalnih nalaza i nalaza specifičnih za usluge, identifikujući prednosti i slabosti po regionu i tipu usluge. Na kraju, izveštaj se završava **zaključcima i preporukama**, nudeći korake za poboljšanje efikasnosti usluga, pristupačnosti i ukupnog kvaliteta.

Metodologija

Vežba tajne kupovine koristila je strukturiranu i sistematsku metodologiju za procenu kvaliteta usluga registracije vozila širom Prištine, Đakovice i Uroševca. Službenici za monitoring, odabrani i obučeni za doslednost i profesionalizam, simulirali su stvarne scenarije predstavljajući se kao obični korisnici usluga. Njihova obuka je naglasila razumevanje procedura usluga, tačno dokumentovanje zapažanja i izbegavanje pristrasnosti. Podaci su prikupljeni korišćenjem standardizovanog upitnika sa zatvorenim i otvorenim pitanjima koja obuhvataju vreme čekanja, profesionalnost osoblja, jasnoću informacija, čistoću objekta i procese plaćanja. Službenici su procenili tri ključne usluge: **prva registracija vozila, produženje registracije i promena vlasništva vozila.**

Analizirana su ukupno 92 odgovora, uključujući 43 za produžetak registracije, 30 za prve registracije i 19 za promene vlasništva. Regionalna distribucija uključivala je 45 odgovora iz Prištine, 31 iz Uroševca i 16 iz Đakovice.

Ispitanici su podeljeni u starosne grupe, pri čemu je najveća kohorta bila 26–35 godina (40 ispitanika), zatim 18–25 godina (23 ispitanika), 36–45 godina (20 ispitanika) i 46+ godina (9 ispitanika).

Većina ispitanika (91%) bili su muškarci, ističući demografske karakteristike korisnika koji pristupaju ovim uslugama. Ova metodologija je omogućila identifikaciju obrazaca i preporuka za poboljšanje usluga registracije vozila na Kosovu.

Nalazi i rezultati

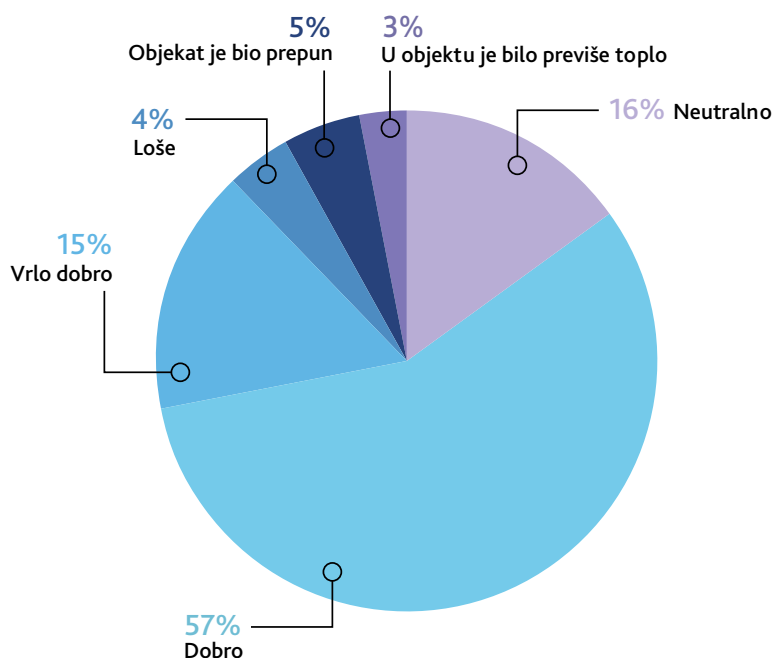
Vežba tajne kupovine otkrila je važne uvide u učinak usluga registracije vozila u Prištini, Đakovici i Uroševcu. Nalazi su kategorisani prema regionu i tipu usluge, fokusirajući se na ključne metrike kao što su vreme čekanja, profesionalnost osoblja, jasnoća informacija, čistoća objekata i opšte zadovoljstvo.

Opšti nalazi za sve službe širom svih regiona:

Prvi utisak i vreme čekanja:

Upitnik je započet pitanjem učesnika kako su se osećali kada su ušli u objekat. Sve u svemu, većina (72%) je izjavila da se oseća „dobro“ ili „veoma dobro“. U međuvremenu, 16% ispitanika se osećalo „neutralno“, a manji procenat je zabeležio negativne utiske: 4 ispitanika se osećalo „loše“, 5% je opisalo objekat kao „prepun“, a 3% je reklo da je „pretoplo“. Ovo ukazuje da je većina učesnika imala pozitivnu početnu percepciju objekta.

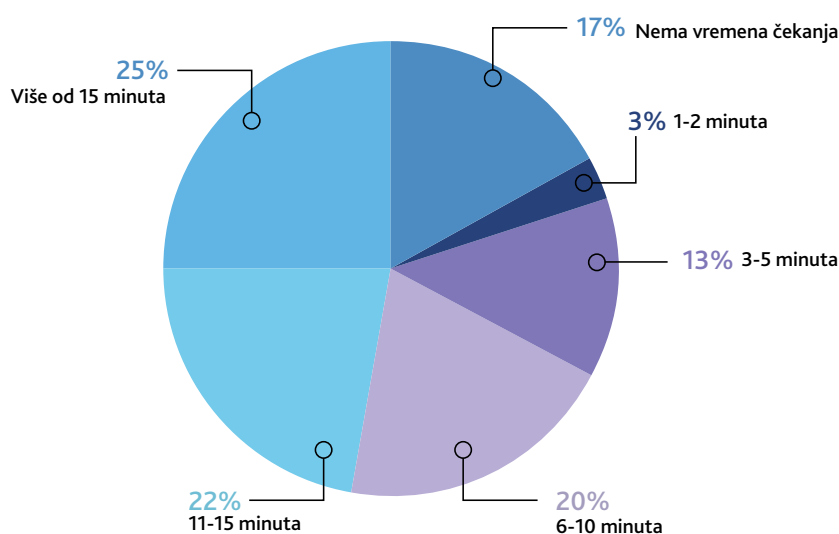
Kako ste se osećali kada ste ušli u objekat?



Na pitanje da li su ispitanici bili dočekani po dolasku u objekat, 45% je odgovorilo da, a 55% da ne.

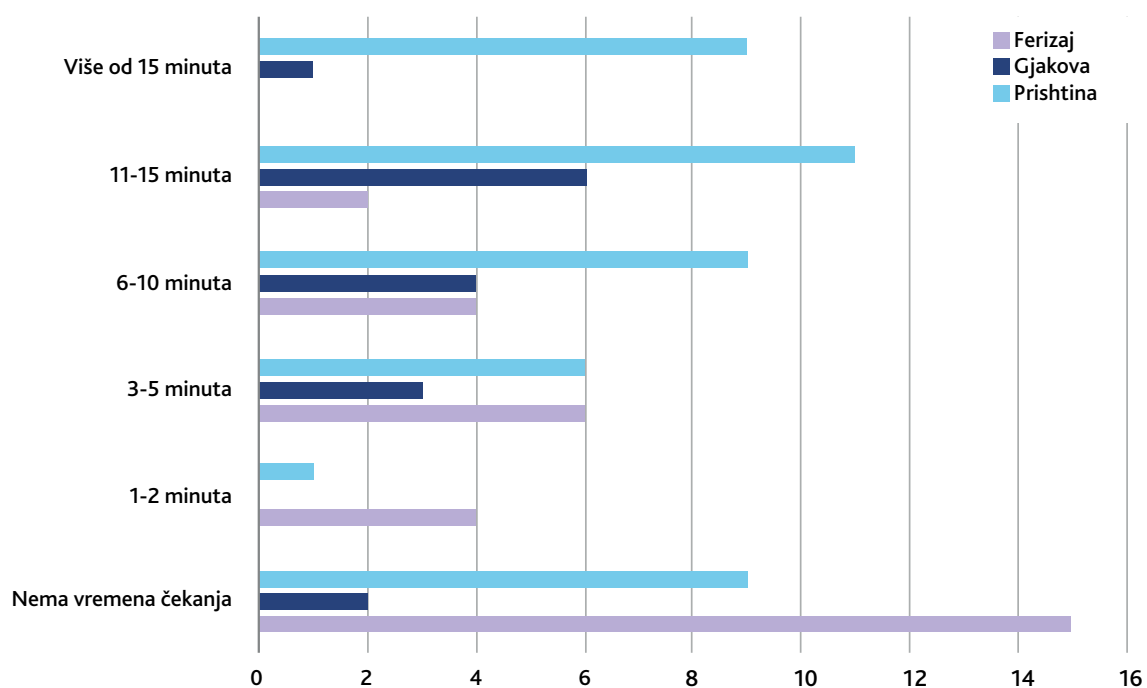
Opšti podaci o **vremenu čekanja** pokazuju da su ispitanici prijavili niz iskustava. Ukupno 17% ispitanika je izjavilo da nije čekalo, dok je 3% izjavilo da je čekalo 1-2 minuta. Veći deo, 13% i 20%, izjavilo je da su čekali 3–5 minuta i 6–10 minuta, respektivno. Vreme čekanja od 11–15 minuta navelo je 22% ispitanika, a najvišu kategoriju duže od 15 minuta navelo je 25% ispitanika.

Vreme čekanja



Ako se analizira **vreme čekanja širom regiona**, pojavljuju se razlike u efikasnosti pružanja usluga. Uroševac se ističe kao najefikasniji region, sa 45,16% ispitanika koji nisu čekali, a dodatnih 29,03% je čekalo 5 minuta ili manje. Samo mali procenat (3,23%) čekao je više od 15 minuta, demonstrirajući efikasno upravljanje redovima i dobro organizovan sistem pružanja usluga. Đakovica pokazuje mešoviti učinak. Dok je mali procenat (6,25%) prijavio da nije bilo vremena čekanja, većina (56,25%) je imala umereno vreme čekanja od 6 do 15 minuta. Značajnih 18,75% čekalo je više od 15 minuta, što sugerise da iako sistem funkcioniše umereno dobro, postoji prostor za poboljšanje u rukovanju periodima špica. Priština, međutim, pokazuje najduže vreme čekanja, sa 42,22% ispitanika koji su izjavili da čekanja prelaze 15 minuta. Samo 2,22% prijavilo je da nema čekanja, a većina (48,89%) je imala umerena kašnjenja od 6 do 15 minuta. Ovi nalazi ukazuju na neefikasnost i potencijalne izazove u alokaciji resursa ili kapacitetima usluga tokom perioda velike potražnje.

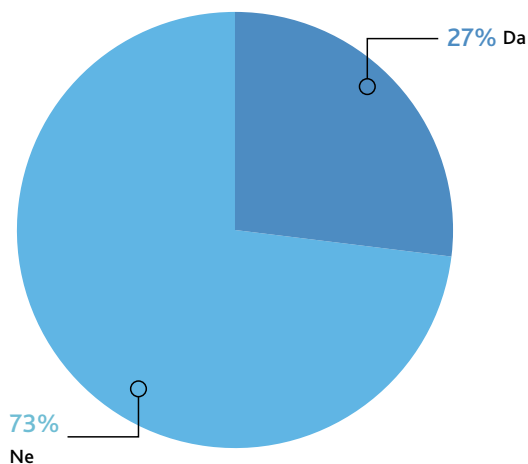
Të anketuarit për kohën e pritjes:



Dostupnost instrukcija

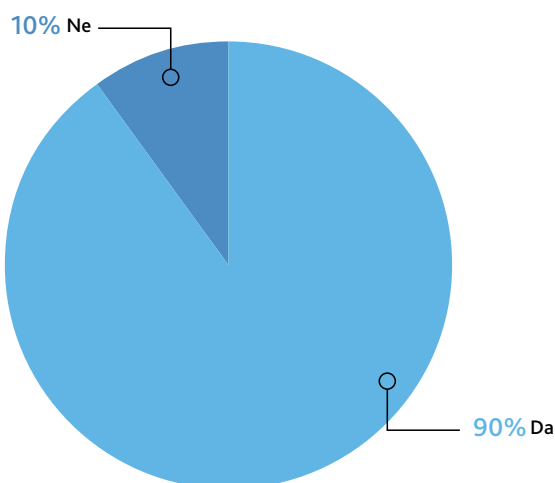
Objavljivanje liste potrebne dokumentacije za dobijanje usluga je kritičan faktor u vezi sa zadovoljstvom korisnika, jer obezbeđuje jasnoću za korisnike usluga. Podaci pokazuju da je značajna većina ispitanika (73%) izjavila da takva lista nije objavljena, što ukazuje na nedostatak transparentnosti u pružanju potrebnih informacija. Samo 27% ispitanika je potvrdilo postojanje spiska dokumentacije. Posebno je značajno primetiti da niko od ispitanika koji su prijavili dostupnost spiska dokumentacije nije primao usluge u Prištini, što ukazuje na potencijalni jaz u dostupnosti informacija u tom regionu.

Da li je postojao objavljen spisak potrebne dokumentacije za dobijanje usluge?



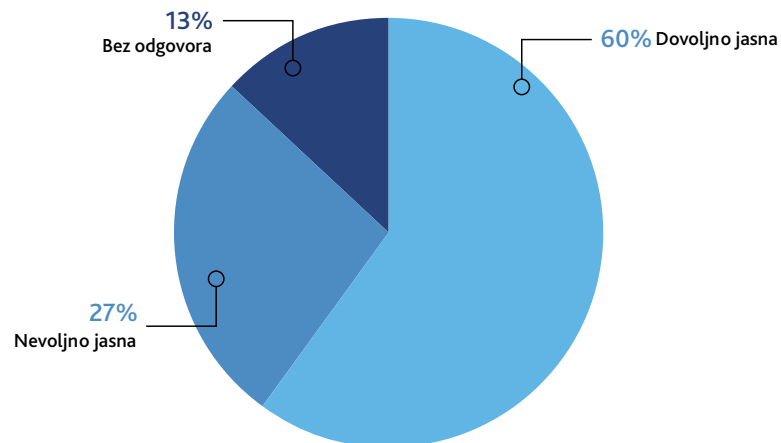
Podaci pokazuju da je 90% ispitanika prijavilo da je dobro informisano o potrebnoj dokumentaciji i koracima koje treba da preduzmu, što ukazuje na visok nivo komunikacije u većini slučajeva. S druge strane, 10% ispitanika je navelo da nije primilo ove informacije, ističući potrebu da se obezbede dosledne i sveobuhvatne smernice za sve korisnike.

Da li ste bili obavešteni o potrebnoj dokumentaciji i koracima koje treba slediti?



Pitanje: „Koliko su jasna i laka za razumevanje potrebna dokumenta?“ pokazuje sledeću raspodelu odgovora u procentima. Većina, 60%, izjavilo je da su dokumenta jasna i laka za razumevanje. Međutim, 27% smatra da su dokumenta nejasna ili nedovoljno objašnjena, dok 13% nije odgovorilo.

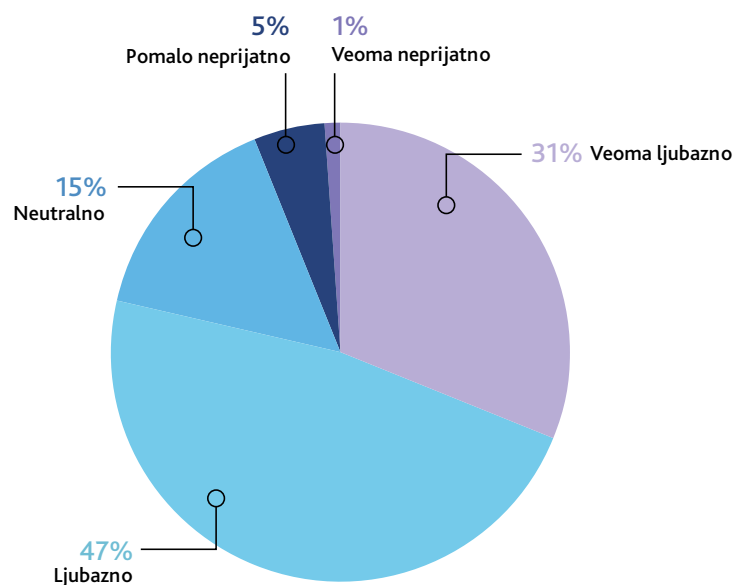
Koliko su potrebna dokumenta bila jasna i laka za razumevanje?



Osoblje:

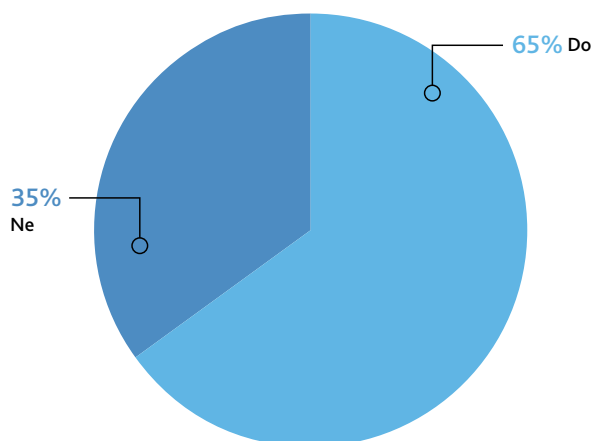
Ponašanje osoblja igra ključnu ulogu u oblikovanju ukupnog korisničkog iskustva, jer značajno utiče na zadovoljstvo i poverenje u pružanje usluga. Podaci otkrivaju da je većina ispitanika, 47%, opisala osoblje kao „ljubazno“, dok je dodatnih 31% ocenilo osoblje kao „veoma ljubazno“, što ukazuje na generalno pozitivne interakcije. 15% ispitanika je imalo neutralnu percepciju ponašanja osoblja. Manji deo je prijavio negativna iskustva, pri čemu je 5% osoblje opisalo kao „pomalo neprijatno“, a 1% kao „veoma neprijatno“.

Kakvo je bilo ponašanje osoblja?



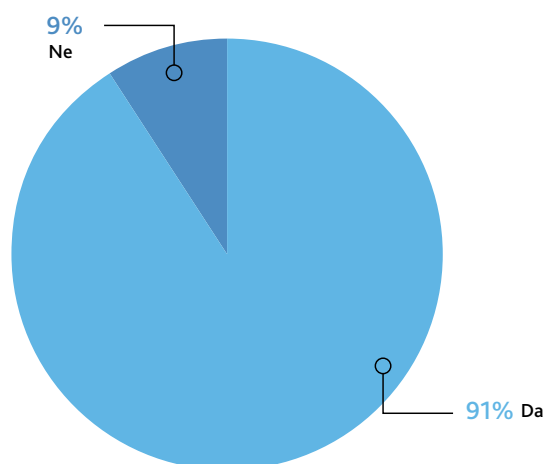
Podaci pokazuju da je 65% ispitanika izjavilo da im je **odmah po dolasku ukazana pažnja**, što odražava efikasan proces usluge za većinu. Međutim, 35% ispitanika je izjavilo da su morali da čekaju pre nego što im se pruži pomoć, sugerišući da postoji prostor za poboljšanje u smanjenju vremena čekanja i poboljšanju odziva kako bi se obezbedilo lakše iskustvo za sve korisnike.

Da li ste vam je odmah nakon dočekivanja ukazana pažnja?



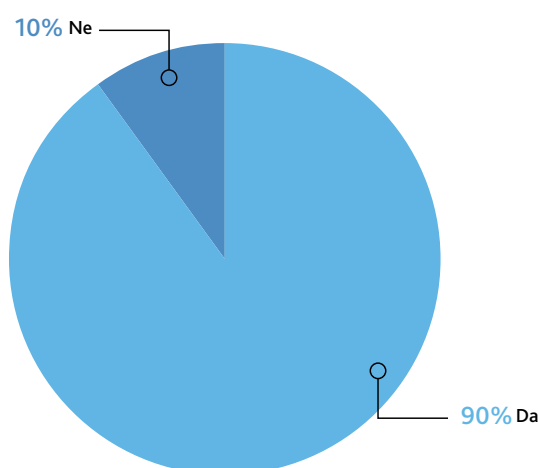
Sa druge strane, podaci otkrivaju da 91% ispitanika smatra da je **osoblje spremno da pruži pomoć i tačne informacije**, ističući visok nivo profesionalizma i podrške. Međutim, 9% je navelo da osoblje nije spremno da ponudi potrebnu pomoć.

Da li je osoblje bilo pripremljeno i spremno da pruži pomoć i tačne informacije?



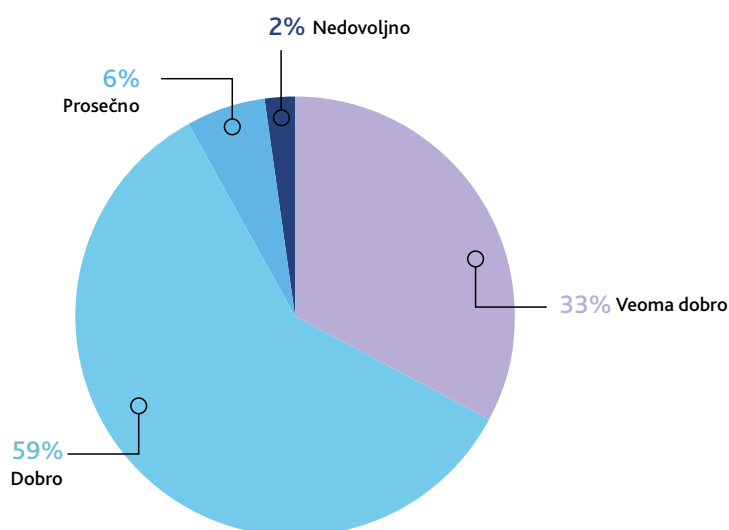
Podaci pokazuju da je 90% ispitanika izjavilo da je dobilo jasne i potpune odgovore na svoja pitanja, što odražava snažnu komunikaciju i jasnoću osoblja. Međutim, 10% je navelo da nisu dobili adekvatne odgovore, pri čemu je većina ovih slučajeva prijavljena u Prištini. Razlozi koje su naveli ispitanici koji su naveli da nisu dobili jasne i potpune odgovore odražavaju nekoliko pitanja koja se ponavljaju. Neki ispitanici su izjavili da moraju više puta da postavljaju dodatna pitanja da bi u potpunosti razumeli informacije, što ukazuje na nedostatak jasnoće u početnim odgovorima. Drugi su pominjali oklevanje među osobljem da ponudi pomoć, nedostatak spremnosti da se reaguje ili percipirano odbacivanje.

Da li ste dobili jasne i potpune odgovore na svoja pitanja?



Podaci takođe odražavaju ocene ispitanika **o znanju osoblja o uslugama koje pružaju**. Većina ispitanika (59%) ocenilo je znanje osoblja kao „dobro“, dok je 33% ocenilo kao „veoma dobro“, što ukazuje da većina korisnika smatra da je osoblje obrazovano i sposobno. Manji procenat (6%) je ocenio znanje kao „prosečno“, a samo 2% ga je ocenilo kao „nedovoljno“. Ovi nalazi sugerišu da je, generalno, znanje osoblja visoko cenjeno, ali postoji manji deo ispitanika koji veruje da ima prostora za poboljšanje u ovoj oblasti.

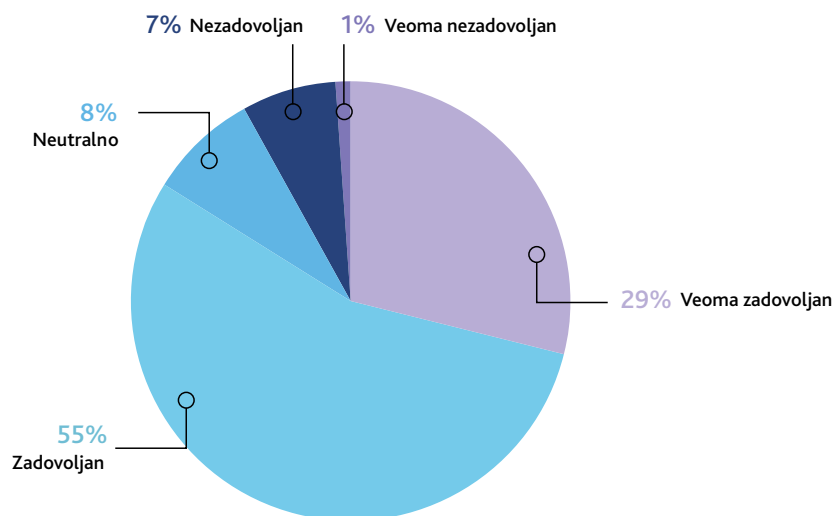
Kako biste ocenili znanje osoblja o uslugama koje pružaju?



Kvalitet usluge:

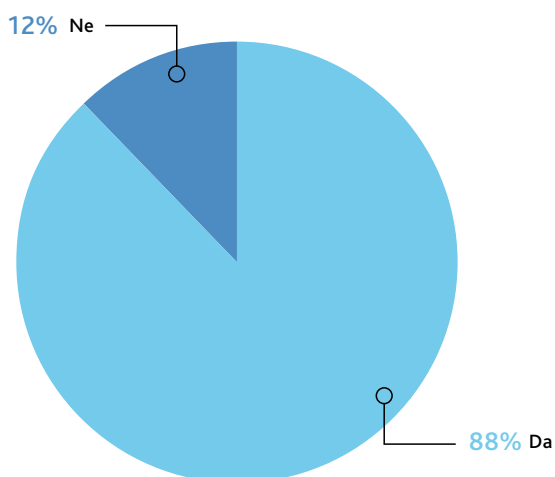
Podaci odražavaju **opšte zadovoljstvo ispitanika kvalitetom pružene usluge**. Velika većina, 55% ispitanika, izjavila je da su „zadovoljni“, dok je dodatnih 29% ocenilo uslugu kao „veoma zadovoljni“, što ukazuje na generalno pozitivnu percepciju kvaliteta usluge. Manji procenat, 8%, izrazio je neutralan stav, a nezadovoljstvo je bilo minimalno, pri čemu je samo 7% izjavilo da su „nezadovoljni“, a 1% je izjavilo da su „veoma nezadovoljni“.

Koliko ste zadovoljni ukupnim kvalitetom pružene usluge?



Pored toga, podaci pokazuju da većina ispitanika (88%) smatra da su njihovi problemi rešeni efikasno i brzo, što odražava generalno efikasan proces pružanja usluga. 12% ispitanika je navelo da njihova pitanja nisu rešena na efikasan ili blagovremen način.

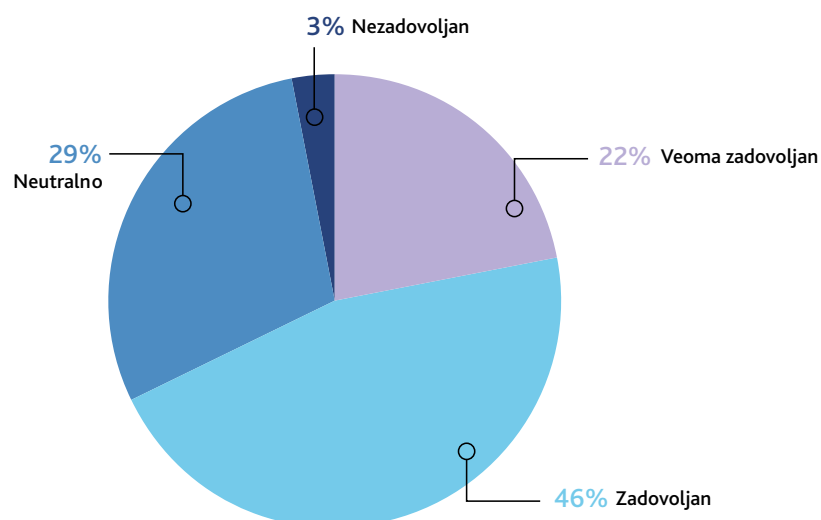
Da li su vaši problemi rešeni efikasno i brzo?



Objekti

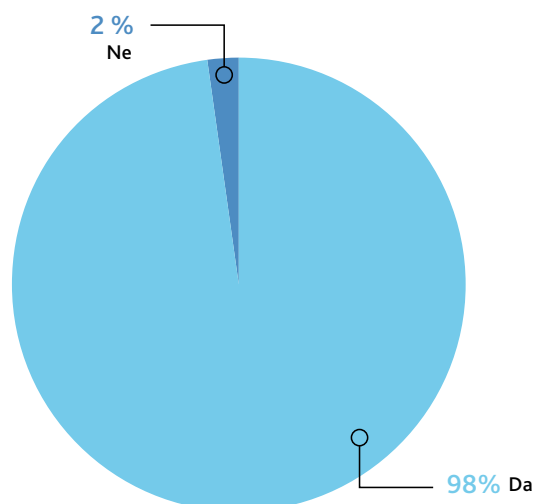
Stanje i čistoća administrativnih objekata dobili su generalno pozitivne povratne informacije od ispitanika, što odražava zadovoljavajuće održavanje. Većina ispitanika je ili „zadovoljno“ (46%) ili „veoma zadovoljno“ (22%), što ukazuje da su objekti u većini slučajeva ispunili njihova očekivanja. S druge strane, zapaženih 29% dalo je ocenu „neutralno“, što sugeriše da bi poboljšanja u doslednosti mogla dodatno da poboljšaju percepciju korisnika. Samo mali procenat (3%) je izrazio nezadovoljstvo, što pokazuje da su negativna iskustva relativno retka.

Koliko ste zadovoljni stanjem i higijenom u objektu?



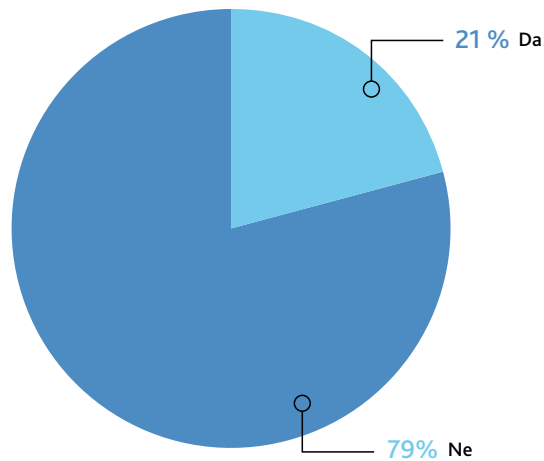
Anketa je pitala ispitanike da li **infrastruktura obezbeđuje pristup svima**, uključujući i one sa posebnim potrebama. Ukupno 98% potvrdilo je da su objekti inkluzivni, što odražava jake standarde pristupačnosti. Samo 2% je navelo da infrastruktura ne pruža adekvatan pristup, što ukazuje na izolovane slučajeve u kojima bi se pristupačnost mogla poboljšati.

Da li je infrastruktura omogućila pristup svim pojedincima, uključujući i one sa posebnim potrebama?



Značajan deo ispitanika (79%) je navelo da **tehnoška oprema nije funkcionalna**, što odražava velike izazove u operativnoj spremnosti objekata. Samo 21% je navelo da je oprema funkcionalna.

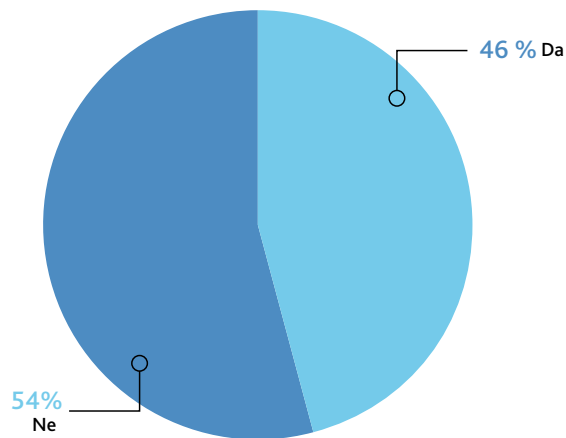
Da li je tehnološka oprema u objektu bila u funkciji?



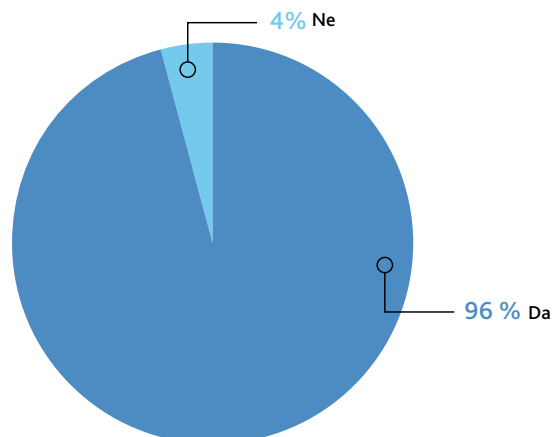
Proces plaćanja:

Kada su u pitanju plaćanja, nalazi otkrivaju pomešana iskustva. Dok je samo 46% ispitanika izjavilo da su unapred obavešteni o troškovima usluga, značajna većina (96%) smatra da su naknade za usluge jasne i lako razumljive nakon što su saopštene.

Da li ste bili obavešteni o troškovima usluge pre početka postupka?

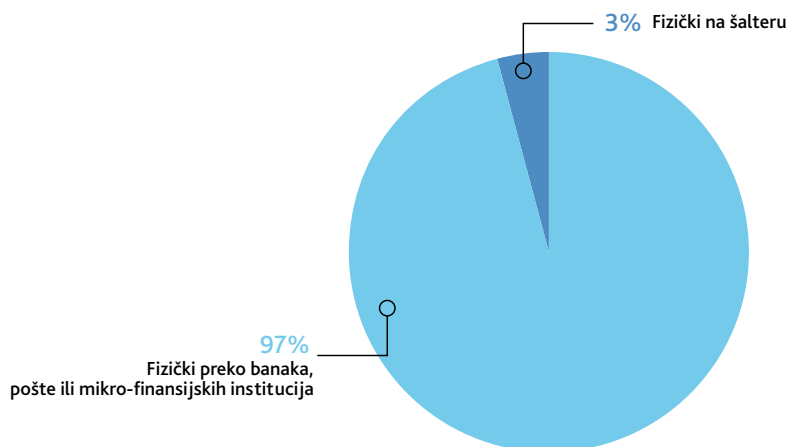


Da li su naknade za usluge bile jasne i lako razumljive?



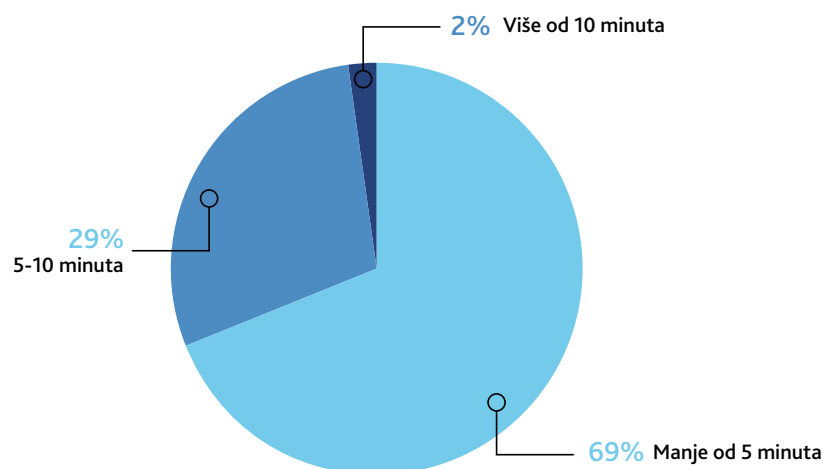
Rečeno je da su ove opcije plaćanja bile dostupne: fizičko plaćanje na šalteru i fizičko plaćanje preko banaka, pošte ili mikro-finansijskih institucija. 3% ispitanika platilo je fizički na šalteru, a 97% je izvršilo plaćanje preko banaka, pošte ili mikro-finansijskih institucija. Nije bilo dostupno digitalno sredstvo plaćanja.

Kako ste izvršili uplatu?



69% ispitanika je izjavilo da je izvršilo plaćanje za manje od 5 minuta. Još 29% je izjavilo da je proces trajao između 5-10 minuta, dok je samo 2% iskusilo duže trajanje od 10-15 minuta.

Koliko je dugo trajao proces plaćanja?



Unakrsna tabela sa regionalnim i specifičnim nalazima za usluge

Priština

Priština je pokazala snažan, ali pomalo nedosledan učinak, sa umerenim vremenom čekanja u proseku od 10-15 minuta i profesionalnim, ljubaznim osobljem, iako su neki primetili trenutke preopterećenosti tokom perioda zauzetosti. Objekti su generalno bili čisti i pristupačni, ali su izazovi uključivali povremenu prenatrpanost, nedovoljno šaltera u špic satima i potrebu za boljom organizacijom i vidljivim prikazima dokumentacije.

Za **prvu registraciju vozila**, prosečno vreme čekanja je bilo 10–15 minuta, a neki korisnici su imali kašnjenja u špic satima. Ispitanici su smatrali da je osoblje uglavnom profesionalno i od pomoći, iako je nekoliko njih primetilo ubrzane interakcije tokom perioda zauzetosti. Dok su informacije o dokumentaciji generalno bile jasne, nisu uvek bile istaknute. Objekti su bili čisti i pristupačni, iako je prijavljena povremena prenatrpanost. Velika većina (85%) korisnika izrazila je zadovoljstvo, navodeći efikasno rešavanje njihovih zahteva.

Produženje registracije vozila imalo je kraće vreme čekanja, u proseku 5–10 minuta. Ispitanici smatraju da je osoblje dobro pripremljeno, pruža brzu uslugu, sa jasnim i pristupačnim informacijama o procesu. Čistoća i pristupačnost objekata su bili dosledni. Pored toga, objekti su bili inkluzivni za osobe sa posebnim potrebama. Slično kao i kod prve registracije, 90% korisnika je prijavilo pozitivno iskustvo.

Za **promenu vlasništva vozila** vreme čekanja je nešto duže, u proseku 10–20 minuta. Iako se osoblje smatralo profesionalnim, povremeno su se činili preopterećeni tokom radnih sati. Ispitanici su primetili da su smernice za dokumentaciju jasne, iako su neki sugerisali da bi dodatne oznake mogle da poboljšaju proces. Objekti su bili dobro održavani i pristupačni. Za ovu uslugu, oko 80% korisnika je izrazilo zadovoljstvo, iako je uočeno nekoliko kašnjenja u procesu.

Đakovica

Đakovica je pokazala najveću varijabilnost u performansama usluga, sa ljubaznim i pristupačnim osobljem i funkcionalnom osnovnom infrastrukturom. Međutim, suočilo se sa najdužim vremenom čekanja, često preko 20 minuta za ključne usluge i nedosledno predstavljenim informacijama o uslugama što je dovelo do zabune.

Što se tiče **prve registracije vozila**, čekanja su se kretala od 15 do 20 minuta, posebno u špic satima. Dok se osoblje generalno smatra ljubaznim, neki ispitanici su istakli nedostatak detaljnih uputstava. Informacije o dokumentaciji bile su manje dostupne u poređenju sa drugim regionima, a iako je čistoća bila zadovoljavajuća, objekti su zahtevali bolje karakteristike pristupačnosti za osobe sa posebnim potrebama. Sve u svemu, 75% ispitanika je izrazilo zadovoljstvo ovom uslugom.

Za **produženje registracije vozila**, prosečno vreme čekanja je bilo 10–15 minuta. Osoblje je bilo ljubazno i obrazovano, pružajući jasne informacije u većini slučajeva, iako nisu svi članovi osoblja pokazali isti nivo pripremljenosti. Čistoća i pristupačnost su ocenjeni kao prosečni, pri čemu je 80% ispitanika izrazilo zadovoljstvo uslugom.

Proces promene vlasništva vozila se suočio sa dužim vremenima čekanja, u proseku 20–25 minuta. Profesionalizam osoblja je bio različit, a neki ispitanici su primetili nedosledno ponašanje. Informacije o dokumentaciji su često bile nepotpune ili nejasne, što je doprinosilo kašnjenjima i konfuziji. Iako su objekti bili funkcionalni, nedostajala im je dovoljna infrastruktura za osobe sa posebnim potrebama. Zadovoljstvo ovom uslugom je bilo relativno nisko, sa 70% ispitanika koji su izrazili pozitivna iskustva, uglavnom zbog kašnjenja i nejasnih procedura.

Uroševac

Uroševac je konstantno nadmašivao druge regione u skoro svim pokazateljima, sa najkraćim vremenom čekanja u proseku od 5 minuta za „Produžetak registracije za vozila“, visokim ocenama za profesionalizam osoblja i jasnim, pristupačnim informacijama o uslugama podržanim uslužnim osobljem i odgovarajućim oznakama. Objekti su visoko hvaljeni zbog čistoće i pristupačnosti, prilagođavanja različitim potrebama korisnika, sa minimalnim prijavljenim izazovima, pozicionirajući Uroševac kao merilo za druge regione.

Što se tiče **prve registracije vozila**, prosečno vreme čekanja je bilo 5-10 minuta, uz minimalna prijavljena kašnjenja. Osoblje je opisano kao visoko profesionalno i pažljivo, osiguravajući da informacije budu jasno prikazane i lako dostupne. Objekti su bili čisti i potpuno pristupačni, primajući velike pohvale korisnika, a 95% je izrazilo zadovoljstvo svojim iskustvom.

Produženje registracije vozila dovelo je do još kraćeg čekanja, u proseku samo 5 minuta. Osoblje je pokazalo odlično znanje i spremnost, efikasno komunicirajući zahteve dokumentacije. Objekti su održavali visok standard čistoće i pristupačnosti, što je dovelo do toga da je 98% ispitanika prijavilo veoma pozitivno iskustvo.

Za promenu vlasništva vozila prosečno vreme čekanja je bilo 10–15 minuta. Osoblje je bilo profesionalno i proaktivno, nudeći jasne smernice tokom celog procesa. Informacije su bile dostupne, a objekti su ispunili očekivanja u pogledu čistoće i pristupačnosti. Sve u svemu, 90% ispitanika je izrazilo zadovoljstvo ovom uslugom, dodatno ističući Uroševac kao model za efikasno pružanje usluga prilagođeno korisnicima.

Zaključci i preporuke

Zaključci

Nekoliko ključnih obrazaca proizašlo je iz studije:

- Većina ispitanika je svoj početni utisak o objektima opisala kao povoljan, a mnogi su istakli prijatnu i organizovanu atmosferu. Manjina je spomenula probleme kao što su pretrpanost ili nelagodnost u okruženju, što ukazuje na potrebu za manjim prilagođavanjima, kao što je dodeljivanje više osoblja tokom špic sati.
- Nemogućnost da se u potpunosti kompletiraju usluge elektronskim putem naglašava ključno ograničenje trenutnog sistema. Rešavanje ovog ograničenja integracijom više digitalnih komponenti u proces pružanja usluga poboljšalo bi operativnu efikasnost, a istovremeno bi poboljšalo celokupno korisničko iskustvo, osiguravajući da je sistem bolje usklađen sa savremenim očekivanjima.
- Efikasnost usluge je varirala u različitim regionima. Uroševac je pokazao najkraće vreme čekanja i efikasno upravljanje redovima, dok je Priština iskusila određena kašnjenja, posebno tokom vršnih sati, ponovo ukazujući na potencijalna pitanja alokacije resursa.
- Veliki broj ispitanika je naveo da spiskovi potrebne dokumentacije nisu javno dostupni, što im je ograničilo mogućnost pripreme za usluge. Međutim, uprkos nepostojanju objavljenih spiskova dokumentacije, ispitanici su se generalno osećali dobro informisanim o potrebnim procedurama, demonstrirajući efikasnu komunikaciju osoblja, pri čemu je samo mali deo korisnika naišao na nedostatke u ovom uputstvu.
- Ispitanici su često opisivali osoblje kao pristupačno i profesionalno, što doprinosi pozitivnim iskustvima. Međutim, povremene nedoslednosti u ponašanju osoblja, uključujući oklevanje da pomognu ili neljubaznost, istakle su potrebu za doslednom obukom za korisničku podršku.
- Većina ispitanika je izrazila zadovoljstvo pruženim uslugama, pohvalivši rešavanje problema i kompetentnost osoblja. Samo mala manjina je prijavila nezadovoljstvo, naglašavajući ukupan uspeh procesa pružanja usluga.
- Mnogi ispitanici su primetili nefunkcionalnu tehnološku opremu, što je dovelo do neefikasnosti u pružanju usluga. Ovo odražava hitnu potrebu za nadogradnjom i održavanjem tehnološke infrastrukture. Štaviše, postoji prilika da se dodatno digitalizuju sva tri servisa, što bi unapredilo procese, povećalo efikasnost i olakšalo pristup kako za pružaoce usluga tako i za korisnike.
- Platne transakcije su obično brzo završavane, a većina ispitanika smatra da su naknade razumljive. Međutim, postoji nedostatak opcija digitalnog plaćanja, što ukazuje na potrebu za modernizacijom kako bi se dodatno olakšala ova procedura.
- Uroševac je konstantno isticao pružanje usluga, sa efikasnim upravljanjem redovima, obrazovanim osobljem i čistim objektima. Nasuprot tome, Priština i Đakovica su pokazale varijabilnost u učinku, posebno u pripremljenosti osoblja i dostupnosti.

Preporuke

- Mogućnost digitalizacije ove tri usluge treba dalje istražiti. Štaviše, potrebno je ulaganje u nadogradnju i održavanje tehnološke opreme u svim uslužnim objektima kako bi se otklonile česte neefikasnosti koje su ispitanici primetili. Na primer, uvođenje onlajn platformi za podnošenje dokumentacije i zakazivanje termina moglo bi da pojednostavi procese, smanji vreme čekanja i poveća zadovoljstvo korisnika na još viši nivo. Ove mere su direktno usklađene sa ABR naporima tako što pojednostavljaju procedure, minimiziraju lične interakcije i podstiču efikasniji administrativni sistem.
- Objavljivanje jasnih, standardizovanih lista potrebne dokumentacije za sve usluge je od suštinskog značaja. One bi trebalo da budu dostupne i u fizičkom i u digitalnom formatu kako bi se osigurala pristupačnost za sve korisnike. Posebni naponi treba da se usredsrede na rešavanje nedostataka, obezbeđujući da korisnici u svim regionima mogu lako da pristupe informacijama koje su im potrebne da se pripreme za svoje posete.
- Da bi se poboljšalo korisničko iskustvo, preporučuje se povećanje broja zaposlenih u špic satima i implementacija digitalnih sistema za upravljanje redovima čekanja. Ovo bi pomoglo u smanjenju vremena čekanja i stvaranju lakšeg procesa pružanja usluga, posebno u Prištini i Đakovici, gde su kašnjenja češće prijavljivana.
- Proširivanje opcija plaćanja na digitalne metode, kao što su onlajn bankarstvo ili mobilna plaćanja se toplo preporučuje. Ovo bi dopunilo postojeće fizičke metode plaćanja i uskladilo pružanje usluga sa očekivanjima savremenih korisnika, čineći proces plaćanja efikasnijim i pogodnijim za sve korisnike. Štaviše, prelazak na digitalne metode plaćanja podržava ABR inicijative smanjenjem proceduralnih složenosti, uštedom vremena građanima i modernizacijom administrativnih procesa kako bi se osigurala veća dostupnost i efikasnost.
- Adresiranjem ovih preporuka, javne institucije mogu stvoriti još konsistentniji sistem pružanja usluga koji je lakši za korisnika. Sa ovim promenama, Kosovo može da se približi postizanju svog cilja poboljšanja javne administracije i obezbeđivanja pravednog pružanja usluga za sve građane.



Funded by
the European Union



Group for Legal
and Political
Studies