



Република Србија
Влада
Координациона комисија
Број: 011-00-00475/2016-08
Датум: 22. децембар 2016. године

ПРЕДЛОГ

На основу члана 12. став 6. Закона о инспекцијском надзору („Службени гласник РС”, број 36/15) и члана 22. став 1. тачка 7) Пословника о раду Координационе комисије, Одбор за координацију инспекцијског надзора доноси

ЗАКЉУЧАК

1. Усваја се Методологија за припрему анкете за праћење и процену примене Закона о инспекцијском надзору и рада инспекција.
2. Овај закључак ради реализације доставити надлежном министарству и објавити на интернет страници Координационе комисије.

ПРЕДСЕДНИК ОДБОРА
за координацију инспекцијског надзора



Ана Брнабић

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

- Циљ методологије је истраживање у циљу прикупљања повратних информација „са терена“ о стању и понашању инспектора ради формулисања препорука и мера усмерених као побољшању капацитета и начина рада инспекција, применом методе on-line упитника који је прилагођен корисницима (привредним субјектима као субјектима инспекцијског надзора код којих је извршен надзор у одређеном претходном периоду);
- Применом методологије формулисала би се „кровна“ анкета, коју инспекције касније могу прилагођавати својем делокругу, а које би омогућиле:
 1. прикупљање повратних информација „са терена“;
 2. на основу тих информација, формулисање препорука и мера за унапређење квалитета инспекцијског надзора и инспекција;
 3. оцењивање функционалности спровођења Закона о инспекцијском надзору;
 4. јачање транспарентности у раду инспекција (јавно доступни резултати анкета) у циљу смањења административног оптерећења за грађане и предузећа (у оквиру секторске буџетске подршке, а кроз пружање подршке реформи инспекцијских служби).
- Предлог је да анкета буде доступна путем интернета на тачно одређеним интернет страницама (Координационе комисије, МДУЛС-а, портала е-Управа и др.), током целе године и да је анонимна, претежно затвореног типа. Трајање попуњавања је до 15 минута, са 20-25 питања;
- У циљу успешности спровођења анкете, предлаже се спровођење пилот-анкете у периоду од месец дана, како би се утврдила разумљивост и свеобухватност питања и понуђених одговора у оквиру предложена анкете;
- Нацрт методологије обрађује и аспект ризика и управљања истим у вези ове врсте истраживања и дефинише све предности и мане истраживања путем интернета;
- Нацрт методологије садржи и предлог формулација питања и понуђених одговора.
- Неопходно је да је Одбор за координацију инспекцијског надзора закључком усвоји наведену методологију (секторска буџетска подршка).



**МЕТОДОЛОГИЈА ЗА ПРИПРЕМУ АНКЕТЕ ЗА
ЕВАЛУАЦИЈУ ПРИМЕНЕ ЗАКОНА О ИНСПЕКЦИЈСКОМ НАДЗОРУ**

Циљ методологије	<ul style="list-style-type: none">• Он-лајн истраживање јавног мњења у циљу добијања повратних информација (информација "са терена"), односно информација о стварном стању и поступању инспектора, које ће послужити као основа за иницијативе и мере усмерене ка јачању капацитета инспектора и инспекција• Евалуација инспекцијског надзора и поступања инспектора• Јачање транспарентности инспекција
Метод прикупљања података	<ul style="list-style-type: none">• Он-лајн упитник прилагођен захтевима клијената
Циљна група испитаника	<ul style="list-style-type: none">• Привредни субјекти – субјекти инспекцијског надзора (надзирани субјекти)• Листа свих пословних ентитета (привредних друштава и предузетника) који су регистровани у Агенцији за привредне регистре
Опис испитаника	<ul style="list-style-type: none">• Привредни субјекти са целе територије Републике Србије код којих је извршен инспекцијски надзор у претходних годину дана
Време спровођење анкете	<ul style="list-style-type: none">• Питања доступна он-лајн, у континуитету – у току целе године• Вршење пресека података: квартално/на пола године/по потреби
Просечно време трајања анкете	<ul style="list-style-type: none">• 10-15 минута
Број питања	<ul style="list-style-type: none">• 20-25
Тип питања	<ul style="list-style-type: none">• Претежно затвореног типа
Врста анкете	<ul style="list-style-type: none">• Анонимна
Анкета доступна на:	<ul style="list-style-type: none">• Интернет страница Координационе комисије: www.inspektor.gov.rs;• Интернет страница Министарства државне управе и локалне самоуправе: www.mduls.gov.rs;• Портал Е-Управа Републике Србије: www.euprava.gov.rs;• Друге одговарајуће интернет странице, уколико се за тим укаже потреба



Опис методологије

Циљ представљене методологије јесте креирање „он лајн“ анкете/упитника путем које ће се извршити процена задовољства привредних субјеката радом инспекцијских служби. Имплементација усвојене методологије послужиће као средство истраживања јавног мњења у циљу добијања повратних информација (информација „са терена“), односно информација о стварном стању и поступању инспектора у току инспекцијског надзора. Добијене информације ће послужити као основа за давање иницијатива и предлога, предузимање мере и примену адекватних корака усмерених ка јачању капацитета инспектора и инспекцијских служби, унапређење делотворности рада и бољи квалитет примене закона и управљања ризицима. Такође, спровођење анкете ће у великој мери допринети јачању транспарентности у раду инспекција, а подаци добијени анкетирањем привредних субјеката биће јавно доступни на одговарајућим сајтовима.

Као метод/инструмент прикупљања података користиће се „он лајн“ упитник прилагођен циљној групи испитаника. Узорачки оквир представљају привредни субјекти са територије целе Републике Србије код којих је извршен инспекцијски надзор у последњих годину дана, а који су регистровани у Агенцији за привредне регистре.¹

Упитник треба да се састоји из 20-25 питања затвореног типа, са циљем да се за кратко време испита мишљење јавности о поменутој теми. Питања су конципирана као кратка, лако разумљива, са више понуђених одговора. Анкета је анонимног карактера, док је време потребно за попуњавање анкете процењено на 10-15 минута.

Имплементирано решење креирања анкете мора да садржи изразу извештаја и базе података из поменуте анкете која би се приказала у виду табеларних података.

¹ За сваку годину истраживања узимаће се као релевантан адекватан списак из Агенције за привредне регистре из претходне године.



Слика 1.

Пример питања затвореног типа – „он-лајн“ упитник²

3. Koliko traje inspeksijska kontrola?

1 čas

2 časa

više časova

Glasajte

[Pogledajte detalje](#)

2. Koliko često sanitarna inspekcija kontroliše vaš rad?

Jednom godišnje

Više puta godišnje

Jednom u više godina

Glasajte

[Pogledajte detalje](#)

Предвиђено је да се анкета имплементира на интернет страници Координационе комисије: www.inspektor.gov.rs, као и да се линк који води ка анкети учини доступним и на интернет страници Министарства државне управе и локалне самоуправе: <http://www.mduls.gov.rs> и порталу Е-Управа Републике Србије: www.euprava.gov.rs, као и другим одговарајућим интернет страницама, уколико се за тим укаже потреба. Креирање анкете мора да буде омогућено кроз ЦМС платформу на лак и интуитиван начин, како би лица без напредног познавања информационих технологија лако могла да одговарају на питања.

Посебну пажњу потребно је усмерити на прво питање анкете. Прво питање је највећи генератор одустанка испитаника (eng. *drop-off point*, елиминационо питање), тако да је предлог да прво питање буде конципирано на следећи начин: „Да ли вас је у последњих годину дана посетила нека инспекција?“ Одговор „НЕ“ повлачио би немогућност попуњавања остатка упитника.

Даља имплементација методологије (eng. *follow-on*)

У циљу прикупљања још прецизнијих података о раду инспектора, нарочито у појединим областима инспекцијског надзора, предлаже се имплементација наведене методологије од стране свих инспектората на

² Преузето са сајта Санитарне инспекције АП Војводине- <http://195.178.40.87/~sanitarci/>



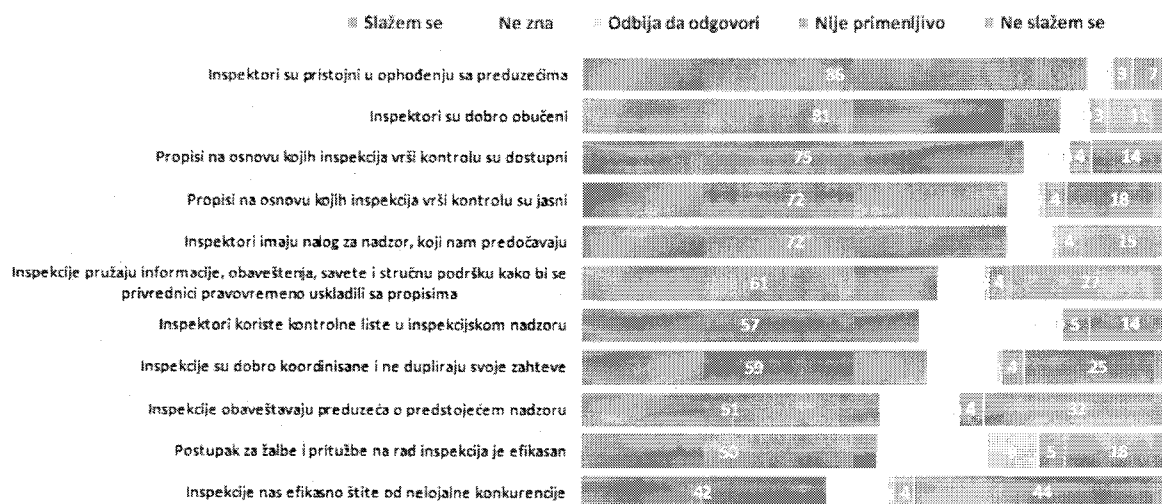
Република Србија
Министарство државне управе
и локалне самоуправе

републичком и локалном нивоу у Републици Србији. Анкета предложена овом методологијом представља својеврсну „крвну анкету“ и даје основу за даљу посебну имплементацију и развијање од стране осталих инспектората. Питања у

упитницима појединачних инспекција би требала да буду прилагођена делокругу конкретне инспекције и постављена на релевантне интернет странице (сајт инспектората, министарства, града/општине, односно градске/општинске управе и др). Овакав вид упитника би даље могао да се примењује и са циљем добијања података на нивоу различитих територијалних целина. На овај начин дошло би се до корисних података о раду инспектора у појединим подручјима у Републици Србији и различитим областима инспекцијског надзора, који би потом могли да подлежу укрштању и упоређивању са другим доступним, односно добијеним подацима, а у циљу свеобухватног јачања капацитета инспектора и инспекцијских служби.

Слика 2.

Пример питања и одговора добијених на спроведеном Истраживању става о привреди (eng. *Business Survey*) из 2016, које спроводи USAID Пројекат за боље услове пословања (USAID BEP)³



³ У питању је анкета „лицем у лице“ са питањима полу-отвореног типа.



Пилот-тест анкета

У циљу успешности спровођења анкете, предлаже се спровођење пилот анкете чија сврха је да се процени да ли су питања разумљива, да ли су понуђени одговори јасни као и да ли има и ако да, колико неодговорених питања. Предложено трајање пилот анкете износило би месец дана.

Након спровођења тест анкете, а пре постављања садржаја на интернет страницу, упитник ће се ажурирати, све нејасноће ће се отклонити, а питања поједноставити у складу са добијеним подацима.

Ризици

Како би се реализовали циљеви овог истраживања и направила адекватна евалуација инспекцијског надзора и рада инспектора неопходно је обратити пажњу и на потенцијалне ризике овакве врсте истраживања.

Истраживање би требало да буде спроведено међу одговорним лицима у привредним субјектима, међутим, важно је имати на уму да упитник, с обзиром да ће бити јавно доступан, могу да попуњавају и друга лица - на пример, лица која нису имала искуство са инспекцијама или, пак, лица која су крајње незадовољна или крајње задовољна поступањем инспектора. Могућност давања лажних, непотпуних, нетачних, једностранних и изразито субјективних одговора такође представља један од ризика који доводи до нетачности и непотпуности крајњих података и могућих погрешних закључака.

Као наредни ризик ове врсте истраживања, који се морају узети у обзир приликом анализе добијених података, јесте и необавештеност привредних субјеката о постојању анкете, као и непостојање приступа интернету/рачунару, поготово у погледу информатички неписмене/недовољно писмене популације.

Такође, питања отвореног типа, чије постављање није могуће у овој врсти истраживања, омогућавају испитаницима да у одговорима дају више информација, укључе своје ставове и покажу адекватно разумевање теме. Затворена питања, због једноставности и лимитираних одговора, у одређеном броју случајева не нуде испитаницима одговоре које рефлектују њихове ставове. Затворена питања такође не пружају могућност испитанику да изрази неразумеваше одређеног питања у анкети.

У наставку је табеларни приказ предности и недостатака „он лајн“ истраживања.



Табела 1.

Табеларни приказ предности и недостатака „он-лајн“ истраживања

Предност и мане он-лајн истраживања	
Предности	Недостаци
Лакоћа прикупљања података	Немогућност постављања питања отвореног типа
Ниски трошкови спровођења	Потенцијални испитаници могу бити и особе које немају приступ интернету /рачунару
Испитаници на питања одговарају у времену и темпом који њима одговара	Лажни, пристрасни одговори на питања; Немогућност контроле узорачког оквира – ко заправо одговара на постављена питања?
Могућност обухватања великог броја испитаника	Техничке препреке могу утицати на прикупљање и повраћај информација
Обезбеђење поверљивости података	Необавештеност јавности о постојању он-лајн анкете
Могућност аутоматског пребацивања података-резултата у одговарајуће базе података	

Управљање ризицима

И поред свих набројаних ризика, коришћењем репрезентативног узорка испитаника као и конкретним прикупљањем и одговарајућом анализом података, искуства показују да се на овај начин може доћи до корисних и исправних података.

Да би испитаници одговорили на питања искрено, а не у циљу наношења штете и у складу са унапред изграђеним друштвеним ставовима о инспекцијама и њиховом раду (што резултира добијањем резултата који су по правилу позитивнији или негативнији од стварног стања), потребно је да анкета буде анонимна са индиректним питањима. У том случају може се избећи добијање нереалних, необјективних и погрешних података и информација. Анонимношћу анкете се одговорност испитаника за дате одговоре смањује на минимум, док се пропорционално повећава њихова искреност и тачност у давању одговора. Као један од метода провере тачности добијених података препоручује се упоређивање истих са другим доступним истраживањима ове области.⁴

⁴ Нпр: USAID BEP *Business Survey*, статистички подаци Републичког завода за статистику, Агенције за привредне регистре и др.



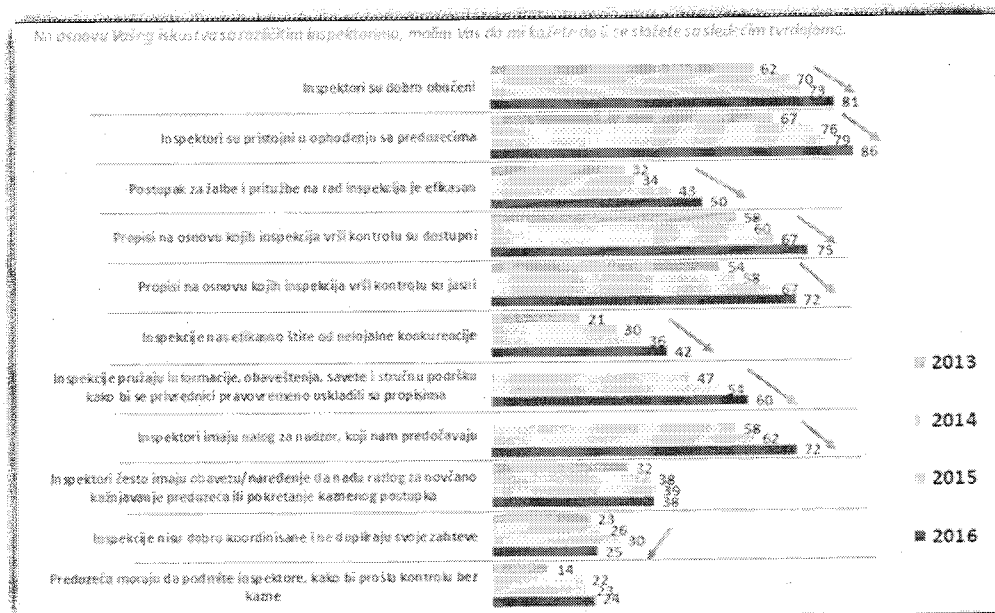
Република Србија
Министарство државне управе
и локалне самоуправе

Ризици примене затвореног типа питања се могу ефикасно превазићи постављањем јасних, кратких и разумљивих питања, са „ДА“ и „НЕ“ одговорима, као и одговорима који покривају све могуће ситуације обухваћене питањима.

У циљу обавештавања привредника и грађана, односно јавности о постојању анкете, корисно је информисање потенцијалних испитаника од стране самих инспектора, након извршеног инспекцијског надзора, упућивањем на сајт Координационе комисије или путем унапред припремљених информативних памфлета-летака, као и могућност слања линка који води ка упитнику посредством електронске поште (од стране инспектора или овлашћене службе). Битну улогу у обавештавању јавности о анкети могу да одиграју пословне, струковне и грађанске асоцијације и организације, путем информисања свог чланства и других заинтересованих субјеката, који и представљају циљну групу овог испитивања.

Слика 3.

Пример питања и одговора добијених на спроведеном Истраживању ставова привреде (eng. *Business Survey*) из 2016, које спроводи УСАИД Пројекат за боље услове пословања (USAID BEP)⁵



Анекс:

Табеларни приказ предлога питања

⁵ У питању је анкета „лицем у лице“ са питањима полу-отвореног типа.



Табела 2.

Табеларни приказ предлога питања

	Питање	Могући одговори
1. ⁶	Да ли вас је у последњих годину дана посетила нека од инспекција?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не
2.	Колико често инспекције контролишу ваш рад?	<ul style="list-style-type: none">• Једном годишње• Више пута годишње• Једном у више година
3.	Колико у просеку траје инспекцијска контрола на лицу места?	<ul style="list-style-type: none">• 1-3 часа• 3-5 часова• Више
4.	Колико су СВЕ инспекције укупно провеле сати у вашем предузећу у <u>2015</u> ⁷ . години?	<ul style="list-style-type: none">• Мање од 10 х• Од 10-20 х• Више од 20 х
5.	Да ли инспектори стручно обављају свој посао?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном да• Углавном не

⁶ Елиминационо питање

⁷ У обзир ће се узимати релевантна-претходна година



Република Србија
Министарство државне управе
и локалне самоуправе

6.	Да ли су инспектори пристојни у опхођењу са предузећима?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном јесу• Углавном нису
7.	Да ли је поступак за жалбе и притужбе на рад инспекција ефикасан?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном јесте• Углавном није
8.	Да ли су прописи на основу којих инспекција врши контролу доступни?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном јесу• Углавном нису
9.	Да ли су прописи на основу којих инспекција врши контролу јасни?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном јесу• Углавном нису
10.	Да ли инспектори имају обавезу/наређење да нађу разлог за новчано кажњавање предузећа или покретање казненог поступка?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Често• Понекад• Не



Република Србија
Министарство државне управе
и локалне самоуправе

11.	Да ли вас инспекције ефикасно штите од нелојалне конкуренције?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном да• Углавном не
12.	Да ли су инспекције добро координисане, без дуплирања захтева?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном да• Углавном не
13.	Да ли инспекције пружају информације, обавештења, савете и стручну подршку како би се привредници правовремено ускладили са прописима?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном да• Углавном не
14.	Да ли рад инспекцијских служби има превентивни карактер?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не
15.	Да ли сте били суочени са ситуацијом у којој инспектор на посредан или непосредан начин тражи поклон, новац и сл., што би се могло окарактерисати као мито?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не
16.	Да ли сматрате ли да је корупција код инспектора:	<ul style="list-style-type: none">• Изетак• Честа појава



Република Србија
Министарство државне управе
и локалне самоуправе

		<ul style="list-style-type: none">• Ретка појава
17.	Да ли је однос ваше фирме према представницима инспекцијских служби коректан?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Делимично
18.	Да ли вас је инспекција обавестила о предстојећем надзору?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Поједине јесу, поједине не
19.	Да ли су инспектори имали налог о надзору који вам је био предочен?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Углавном не• Углавном да
20.	Да ли су у току надзора инспектори користили контролне листе?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не• Поједини јесу, поједини не
21.	Да ли су у последњих годину дана инспектори указивали на неправилност у вашем раду?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Не
22.	Да ли су, по Вашем мишљењу, контролне листе које користи инспекција корисне?	<ul style="list-style-type: none">• Корисне су• Нису корисне• Делимично су корисне• Не знам-наша фирма нема



Република Србија
Министарство државне управе
и локалне самоуправе

		искуства са контролним листама
23.	Да ли имате притужбе/примедбе на рад инспекција?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Које: _____• Не
24.	Да ли имате предлоге за унапређење рада инспекција?	<ul style="list-style-type: none">• Да• Које: _____• Не