

Истраживање о информаторима о раду органа власти 2011/2012

Транспарентност – Србија

Београд, 28. септембар 2012.

О истраживању

Истраживање је спроведено на основу прикупљених информатора о раду који су се могли наћи на интернет презентацијама органа крајем августа и током септембра 2012. За укинуте органе коришћени су раније објављени информатори.

- Циљ: да се утврди у којој мери су објављени информатори усклађени са обавезама из Упутства и да се органима укаже на то на који начин би могли да објављене информаторе побољшају
- Узорак: објављени информатори републичких, покрајинских и локалних органа и јавних предузећа (укупно 57)

Кораци у истраживању

- Проналажење објављених информатора о раду
- Анализа обавеза из Упутства и могућег начина њиховог испуњења
- Стандардизовање оцена за поједине видове испуњења обавеза (од 1 до 5) и утврђивање релативног значаја сваке обавезе (од 1 до 10)
- Претрага информатора, испитивање испуњености обавеза кроз 37 категорија и индикативно оцењивање
- Закључци на основу резултата анализе информатора свих институција

Републички органи из чл. 22. ст. 2.

- Народна скупштина Републике Србије
- Председник Републике
- Влада Републике Србије
- Уставни суд Србије
- Врховни касациони суд Србије
- Републичко јавно тужилаштво

Министрства

- Министарство спољних послова
- Министарство одбране
- Министарство унутрашњих послова
- Министарство финансија и привреде
- Министарство правде и државне управе
- Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде
- Министарство регионалног развоја и локалне самоуправе
- Министарство саобраћаја
- Министарство грађевинарства и урбанизма
- Министарство природних ресурса, рударства и просторног планирања
- Министарство спољне и унутрашње трговине и телекомуникација
- Министарство просвете, науке и технолошког развоја
- Министарство омладине и спорта
- Министарство здравља
- Министарство рада, запошљавања и социјалне политике
- Министарство енергетике, развоја и заштите животне средине
- Министарство културе и информисања

Локалне самоуправе

- Суботица
- Чачак
- Вршац
- Ужице
- Сомбор
- Смедерево

- Бујановац

Јавна предузећа

- ЈП Електромрежа Србије
- ЈП Србијагас
- ЈП Србијашуме
- ЈП Србијаводе

Покрајински органи

- Влада АП Војводине
- Фонд за капитална улагања АПВ

Органи у вези са правосуђем

- Високи савет судства
- Републичко јавно правобранилаштво
- Државно веће тужилаца

Други републички органи и организације

- Народна банка Србије
- Заштитник грађана
- Државна ревизорска институција
- Агенција за борбу против корупције
- Републичка изборна комисија
- Повереник за заштиту равноправности
- Комисија за заштиту конкуренције
- Републичка комисија за заштиту права у поступцима јавних набавки
- Комисија за хартије од вредности
- Републичка агенција за електронске комуникације
- Републичка радиодифузна агенција

- Грађевинска дирекција Србије
- Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање
- Републички завод за здравствено осигурање
- Национална служба запошљавања
- Управа за заједничке послове републичких органа
- Директорат цивилног ваздухопловства Републике Србије
- Привредна комора

Налази

- Готово половина жељеног узорка није могла бити укључена у истраживање зато што нису уопште имали објављене информаторе или су они били из доба пређашњег Упутства (2005)

Доступност

- Информатор се на веб-презентацију поставља тако да назив «информатор о раду» буде уочљив на почетној страни или на првој страни након стране добродошлице, као **део основне понуде** (менија) или у виду посебне ознаке (**банер**).
- Просечна оцена на скали од 1 до 5 (пет најбоља) 4,61

Назив

- Информатор државни орган означава називом који садржи искључиво појам «информатор о раду» и назив државног органа који га израђује, односно називе државних органа који га заједнички израђују.
- **Просечна оцена 4,23**

Језик и писмо

- Државни орган израђује информатор на српском језику и ћириличним писмом.
- Када се информатор објављује на веб-презентацији која има и ћириличну и латиничну верзију, државни орган је обавезан да изради информатор и на латиничном писму и да такав информатор постави на латиничну верзију веб-презентације. Када се информатор објављује на веб-презентацији која постоји само у латиничној верзији, државни орган поставља на веб-презентацију и латиничну и ћириличну верзију информатора.

- Државни орган израђује информатор на језицима националних мањина који су у службеној употреби на територији која обухвата седиште органа и објављује се на верзији веб-презентације која је израђена на језику те националне мањине. Уколико не постоји верзија веб-презентације на језику националне мањине, информатор израђен на језику националне мањине се објављује на српској верзији веб-презентације.
- Верзије информатора на различитим језицима и писмима морају бити садржински уједначене најкасније петнаест дана од дана уношења измена или допуна.
- Информатор може бити израђен и објављен на латиничном писму, на језику националне мањине или на страном језику и када то није обавезно.
- **Просечна оцена 3,7**
- Најчешћа грешка – орган поседује презентацију на оба писма, а објављује информатор само на ћирилицу

Целовитост

- Информатор се обавезно израђује као један електронски документ у програму за обраду текста и објављује у том или другом облику за који се с разлогом може очекивати да ће бити доступан већини потенцијалних корисника без додатних улагања.
- Информатор мора бити постављен на веб-презентацију тако да буде омогућено непосредно преузимање целог документа. Државни орган ће омогућити преузимање или читање информатора и по деловима.
- Ради доступности информатора особама са инвалидитетом, државни орган ће настојати да информатор изради и на начин који је доступан тим особама (у одговарајућем текстовном облику у Брајевом писму, за слепа и слабовида лица, односно јавним саопштавањем путем гестовног говора, за глува и наглува лица).
- **Просечна оцена 3.98**

Слике

- У информатор се не смеју уносити текстови у виду слике (нпр. скенирани документи).
- У информатор се могу уносити илустрације, фотографије и графички прикази који служе сврси информатора или га чине прегледнијим и лепшим а истовремено не ометају сналажење у тексту и не отежавају знатно преузимање документа.
- **Просечна оцена 4,88**

Линкови

- Када се у информатор уносе линкови, то се чини тако, да се при прегледању информатора у електронском облику, кликом на линк долази до одговарајуће веб-странице, при чему се видљиви текст линка подударно са веб-адресом на коју линк води.
- У оквирима техничких могућности, веб-адресу у линку треба изабрати тако да се не мења при промени структуре садржаја веб-презентације или промене технолошког решења које користи веб-презентација, да не буде сувише дугачка или на други начин непогодна за уписивање.
- **Просечна оцена 3,61**
- Најчешће грешке: нема ни спољних ни унутрашњих линкова чак и када на сајту има докумената на које би требало упутити читаоца

Могућност копирања и претраге

- Информатор мора бити објављен тако да се текст из њега може копирати и пренети у идентичном облику у документ корисника.
- **Просечна оцена 4,30 / 4,72**

Ажурирање

- Државни орган је обавезан да редовно врши проверу тачности и потпуности података објављених у информатору и да, **најкасније до краја сваког календарског месеца, унесе све промене настале у току месеца.**
- Уколико је неки податак у информатору застарео или је неки део информатора непотпун, али текст измене и допуне информатора још увек није припремљен, државни орган уноси напомену о томе.
- **Просечна оцена 2.98**
- Сваки шести информатор није ажуриран годину дана или дуже, а тек сваки седми је ажуриран у складу са Упутством. Просечна старост информатора је око шест месеци

Обавезна поглавља

- Упутство утврђује обавезне делове информатора: садржај и 20 поглавља
- **Просечна оцена 3.86**

Функционалност садржаја

- Информатор мора да има садржај на првој следећој страници иза насловне, на последњој страници или на последњој страници пре додатака.
- Садржај информатора се израђује тако да се са странице на којој се налази садржај, кликом може директно прећи на место у информатору које одговара одређеном наслову из садржаја.
- **Просечна оцена 3,56**

Основни подаци о државном органу и информатору

- У информатор се уносе следећи основни подаци о државном органу и информатору:
 1. назив, адреса седишта, матични број, порески идентификациони број и адреса
 2. електронске поште одређене за пријем електронских поднесака једног или више органа или организационе јединице на коју се односи информатор;
 2. име лица које је одговорно за тачност и потпуност података које садржи информатор и означење делова информатора и радњи о којима се поједина лица старају;
- 3. датум првог објављивања информатора;
- 4. датум последње измене или допуне или датум када је извршена последња провера на основу које је закључено да није потребно уносити ни измене ни допуне;
- 5. напомена о месту где се може остварити увид у информатор и набавити штампана копија информатора и
- 6. веб-адреса информатора (адреса са које се може преузети електронска копија информатора);

Просечна оцена 3,84

Подаци о организационој структури органа у графичком облику

- У информатор се уносе подаци о организационој структури органа у графичком облику: графички приказ (дијаграм, шема) се израђује тако да прикаже све организационе

јединице и односе надређености и подређености који међу њима постоје, уз навођење пуног или скраћеног назива организационе целине у одговарајућем пољу.

- Орган који има сложену организациону структуру може је приказати у више графикана.
- **Просечна оцена 3.86**

Подаци о организационој структури органа у наративном облику

- Наративни приказ организационе структуре садржи следеће податке о организационим јединицама: назив, преглед, односно краћи опис послова које обављају, имена и звања руководиоца као и контакт податке.
- Подаци о пословима које организациона јединица обавља се уносе према стварном стању, а не према прописаном, уколико међу њима постоји разлика.
- Уколико је на веб-презентацији орган објавио важећи акт о систематизацији радних места или други акт у којем се описује које послове би поједине организационе целине требало да обављају, у информатор се уноси линк ка том акту.
- Орган који није објавио акт на интернет презентацији, у информатор уноси и податке о томе које би послове организациона јединица требало да обавља на основу тог акта.
- У наративни приказ или посебну табелу уносе се упоредни подаци о предвиђеном и стварном броју запослених и других радно ангажованих лица (нпр. уговор о привременим и повременим пословима, уговор о делу) по организационим јединицама.
- **Просечна оцена 3,12**
- **Најчешће грешке: ненавођење стварног или предвиђеног броја запослених**

Опис функција старешина

- У информатор се уносе називи функција и имена старешина државног органа и сажет опис овлашћења и дужности појединих старешина органа.
- У информатор се уносе подаци о томе који поступак старешине органа примењују при доношењу одлука и које врсте одлука доносе.
- Уколико су неки од података наведени у другим деловима информатора, уместо описа се на овом месту ставља напомена о томе у којим поглављима се ове информације могу наћи.

- **Просечна оцена 3.12**

Јавност рада

- У информатор се уносе наводи из прописа, правила и одлука којима се уређује јавност рада, искључење и ограничавање јавности рада државног органа, било да их је донео сам орган или неко други.
- Подаци из става 1. ове тачке се уносе навођењем назива прописа, правила и одлуке, године њиховог доношења и места објављивања, односно места где се текст документа може преузети.
- У информатор се обавезно уносе следећи подаци, напомена да податак не постоји или напомена да обавеза из овог упутства није примењива у случају конкретног органа:

1. порески идентификациони број државног органа;
2. радно време државног органа и његових организационих јединица, уколико је различито;
3. физичка и електронска адреса и контакт телефони државног органа и организационих јединица као и службеника овлашћених за поступање по захтевима за приступ информацијама;
4. контакт подаци лица која су овлашћена за сарадњу са новинарима и јавним гласилима;
5. изглед и опис поступка за добијање идентификационих обележја за праћење рада органа;
6. изглед идентификационих обележја запослених у органу који могу доћи у додир са грађанима по природи свог посла или линк ка месту где се она могу видети;
7. опис приступачности просторија за рад државног органа и његових организационих јединица лицима са инвалидитетом;
8. могућност присуства седницама државног органа и непосредног увида у рад државног органа, начин упознавања са временом и местом одржавања седница и других активности државног органа на којима је дозвољено присуство грађана и опис поступка за добијање одобрења за присуствовање седницама и другим активностима државног органа, уколико је такво одобрење потребно;
9. допуштеност аудио и видео снимања објеката које користи државни орган и активности државног органа и
10. сва аутентична тумачења, стручна мишљења и правни ставови у вези са прописима, правилима и одлукама

Просечна оцена 3,42

Најчешће тражене информације

- У информатор се уноси списак најчешће тражених информација од јавног значаја (информације које су од истог државног органа тражене више пута, било да је тражење обављено захтевом за приступ информацијама или на други начин).
- У информатор се уноси податак о начину тражења информација
- Уколико се ради о информацијама за које би се, с обзиром на њихову актуелност, могло очекивати да могу бити тражене и након објављивања информатора, у информатор ће, поред описа захтева или упита бити унета и сама информација, без података који би идентификовали тражиоца информације или друго лице, без њиховог пристанка.
- Уколико државни орган и иначе објављује одговоре на често постављана или очекивана питања у вези са неком темом, у овом делу информатора се уноси линк који води ка тим одговорима. Орган на овом месту поставља и линкове ка судској пракси, службеним мишљењима и објашњењима о примени прописа објављених на интернету.
- **Просечна оцена 2.95**

Опис овлашћења

- Опис надлежности, обавеза и овлашћења се уноси у информатор на основу релевантних одредаба прописа којима су надлежности, обавезе или овлашћења утврђени, али тако да просечном читаоцу пружи више информација него што би их имао читањем самих одредаба.
- У информатор се уносе и обавезе државног органа које не проистичу из прописа, већ по неком другом основу (нпр. стратегија, закључак Владе, смернице).
- Овлашћења се приказују у вези са обавезама кад год је то примерено, било навођењем овлашћења којима се орган служи када неку обавезу испуњава, било у посебном табеларном прегледу обавеза и овлашћења.
- **Просечна оцена 2.28**
- Најчешћа грешка: представљање овлашћења, али не и обавеза.

Опис поступања

- У информатор се уноси сажет опис поступања државног органа у оквиру надлежности, обавеза и овлашћења.
- У опису из става 1. ове тачке наводи се:
 1. из ког акта произлази обавеза државног органа;
 2. да ли је државни орган одређену обавезу вршио или не у протеклом периоду и да ли је тренутно врши;
 3. на који начин је државни орган обавезу извршио или је извршава (нпр. доношењем неког акта, обављањем одређених провера, формирањем одређених служби, вођењем одређених поступака);
 4. којим се овлашћењем државни орган служио или служи при испуњавању обавезе, уколико то није очигледно из описа обавезе и
 5. из ког акта произлази овлашћење којим се државни орган служио или служи, уколико то није исти акт у којем је обавеза прописана;
 - Податке о поступању државни орган ће поткрепити коришћењем конкретних примера, при чему не наводи податке о личности без сагласности лица на која се подаци односе, односно врши претходну анонимизацију података о личности.
 - **Просечна оцена 2.26**
 - **Најчешћа грешка: не наводе се примери поступања**

Навођење прописа

- У информатор се уносе називи прописа које државни орган примењује у свом раду.
- Обавезно се наводи пун назив прописа или другог акта којим је утврђен делокруг и надлежности државног органа, односно, послови које орган обавља.
- Државни орган наводи и пун назив других прописа које често примењује у свом раду у виду списка.
- У списку се посебно групишу прописи које је сам државни орган донео.
- **Просечна оцена 3,37**

Ко има право на услугу

- У информатор се уносе подаци о услугама које државни орган, у оквиру делокруга утврђеног законом, непосредно пружа заинтересованим физичким и правним лицима.
- За сваку услугу се наводе обавезно следећи подаци: кратак опис у чему се она састоји; навођење категорија лица која имају право на услугу; навођење услова које лица морају испунити да би им услуга била пружена; да ли је прописан рок за пружање услуге и који је то рок; на који начин се услуга може добити (нпр. захтев, молба); у којем року се може очекивати да услуга буде пружена, без обзира на то да ли је он прописан или не и да ли се очекивани рок разликује од прописаног. У информатор се уносе и други корисни подаци о услугама, уколико је то примерено њиховој природи (нпр. квалитет услуге који се може очекивати).
- **Просечна оцена 2,84**
- Генерално, утисак је да органи власти не наводе у информатору све услуге које пружају заинтересованим субјектима. И када то чине, углавном не наводе све тражене податке

Који је стварни или уобичајени рок за пружање услуга

- За сваку услугу се наводе обавезно следећи подаци: .. **да ли је прописан рок за пружање услуге и који је то рок; на који начин се услуга може добити (нпр. захтев, молба); у којем року се може очекивати да услуга буде пружена, без обзира на то да ли је он прописан или не и да ли се очекивани рок разликује од прописаног.**
- **Просечна оцена 2,02**
- Ненавођење стварних, очекиваних или просечних рокова за пружање услуге је велики проблем и отвара простор за корупцију кроз изнуђивање мита. Најчешће се наводи само законски рок за одлучивање, ако је прописан.

Навођење радње којом се услуга почиње

- Државни орган описује којом радњом (нпр. усмени захтев службенику, позив на одређени телефон, подношење писаног захтева или молбе, попуњавање апликације на веб – презентацији итд.) заинтересовано лице може покренути поступак за добијање услуге, за сваку услугу посебно, и уз то даје податке о таксама и трошковима поступка, доказима које подносилац захтева прилаже, друге корисне информације у вези са подношењем захтева (адреса, број канцеларије, шалтер, веб адреса, адреса електронске поште, радно време за рад са странкама и сл.) као и информације од кога и на који начин се могу добити информације о току поступка.
- **Просечна оцена 2.35**

Формулари за добијање услуге

- У информатор се уносе линкови који воде ка месту на веб-презентацији где се може попунити или преузети формулар или апликација ради добијања услуге и други подаци о услугама.
- **Просечна оцена 1.89**

Подаци о пруженим услугама

- У информатор се уносе подаци о пруженим услугама у претходној и текућој години.
- Подаци из става 1. ове тачке обавезно укључују табеларни преглед: број тражења одређене услуге, број случајева када је услуга пружена (посебно у року и после истека рока), број и врсте предузетих мера од стране државног органа (уколико је то примерено), број случајева у којима су коришћена правна средства у случају када услуга није пружена или када лице није било задовољно услугом и приказ одлука по тим правним средствима, по врсти.
- **Просечна оцена 2,02**

Подаци о планираном и одобреном буџету

- У информатор се уносе подаци о планираним, одобреним и оствареним приходима и расходима органа у текућој, првој претходној, односно наредној години, у виду табеле у којој су приходи и расходи приказани укупно и по ставкама.
- Уколико је у могућности, државни орган може и треба да, ради лакшег поређења и праћења података, уместо посебних табела сачини једну, у којој би упоредно били приказани приходи и расходи по одређеним ставкама, односно позицијама у првој претходној, текућој и наредној години.
- **Просечна оцена 2.83**
- Углавном нема образложења нити података о евентуалној разлици између планираног и одобреног буџета.

Реализација буџета у току буџетске године

- Податке о оствареним приходима и расходима током текуће године, буџетски корисник уноси преношењем табеле из периодичног извештаја који сачињава на основу прописа којима се уређује буџетски систем, а други орган на основу периодичних извештаја које сачињава током године.
- **Просечна оцена 1,65**

- **Чак четири петине информатора уопште не садржи податке о трошењу буџета током текуће буџетске године!**

Подаци о ревизији буџета

- У информатор се уноси податак о томе да ли је буџет у претходним годинама био подвргнут ревизији, а ако јесте и сажети налаз ревизора и навођење места где се ревизорски извештај може преузети са интернета или добити на захтев.
- **Просечна оцена 1.44**

Подаци о планираним и спроведеним јавним набавкама

- У информатор се уноси план јавних набавки државног органа за прву претходну и текућу годину.
- У информатор се уносе и подаци о спроведеним јавним набавкама у првој претходној години и у протеклим тромесечјима текуће године, преношењем података из извештаја који се састаљају у складу са законом којим се уређују јавне набавке.
- Државни орган који је спроводио набавке које су изузете из примене закона којим се уређују јавне набавке по неком основу (нпр. хитност, поверљивост) у информатор уноси податке о укупној вредности таквих набавки по сваком основу искључења у протеклој и текућој години.
- **Просечна оцена 2,44**
- Најчешће грешке: нема информација о јавним набавкама у току, недостају или план набавки за текућу годину или подаци о извршењу у текућој години или обоје.

Подаци о државној помоћи

- У информатор се уносе подаци о средствима које орган додељује другим лицима (нпр. одређене категорије привредних субјеката или становништва) по неком основу који не подразумева обавезу једнаких узвратних давања државном органу (нпр. трансфери, субвенције, дотације, донације, учешће у финансирању пројеката, кредити под повлашћеним условима, ослобађање од плаћања накнада, уступање земљишта, повлашћене цене закупа итд) – у даљем тексту: „државна помоћ“.

- У информатор се уносе следећи подаци о државној помоћи: врста, правни основ, износ или процена износа средстава додељених у првој претходној и текућој години, износ или процена износа средстава чија је додела планирана у првој претходној и у текућој години и број или процена броја корисника.
- **Просечна оцена 2.51**
- **Најчешћа грешка: органи власти пружају неки вид државне помоћи, у смислу Упутства, али то не препознају и не наводе у одговарајућем поглављу.**

Подаци о исплаћеним платама, зарадама и другим примањима

- У информатор се уносе подаци о висини плата, односно зарада руководилаца, као и подаци о висини плата, односно зарада појединих категорија запослених, према стању из претходног месеца.
- У информатор се уносе и подаци о исплаћеним накнадама и другим примањима у току претходне и текуће године, за старешине органа и сва друга лица која се сматрају јавним функционерима појединачно, а за запослене у укупном износу, уз навођење врсте или основа накнаде.
- **Просечна оцена 2.60**
- Најчешћи недостаци: уместо приказивања висине плата по групама службеника, приказују се просечне зараде у целом органу; пропуст да се посебно прикажу накнаде.

Подаци о средствима рада

- Подаци о покретним и непокретним стварима се приказују тако што се непокретне и покретне ствари наводе појединачно или у групама по сродности, при чему се приказује њихов број, место налажења, величина или битне одлике, набавна и/или књиговодствена вредност, назив организационе јединице која их користи, подаци о употребном стању, податак о томе да ли је реч о средствима која су у власништву органа или је орган само корисник. Подаци се уносе према евиденцији која се о средствима рада води, према последњем попису, уколико није старији од годину дана, или на основу пописа који би био урађен за потребе израде информатора. Уколико је на веб-презентацији објављен потпун списак података, орган може у информатору дати сумарне податке и поставити линк ка месту где се могу наћи потпуне информације.
- **Просечна оцена 2,35**
- Најчешћи пропуст необјављивање информација о просторијама за рад

Подаци о добијеним донацијама и програмима сарадње

- Подаци о средствима добијеним на основу међународне и друге сарадње и помоћи треба да садрже податке за претходну и текућу годину о томе од кога, по ком основу и за остварење којих циљева су иста додељена, као и податке о уторшку ових средстава и постигнутим резултатима, односно разлозима у случају да пројекат, уговор или други посао по овом основу, није реализован.
- **Просечна оцена 1.79**
- Веома слаба просечна оцена – већина органа власти није имала донације и није користила програме помоћи или није желела да прикаже ове податке

Чување носача информација

- У информатор се уносе подаци о врстама носача информација које државни орган поседује, месту и начину њиховог чувања.
- Носачи информација се идентификују по врсти, утврђеној или процењеној количини, као и врсти података који се на њима налазе, уколико о томе постоји евиденција.
- Подаци о месту чувања носача информација односе се како на место чувања по појединим организационим јединицама или посебним местима унутар органа (нпр. архива, библиотека, електронска база података), тако и на место чувања унутар просторија (нпр. метални ормари, полице са регистраторима, заједнички сервер или појединачни рачунари).
- **Просечна оцена 2.56**

Врсте информација у поседу

- Државни орган је обавезан да сачини списак свих врста информација које су настале у раду или у вези са радом органа и које се налазе у поседу органа власти и да такав списак унесе у информатор (на пример, следеће: збирке прописа, издата мишљења, записници са седница, одлуке, жалбе, закључени уговори, тонски и видео снимци са догађаја у организацији државног органа, дописи грађана, примљена електронска пошта и поруке на службеним телефонима, понуде на јавним набавкама и јавни позиви, документација о извршеним плаћањима, документа запослених, документација о спроведеним конкурсима, радне верзије докумената у припреми, службене белешке, представке странака у поступку итд.)
- **Просечна оцена 2.30**

- Приказ врста информација је сувише уопштен да би био употребљив за кориснике

Врсте информација у поседу и могућност приступа

- Информација о омогућавању приступа се уноси на један од следећих начина:
 1. приступ се омогућава без ограничења;
 2. приступ се у начелу омогућава без ограничења, осим у ситуацијама које орган описује (нпр. «да за приступ записницима са седница нема ограничења осим када су седнице биле затворене за јавност») или
 3. постоји могућност да приступ информацијама буде ускраћен на основу Закона, при чему се наводи основ могућег потпуног или делимичног ускраћивања информација из чл. 9, 10. или 14. Закона.
- **Просечна оцена 1,51**
- Један од најлошијих резултата зато што већина органа поступа директно супротно Упутству – уместо да се наведе на које врсте информација у поседу ће можда бити примењен изузетак поверљивости или тајности, само се копирају одредбе Закона.

Начин подношења захтева

- Државни орган је обавезан да прецизно опише све видове подношења захтева који се код тог органа могу користити, и битне контакт податке за подношење захтева, као што су: поштанска адреса, број факса, адресе за пријем електронске поште, тачно место (нпр. адреса, број шалтера или канцеларије) и време у којем се захтев може поднети усмено на записник.
- **Просечна оцена 2.94**

Закључци

- Просечна оцена 2,77
- Најбољи учинак је показала група независних државних органа, иза којих следе органи извршне власти и регулаторна тела; лошији резултати институција које су у вези са правосуђем, јавних предузећа и локалних самоуправа
- Пошто су за необјављивања информатора о раду прописане казне, требало би обезбедити да макар најдрастичнији облици кршења правила буду санкционисани: усвајање раније предложених измена Закона, које би дале Поверенику могућност покретања прекршајних поступака; већа активност Управне инспекције при Министарству правде и државне управе.

- Значај политичке воље: објављивање потпуних и ажурних информатора о раду као конкретизација предизборних и постизборних обећања о повећаној транспарентности рада државних органа и тест за нову Владу