



UREĐENA ZEMLJA

Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

# Istraživanje zadovoljstva korisnika ZK odjela i katastarskih ureda

Pripremljeno za: Ministarstvo pravosuđa i Državnu geodetsku upravu  
Pripremio: Puls  
Datum: 27.11.2009.

puls

[www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr)

1



UREĐENA ZEMLJA

Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Sadržaj

<b>Zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe</b>	<b>4-58</b>
Zadovoljstvo korisnika ZK odjela	4-31
Zadovoljstvo korisnika katastra	32-58
<b>Zadovoljstvo korisnika – pravne osobe</b>	<b>59-105</b>
Zadovoljstvo korisnika katastra	59-80
Zadovoljstvo korisnika ZK odjela	81-99
Projekt "Uređena zemlja"	100-105
<b>Javna predodžba</b>	<b>106-193</b>
Zemljišnoknjižni odjel	109-131
Katastar	132-156
Stanje nekretnina	157-180
Projekt "Uređena zemlja"	181-193
<b>Sažetak</b>	<b>194-199</b>

[www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr)

2



## Rezultati istraživanja – zadovoljstvo korisnika



## Rezultati istraživanja – zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe

- Zadovoljstvo korisnika ZK odjela općinskih sudova**
- Zadovoljstvo korisnika katastra**





## Metodologija

- Istraživanje je provedeno u ZK odjelima općinskih sudova i katastarskim uredima u županijskim središtima.
- Anketiranje je provedeno osobnim intervjuom u prostorijama navedenih institucija, što znači da su ispitanici odabrani među korisnicima koji su se u vrijeme istraživanja u njima zatekli. Ispitanici su odabrani slučajnim odabirom metodom koraka (regrutiran je svaki n-ti ispitanik) na izlazu iz institucije (metoda izlaznih anketa).
- Anketiranje je provedeno u periodu između 26.10. i 13.11. 2009.
- U ZK odjelima općinskih sudova anketirano je 1513 korisnika, a u uredima katastra 1536 korisnika.



### □ Uzorak – ZK odjeli općinskih sudova

ZKO	N
ZAGREB	190
RIJEKA	130
ZADAR	125
PULA	108
SPLIT	100
OSIJEK	100
DUBROVNIK	75
ŠIBENIK	75
SLAVONSKI BROD	75
VARAŽDIN	75

ZKO	N
KARLOVAC	75
VUKOVAR	50
VIROVITICA	50
ČAKOVEC	50
BJELOVAR	50
SISAK	50
KOPRIVNICA	50
POŽEGA	30
GOSPIĆ	30
KRAPINA	25

**UKUPNO = 1513**



## □ Uzorak – Struktura korisnika zemljišnoknjižnih odjela

		N	%
		<b>1513</b>	<b>100</b>
Spol	Muški	841	55,6
	Ženski	672	44,4
Dob	Do 30 godina	261	17,3
	Od 31 do 44 godina	398	26,3
	Od 45 do 60 godina	562	37,1
	Više od 60 godina	292	19,3
Obrazovanje	Osnovna škola	145	9,6
	Srednja škola	762	50,4
	Viša škola/Fakultet	571	37,7
	Nepoznato	35	2,3



## Razlog dolaska u ZKO

Zbog koje usluge/potrebe ste danas došli u gruntovnicu/zemljišnik?

Vađenje vlasničkog lista	56		
Uknjižba promjene	17		
Ispravak adrese stanovanja ili broja čestice	4		
Potvrda o neposjedovanju nekretnine	4		
Brisanje hipoteke	3		
Uknjižba hipoteke	2		
Uknjižba parcelacije	2		
Upis objekta	2		
Provjera vlasništva/nekretnine /Uvid	2		
Upis etažnog vlasništva	1		
Brisanje doživotnog uživanja	1		
Uknjižba diobe ili razvrgnuće suvlasništva	1		
Potvrde općenito	1		
Zabilježba spora	1		
Prijedlozi i žalbe	1		
Povijesni izvadak	1		
Ostalo	3		%



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

U kojem je statusu Vaš predmet?

## Status predmeta

■ Tek je podnesen zahtjev    ■ Rješavanje je u tijeku    ■ Riješen je



%

www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=1513

9

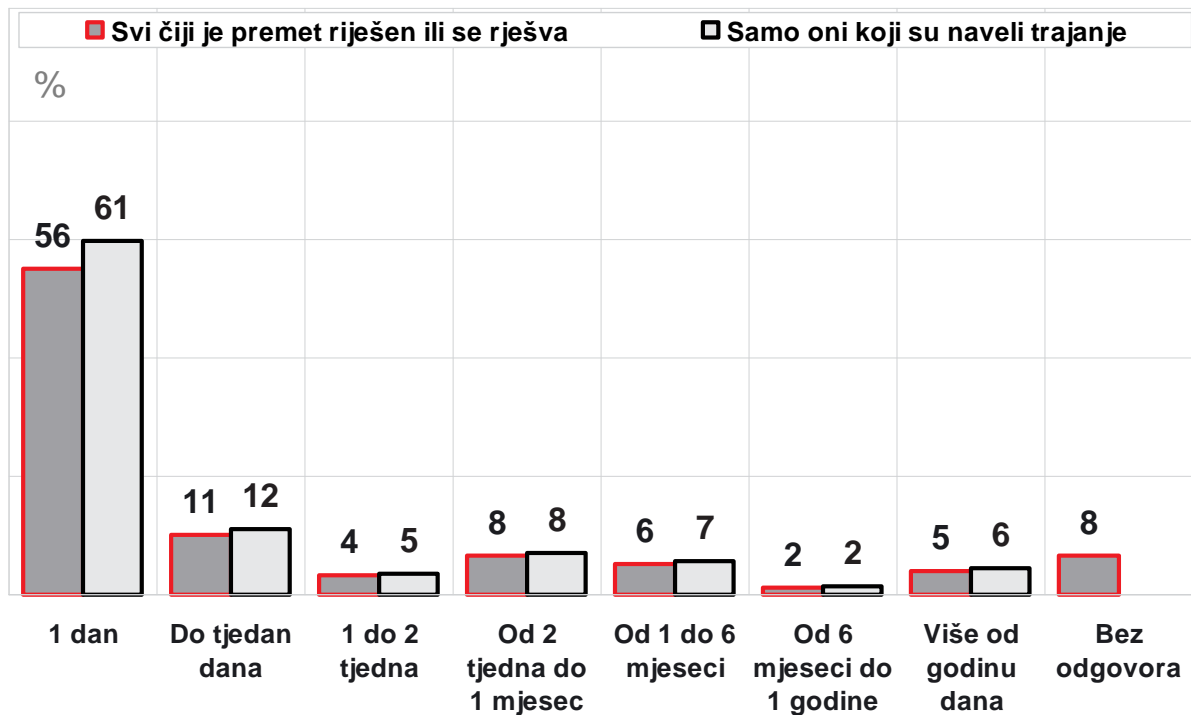


UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

Koliko traje postupak od njegovog početka do danas u danima ili mjesecima?

## Trajanje postupka

■ Svi čiji je premet riješen ili se rješava    □ Samo oni koji su naveli trajanje



www.uredjenazemlja.hr

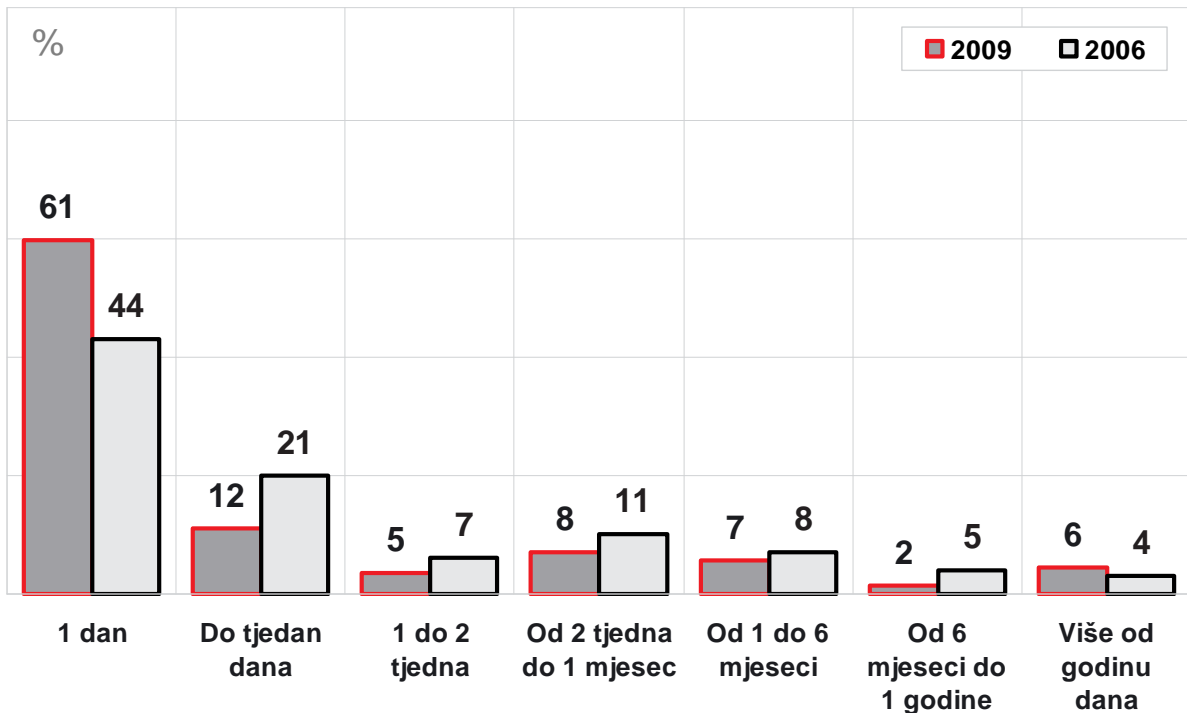
\* Samo ispitanici čiji je predmet u rješavanju ili je riješen, N=1073

10



## Trajanje postupka – usporedba s 2006.

Koliko traje postupak od njegovog početka do danas u danima ili mjesecima?



## Trajanje predmeta prema vrsti predmeta

		Cijeli uzorak	Vadenje vlasničkog lista	Uknjižba promjene vlasništva	Ispravak adrese stanovanja	Potvrda o neposjedovanju nekretnine	Ostalo	Brisanje hipoteke	Uknjižba parcelacije	Uknjižba hipoteke	Provjera vlasništva/nekretnine /Uvid	Upis objekta	Upis etažnog vlasništva	Brisanje doživotnog uživanja, malodobnosti, zabilježbe spora	Zabilježba spora, starateljstva	Potvrde općenito	Uknjižba dlobe ili razvrgnuće suvlasništva	Povijesni izvadak	Prijedlozi i žalbe	
<b>N</b>		1073	660	152	41	36	36	29	20	19	16	10	10	10	9	8	7	6	4	
<b>Trajanje predmeta</b>	1 dan	56.0	72	21	32	58	31	31	30	32	50	20	20	10	22	75	14	67	31	
	Do tjedan dana	11.2	7	20	17	19	14	28	15	47	28	10	20	10			14		14	
	1 do 2 tjedna	04.3	2	8	15	11	8	7	10	11	07	10	10	11			14		08	
	Od 2 tjedna do 1 mjesec	07.5	5	17	12	15	8	14	15	22	19		20		22			17	08	
	Od 1 do 6 mjeseci	06.2	2	14	12	05	17	14	5	5	19	40	10	40	22	25	14		25	
	Od 6 mjeseci do 1 godine	02.1	1	5	5		3	3			11	6	20	05	20	11				03
	Više od godinu dana	05.0	2	14	2	20	8	20	20	5		20	20	10	11	75	29		75	
	Bez odgovora	07.7	9	1	5	11	11	3	5	11	6	10	05	10	11	25	14	17	11	



## Za koga se obavlja predmet

Obavljate li ovaj predmet za sebe privatno, za pravnu osobu za koju radite ili zastupate stranku?

■ Za sebe privatno   ■ Za pravnu osobu u kojoj radim   ■ Zastupam stranku



%

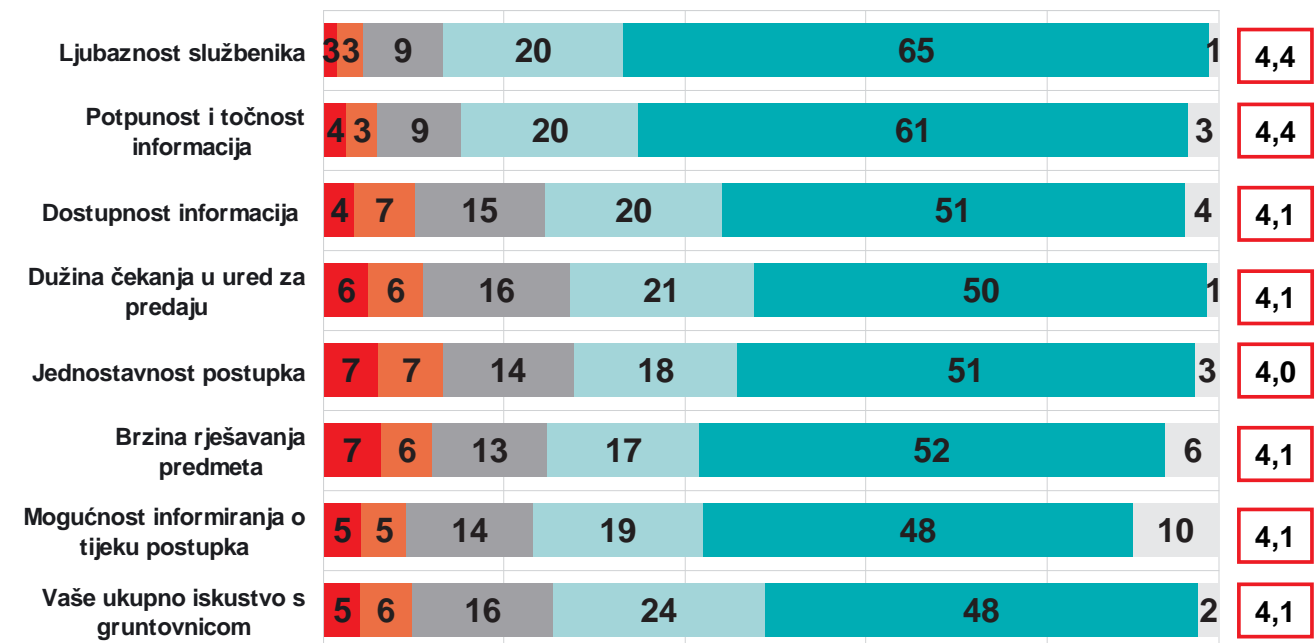


## Zadovoljstvo uslugom u postupku

%

Molimo Vas da sada ocijenite Vaše zadovoljstvo uslugom u postupku kojeg vodite ili ste vodili u ovom ZKO.

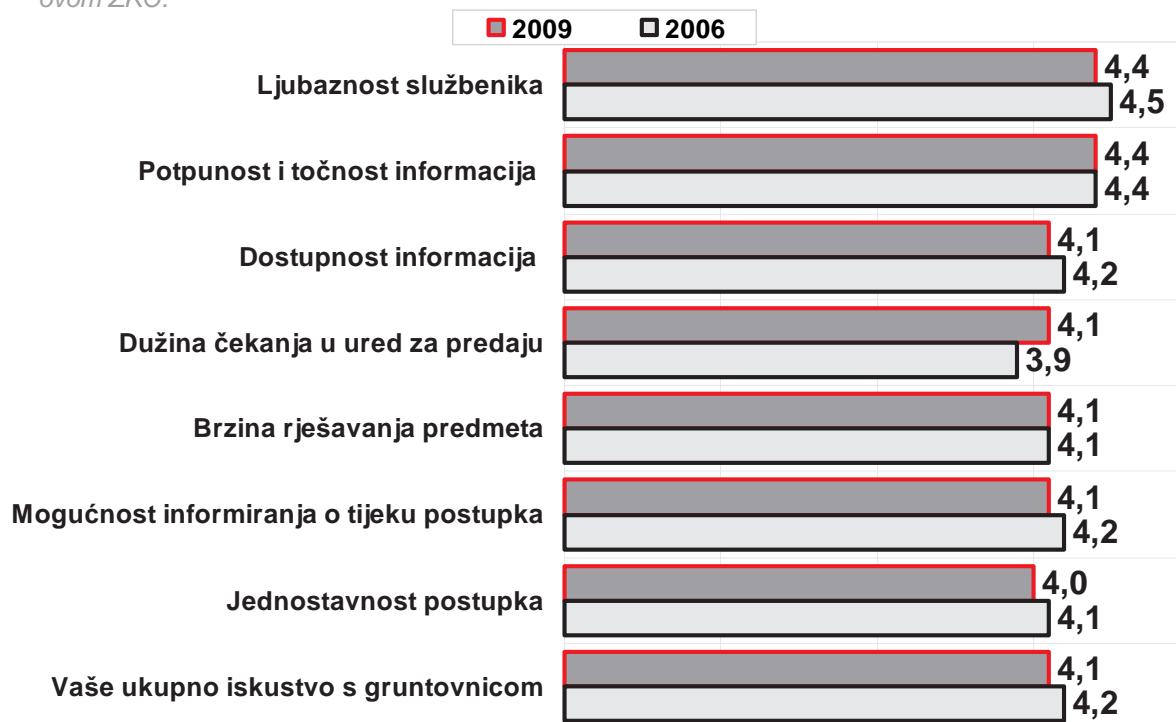
■ Jako loše   ■ 2   ■ 3   ■ 4   ■ Jako dobro   ■ Ne zna





## Zadovoljstvo uslugom u postupku – usporedba s 2006.

Molimo Vas da sada ocijenite Vaše zadovoljstvo uslugom u postupku kojeg vodite ili ste vodili u ovom ZKO.



## Zadovoljstvo uslugom u postupku prema ZKO

		N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Potpunost i točnost informacija dobivenih od službenika	Brzina rješavanja predmeta	Dostupnost potrebnih informacija o postupku	Mogućnost informiranja o tijeku postupka	Dužina čekanja u ured za predaju ili preuzimanje dokumenata	Jednostavnost postupka	Vaše ukupno iskustvo s gruntovnicom
<b>Cijeli uzorak</b>		1510	4,4	4,4	4,1	4,1	4,1	4	4	4,1
<b>ZK ODJEL</b>	ZAGREB	190	3,8	3,6	3	3,3	3,2	3,5	3,2	3,3
	DUBROVNIK	75	4,5	4,6	4,4	4,5	4,5	3,7	4,3	4
	SPLIT	100	3,7	3,8	2,7	3,1	3,1	2,6	3,1	3,1
	ŠIBENIK	75	4,1	3,9	3,4	3,8	3,5	3,4	3,5	3,7
	ZADAR	125	4,4	4,1	3,9	3,8	3,8	3,8	3,7	3,9
	OSIJEK	100	4,9	4,8	4,8	4,3	4,1	4,7	4,4	4
	VUKOVAR	50	4,8	4,8	4,6	4,5	4,4	4,7	4,6	4,5
	VIROVITICA	50	4,6	4,4	4,1	4,2	4,2	4,3	3,8	4,2
	POŽEGA	29	4,8	4,8	4,9	4,6	4,5	4,9	4,7	4,9
	SLAVONSKI BROD	75	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7





## Zadovoljstvo uslugom u postupku prema ZKO

	N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Potpunost i točnost informacija dobivenih od službenika	Brzina rješavanja predmeta	Dostupnost potrebnih informacija o postupku	Mogućućnost informiranja o tijeku postupka	Dužina čekanja u ured za predaju ili preuzimanje dokumenata	Jednostavnost postupka	Vaše ukupno iskustvo s grunтовnicom
<b>Cijeli uzorak</b>	<b>1510</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4,1</b>
<b>ZK ODJEL</b>	ČAKOVEC	50	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8
	VARAŽDIN	75	3,9	4,1	3,9	4	4,1	3,9	4
	BJELOVAR	50	4,8	4,6	4,7	4,8	4,8	4,5	4,7
	SISAK	50	5	4,9	4,9	4,9	4,8	4,7	4,8
	KARLOVAC	74	4,5	4,2	4	4,1	4,2	4,1	4,2
	KOPRIVNICA	50	4,8	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7
	KRAPINA	25	4,8	4,8	4,6	4,7	4,7	4,8	4,4
	RIJEKA	130	4,8	4,8	4,7	4,5	4,6	4,4	4,7
	PULA	107	4,2	4,3	3,3	3,7	3,7	3,1	3,3
	GOSPIĆ	30	4,8	4,8	4,3	4,7	4,7	4,5	4,4



## Zadovoljstvo uslugom u postupku prema ZKO – usporedba s 2006.

ZKO	2009.	2006.
POŽEGA	4,9	4,8
ČAKOVEC	4,8	4,5
SISAK	4,8	-
SLAVONSKI BROD	4,7	4,8
BJELOVAR	4,7	4,9
KOPRIVNICA	4,7	-
RIJEKA	4,7	4,7
VUKOVAR	4,5	4,6
KRAPINA	4,4	-
GOSPIĆ	4,4	4,6

ZKO	2009.	2006.
VIROVITICA	4,2	-
KARLOVAC	4,2	-
DUBROVNIK	4	4,4
OSIJEK	4	
VARAŽDIN	4	4,3
ZADAR	3,9	-
ŠIBENIK	3,7	4,4
PULA	3,6	4
ZAGREB	3,3	2,6
SPLIT	3,1	3,8



UREDENA ZEMLJA

Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugom u postupku prema demografiji

		N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Potpunost i točnost informacija dobivenih od službenika	Brzina rješavanja predmeta	Dostupnost potrebnih informacija o postupku	Mogućnost informiranja o tijeku postupka	Dužina čekanja u ured za predaju ili preuzimanje dokumenata	Jednostavnost postupka	Vaše ukupno iskustvo s gruntovnicom
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1510</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4,1</b>
Spol	Muški	840	4,4	4,4	4,1	4,1	4,1	4,1	4	4,1
	Ženski	670	4,4	4,4	4	4,1	4	4	4	4,1
Dob	Do 30 godina	261	4,2	4,2	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9
	Od 31 do 44 godina	396	4,4	4,3	4,1	4,1	4	4	4	4,1
	Od 45 do 60 godina	562	4,5	4,4	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1
	Više od 60 godina	291	4,5	4,3	4	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1
Obrazovanje	Osnovna škola	145	4,7	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4
	Srednja škola	760	4,5	4,4	4,1	4,1	4,1	4	4	4,1
	Viša škola/Fakultet	571	4,3	4,2	3,9	4	4	3,9	3,9	3,9
	Nepoznato	34	4,4	4,2	4,1	4,1	4	4,1	4	4

www.uredjenazemlja.hr

19

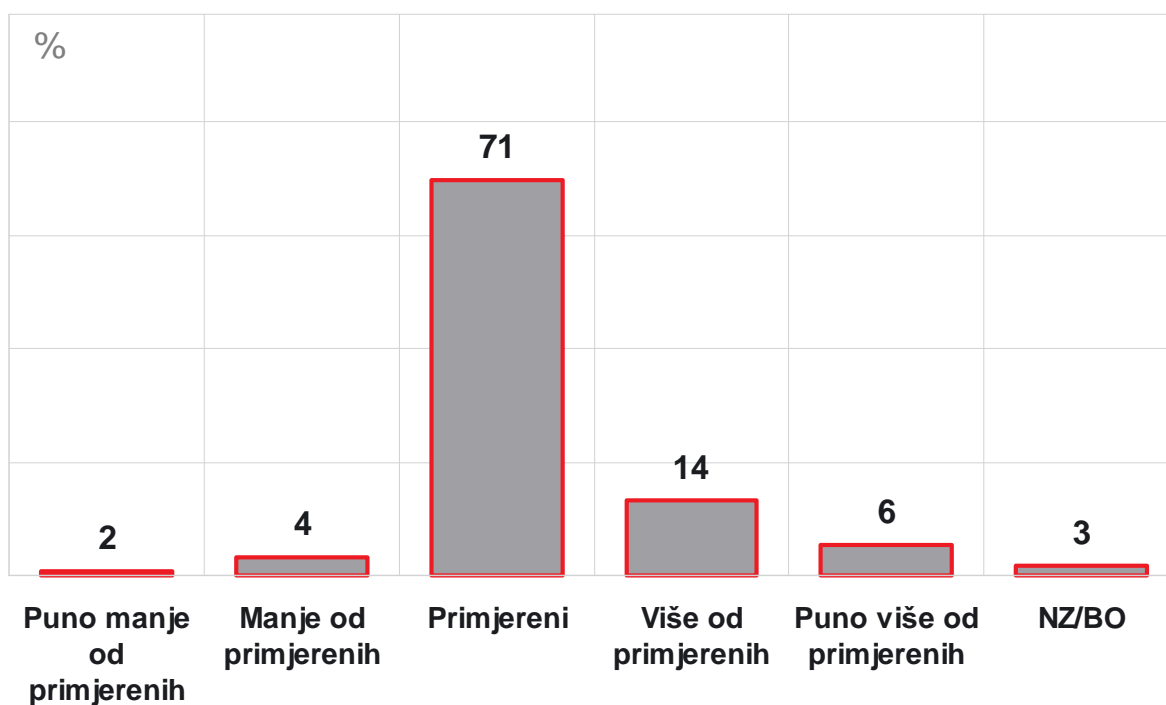


UREDENA ZEMLJA

Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena troškova

Kako biste ocijenili troškove koje ste imali u ovom postupku?



www.uredjenazemlja.hr

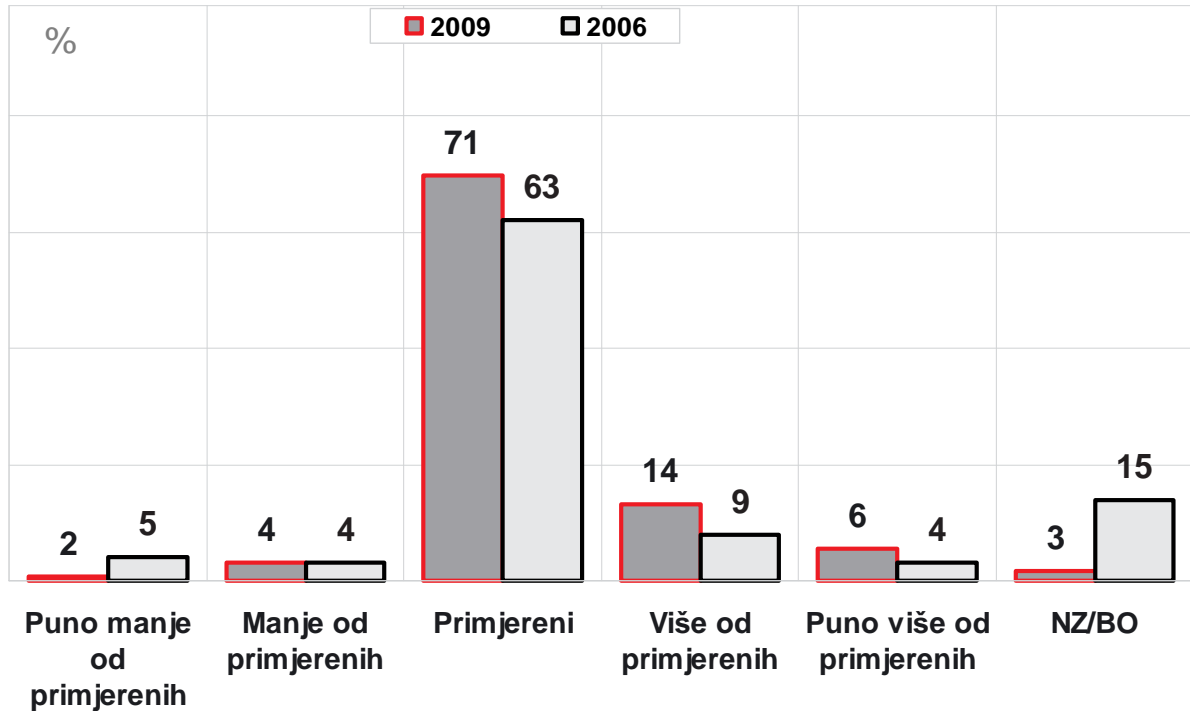
\*Svi ispitanici, N=1513

20



## Ocjena troškova – usporedba s 2006.

Kako biste ocijenili troškove koje ste imali u ovom postupku?



## Ocjena troškova

Kako biste ocijenili troškove koje ste imali u ovom postupku? – prema demografiji

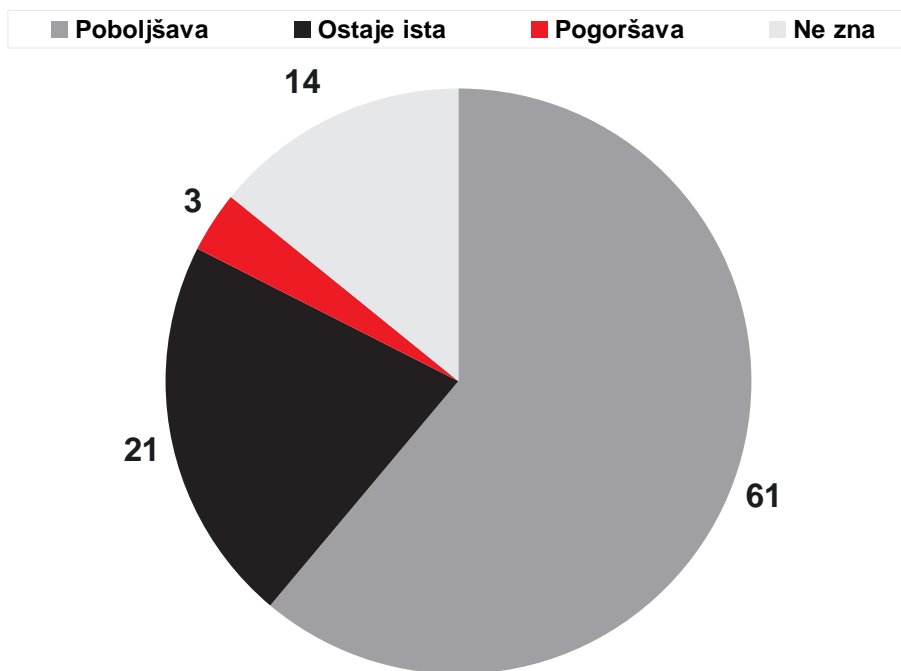
		N	Manje od primjernih	Primjereni	Više od primjernih	NZ/BO
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1513</b>	<b>5,9</b>	<b>70,7</b>	<b>20,8</b>	<b>2,6</b>
<b>Spol</b>	Muški	841	7	72	18	3
	Ženski	672	4	70	24	2
<b>Dob</b>	Do 30 godina	261	7	73	18	2
	Od 31 do 44 godina	398	6	71	20	3
	Od 45 do 60 godina	562	6	71	21	2
	Više od 60 godina	292	5	68	23	3
<b>Obrazovanje</b>	Osnovna škola	145	5	60	25	10
	Srednja škola	762	7	71	20	2
	Viša škola/Fakultet	571	4	73	21	1
	Nepoznato	35	6	66	20	9



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena funkcioniranja gruntovnice

Općenito gledajući, biste li rekli da se kvaliteta usluge i način funkcioniranja gruntovnice posljednjih godina poboljšava, ostaje isti ili se pogoršava?



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=1513

23



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena funkcioniranja gruntovnice

Općenito gledajući, biste li rekli da se kvaliteta usluge i način funkcioniranja gruntovnice posljednjih godina poboljšava, ostaje isti ili se pogoršava? – prema demografiji

		N	Poboljšava	Ostaje ista	Pogoršava	Ne zna
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1513</b>	<b>61,1</b>	<b>21,3</b>	<b>3,4</b>	<b>14,1</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>841</b>	<b>63</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
	<b>Ženski</b>	<b>672</b>	<b>59</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>261</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>22</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>398</b>	<b>60</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>562</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>292</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>12</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>145</b>	<b>57</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>17</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>762</b>	<b>59</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>571</b>	<b>65</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
	<b>Nepoznato</b>	<b>35</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>23</b>

www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=1513

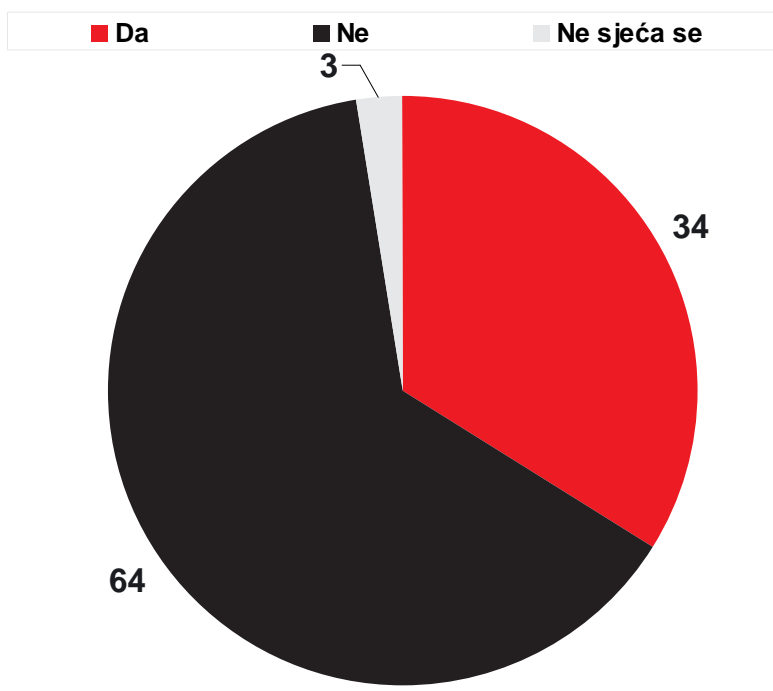
24



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Upoznatost s brošurom

Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka?



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=1513

25



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Upoznatost s brošurom

Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka? – prema demografiji

		N	Da	Ne	Ne sjeća se
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1513</b>	<b>34</b>	<b>63,5</b>	<b>2,6</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>841</b>	<b>33</b>	<b>64</b>	<b>3</b>
	<b>Ženski</b>	<b>672</b>	<b>35</b>	<b>63</b>	<b>2</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>261</b>	<b>36</b>	<b>62</b>	<b>2</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>398</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>3</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>562</b>	<b>32</b>	<b>65</b>	<b>2</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>292</b>	<b>24</b>	<b>72</b>	<b>4</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>145</b>	<b>12</b>	<b>84</b>	<b>4</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>762</b>	<b>22</b>	<b>75</b>	<b>3</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>571</b>	<b>55</b>	<b>43</b>	<b>2</b>
	<b>Nepoznato</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>9</b>

www.uredjenazemlja.hr

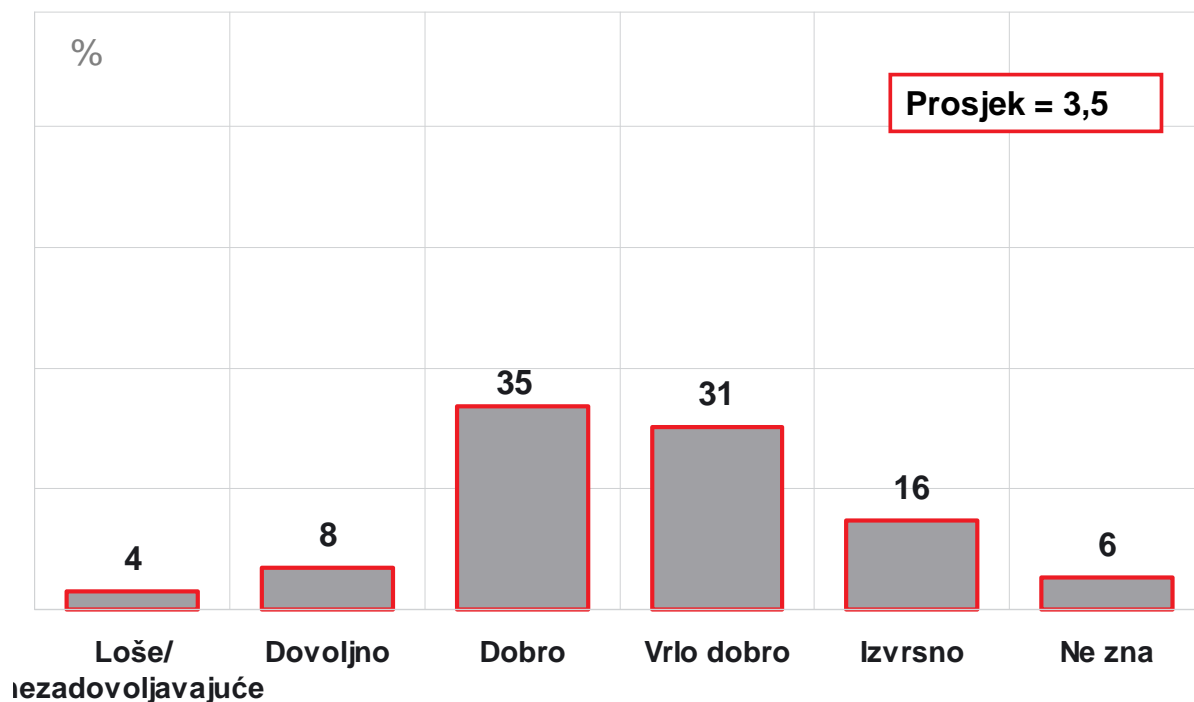
\*Svi ispitanici, N=1513

26



## Ocjena jasnoće brošure

Kako biste ocijenili jasnoću i informativnost te brošure?



## Upoznatost s brošurom

Kako biste ocijenili jasnoću i informativnost te brošure? – prema demografiji

		N	Loše/Nezadovoljavajuće	Dobro	Vrlo dobro/Izvrsno	Ne zna
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>514</b>	<b>11,9</b>	<b>34,6</b>	<b>47,1</b>	<b>6,4</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	281	11	35	49	6
	<b>Ženski</b>	233	13	35	45	7
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	95	13	33	47	7
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	166	8	30	54	7
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	182	13	39	43	5
	<b>Više od 60 godina</b>	71	17	37	39	7
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	17	24	35	35	6
	<b>Srednja škola</b>	167	13	36	46	5
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	314	10	34	48	7
	<b>Nepoznato</b>	16	19	31	50	



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika ZKO – fizičke osobe

- Izmjenama u metodologiji, tj. načinu prikupljanja podataka, dobili smo uvid u demografsku strukturu korisnika zemljišnoknjižnih odjela općinskih sudova. Prema prikupljenim podacima, korisnici sudova su nešto češće muškarci nego žene; oko 56% ispitanih bili su muškarci, a 44% su bile žene. Ujedno ispitanici u dobi između 30 i 60 godina su u nešto većoj mjeri posjetili zemljišnoknjižne odjele općinskih sudova. Struktura korisnika zemljišnoknjižnih odjela općinskih sudova se bitno razlikuje od strukture populacije; udio muškaraca je viši nego u općoj populaciji, kao i udio visoko obrazovanih građana.
- Najviše građana, njih 56%, je u ZKO došlo kako bi izvadili vlasnički list. Oko 17% je došlo kako bi uknjižili promjenu vlasništva. Ostale usluge su u manjoj mjeri bili razlog dolaska u ZKO.
- Gotovo polovica korisnika je na dan anketiranja riješila predmet zbog kojeg je došla u ZKO, oko 29% je tek podnijela zahtjev, a u 20% slučajeva je rješavanje u tijeku.
- Većina predmeta (56%) koji su riješeni ili su u procesu rješavanja postupak je trajao jedan dan. 11% predmeta riješeno je u roku tjedan dana. U odnosu na prethodno istraživanje nešto je više predmeta riješeno u jednom danu. Očekivano je brzina rješavanja predmeta vezana uz razlog dolaska, tj. jednostavniji predmeti kao što je vađenje vlasničkog lista ili izdavanje potvrde, riješena je u jednom danu. Proces promjene vlasništva je rješavan u različitim vremenskim razmacima što je vjerojatno vezano uz samo kompleksnost pojedinog procesa.
- 8% korisnika je u ZKO došla za sebe privatno, a po 9% je došlo za pravnu osobu za koju rade ili je zastupalo stranku.



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika ZKO – fizičke osobe

- Korisnici su također bili upitani da ocijene koliko su zadovoljni pojedinim aspektima usluge u postupku. Najveće zadovoljstvo ispitanici iskazuju ljubaznošću službenika i kvaliteti informacija koje dobiju od strane službenika. Prosječna ocjena za obje stavke na skali od 1 do 5 iznosi 4,4. I ostalim segmentima su ispitanici u velikoj mjeri zadovoljni, prosječna ocjena na ostalim stavkama se kreće oko 4. Relativno mali broj korisnika izražava negativan stav prema pojedinim stavkama usluga; između 5% i 15% ocjenjuje svoje iskustvo kao loše. Ukupno zadovoljstvo iskustva s gruntovnicom također je ocijenjeno kao vrlo dobro. Opća ocjena zadovoljstva je nešto niža nego u prošlom istraživanju, ali ta je razlika prvenstveno posljedica različite metode prikupljanja podataka. Sadašnja metoda prikupljanja podataka omogućuje veću objektivnost, odnosno manju pristranost pri odabiru korisnika te manju pozitivnu selekciju. Dio ZKO je u prošlom istraživanju bio zastupljen sa premalim brojem korisnika tako da usporedba nije bila moguća. U većini ZKO su uočeni slični trendovi gdje su ljubaznost službenika i potpunost informacija ocjenjuju više ili slično kao i opća ocjena ZKO u predmetu. Kada se promatraju podaci prema pojedinim demografskim karakteristikama možemo uočiti nešto veću kritičnost mladih korisnika te nešto bolje ocijene od strane starijih korisnika te korisnika s nižim obrazovanjem.
- Za veliku većinu korisnika troškovi postupka su primjerni; 71% korisnika navodi kako su troškovi primjerni, 20% navodi kako su više nego primjerni, a 6% smatra kako su manji od primjerenog. U odnosu na prošlo istraživanje više korisnika smatra kako su troškovi primjerni što ne iznenađuje s obzirom na porast standarda građana s jedne strane i cijene koje se nisu mijenjale u protekle tri godine su druge strane.



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika ZKO – fizičke osobe

- Važan pokazatelj uspješnosti Projekta je percepcija građana da li se kvaliteta usluge i načina funkcioniranja gruntnovnice posljednjih godina poboljšava, pogoršava ili ostaje ista. Gotovo 2/3 korisnika zemljišnoknjižnih odjela smatra kako se situacija poboljšava, a oko 1/5 građana navodi kako ostaje ista. Svega mali broj korisnika smatra kako se situacija pogoršava. Mlađe osobe nešto rjeđe ističu napredak, a navode stagnaciju.
- Oko 1/3 korisnika je uočilo brošuru. To su nešto češće uočile osobe s višim stupnjem obrazovanja. Prosječna ocjena jasnoće brošure je 3,5. Oko 35% korisnika koji su zamijetili brošuru navode kako je jasnoća dobra, a 31% kako je vrlo dobro. 16% korisnika jasnoću brošure ocjenjuje kao izvrsnu. Osobe s nižim obrazovanjem imali su nešto više problema s jasnoćom brošure.



## Rezultati istraživanja – zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe

- Zadovoljstvo korisnika ZK odjela općinskih sudova
- Zadovoljstvo korisnika katastra







## Uzorak – katastarski uredi

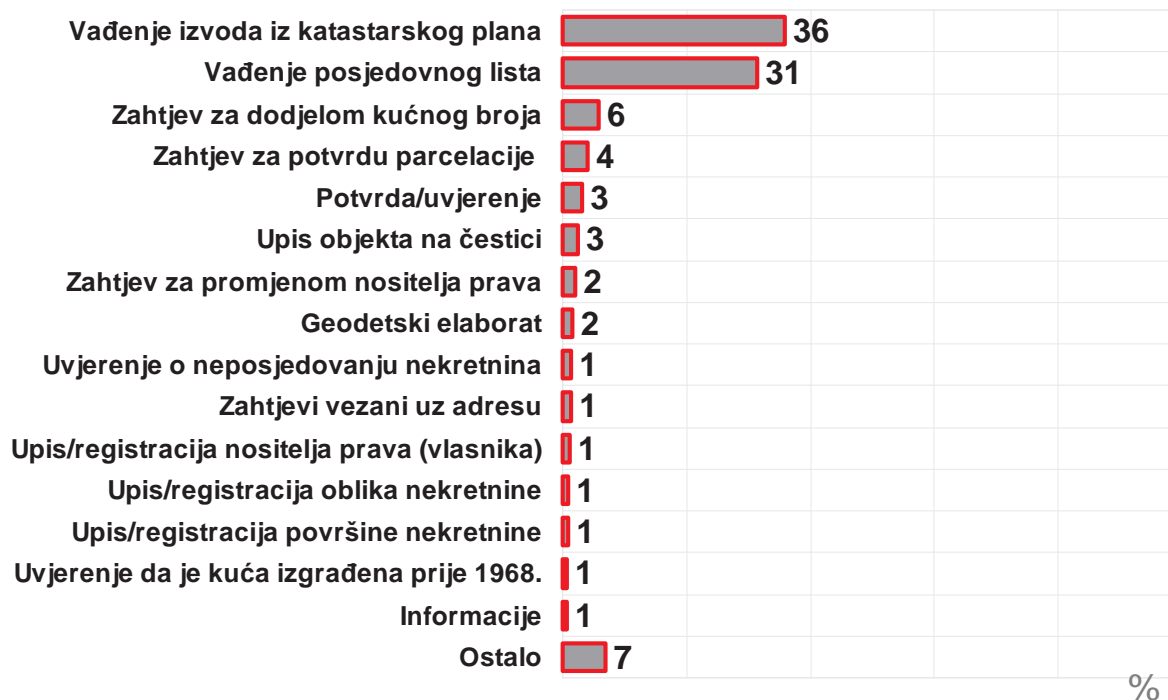
URED	N
ZAGREB	190
ZADAR	125
PULA	125
SPLIT	120
OSIJEK	120
VARAŽDIN	95
ŠIBENIK	78
DUBROVNIK	75
SLAVONSKI BROD	75
KARLOVAC	75

URED	N
RIJEKA	73
VUKOVAR	50
VIROVITICA	50
ČAKOVEC	50
BJELOVAR	50
SISAK	50
KOPRIVNICA	50
POŽEGA	30
GOSPIĆ	30
KRAPINA	25



## Razlog dolaska u katastarski ured

Zbog koje usluge/potrebe ste danas došli u ured katastra?





## □ Uzorak – Struktura korisnika katastra

		N	%
		1536	100%
Spol	Muški	904	58,9
	Ženski	632	41,1
Dob	Do 30 godina	230	15,0
	Od 31 do 44 godina	427	27,8
	Od 45 do 60 godina	599	39,0
	Više od 60 godina	280	18,2
Obrazovanje	Osnovna škola	172	11,2
	Srednja škola	801	52,1
	Viša škola/Fakultet	543	35,4
	Nepoznato	20	1,3



U kojem je statusu Vaš predmet?

## Status predmeta

■ Tek je podnesen zahtjev    ■ Rješavanje je u tijeku    ■ Riješen je

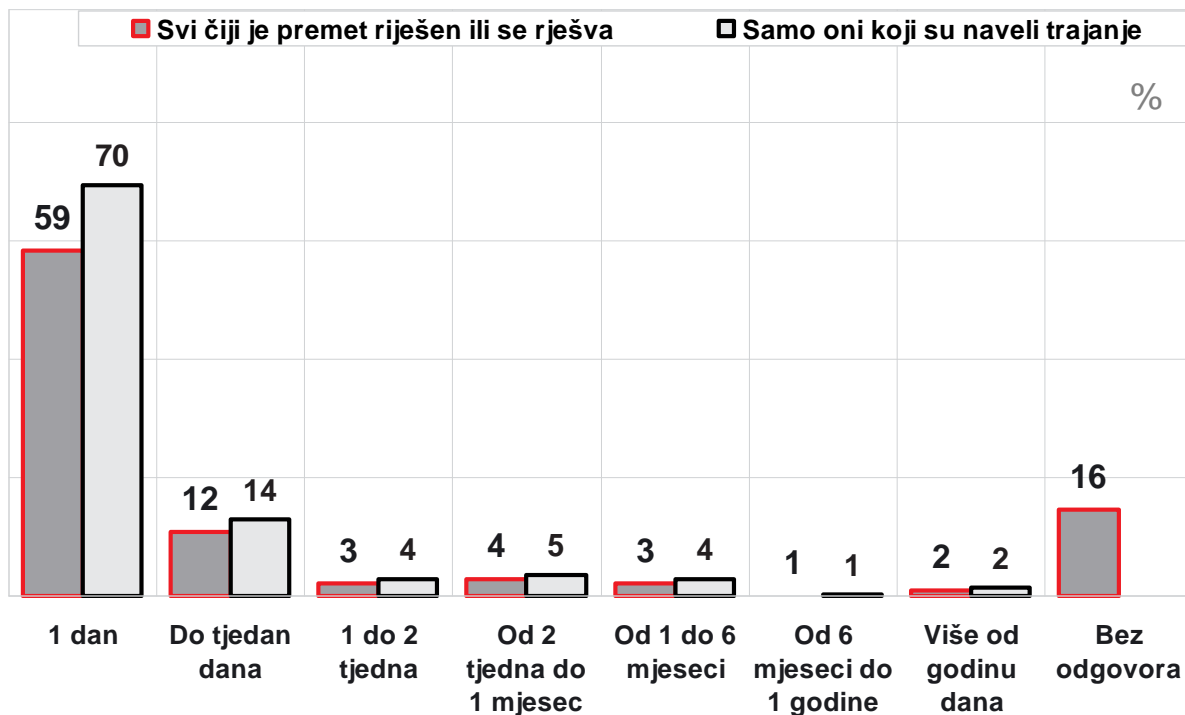


%



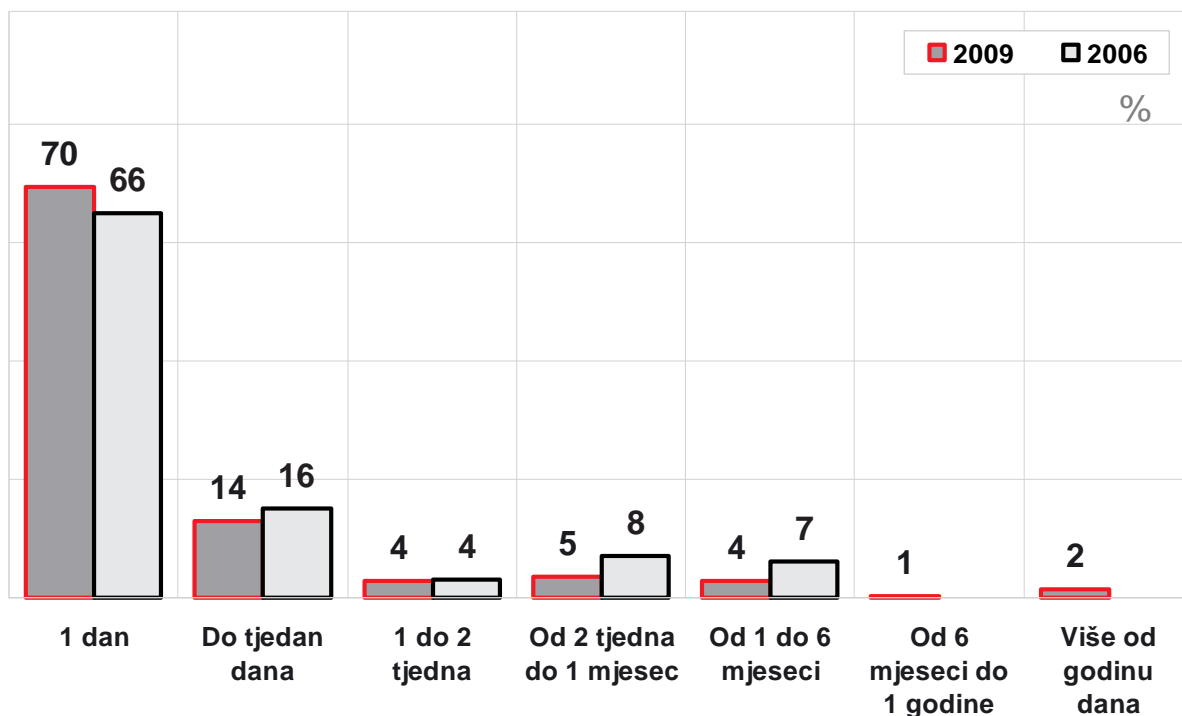
## Trajanje postupka

Koliko traje postupak od njegovog početka do danas u danima ili mjesecima?



## Trajanje postupka – usporedba s 2006.

Koliko traje postupak od njegovog početka do danas u danima ili mjesecima?





## Trajanje predmeta prema vrsti predmeta

		Cijeli uzorak	Vađenje posjedovnog lista	Vađenje izvoda iz katastarskog plana (skica čestice)	Zahjev za dojelom kućnog broja	Zahjev za potvrdu parcelacije (promjena oblika, cijepanje i)	Potvrda/uvjerenje	Upis objekta na čestici	Zahjevi vezani uz adresu	Zahjev za promjenom nositelja prava (vlasnika)	Uvjerjenje o neposjedovanju nekretnina	Geodetski elaborat	Upis/registracija površine nekretnine	Upis/registracija nositelja prava (vlasnika)	Upis/registracija oblika nekretnine	Uvjerjenje da je kuća izgrađena prije 1968.	Informacije	Ostalo
<b>N</b>		<b>1092</b>	<b>389</b>	<b>388</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>56</b>
Trajanje predmeta	1 dan	59,4	71	59	57	46	59	24	55	17	94	8	36	20	44	13	75	43
	Do tjedan dana	11,8	6	14	22	22	13	14	25	22	6	25	9	20	13	13	25	11
	1 do 2 tjedna	3,2	1	3	2	19	9	19	11	11		8		9	11	50		5
	Od 2 tjedna do 1 mjesec	3,8	2	1	11	11	6	14	11	11	30	25	27	30	11	13		13
	Od 1 do 6 mjeseci	3,2	1	2	8	8	3	10	22	22	10	17	9	10	22			13
	Od 6 mjeseci do 1 godine	1,1	1	2	2	3	2	5										
	Više od godinu dana	1,9	1	2	3	3	6	5		6	10	8		10				4
	Bez odgovora	15,5	17	18	18	8	3	10	20	11	10	8	18	10	11	13	20	13



## Za koga se obavlja predmet

Obavljate li ovaj predmet za sebe privatno, za pravnu osobu za koju radite ili zastupate stranku?

■ Za sebe privatno

■ Za pravnu osobu u kojoj radim

■ Zastupam stranku



%

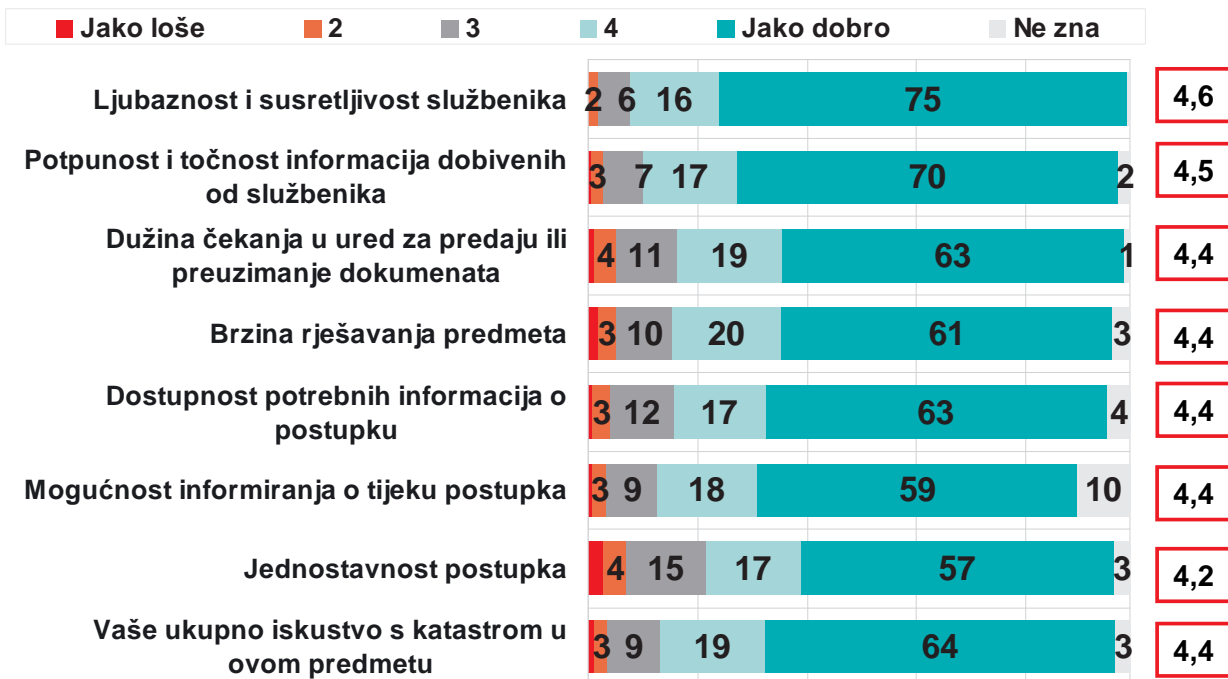


UREĐENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugom u postupku

Molimo Vas da sada ocijenite Vaše zadovoljstvo uslugom u postupku kojeg vodite ili ste vodili u ovom katastarskom uredu.

%



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=1536

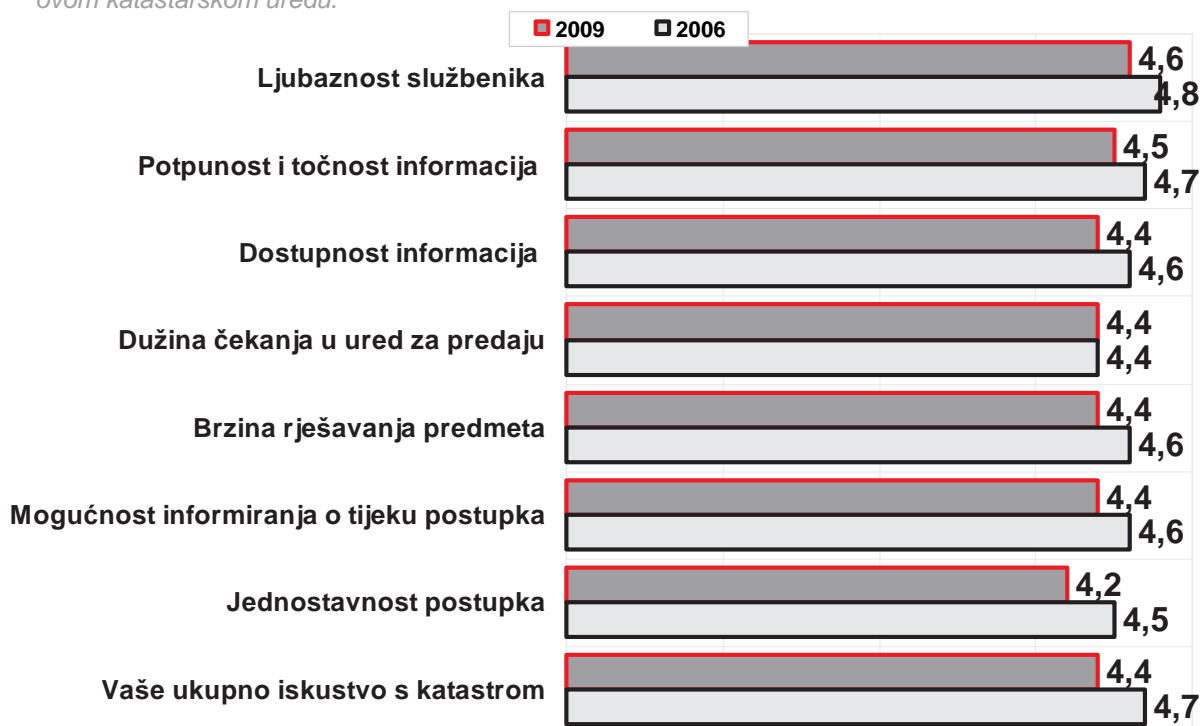
41



UREĐENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugom u postupku – usporedba s 2006.

Molimo Vas da sada ocijenite Vaše zadovoljstvo uslugom u postupku kojeg vodite ili ste vodili u ovom katastarskom uredu.



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=1536

42



## Zadovoljstvo uslugom u postupku katastarskog ureda

		N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Potpunost i točnost informacija dobivenih od službenika	Brzina rješavanja predmeta	Dužina čekanja u ured za predaju ili preuzimanje dokumenata	Dostupnost potrebnih informacija o postupku	Mogućnost informiranja o tijeku postupka	Jednostavnost postupka	Vaše ukupno iskustvo s katastrom u ovom predmetu
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1536</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>
<b>KATASTARSKI URED</b>	ZAGREB	189	4,7	4,7	4,4	4,5	4,5	4,6	4,4	4,5
	DUBROVNIK	75	4,5	4,4	3,6	3,8	3,8	3,8	3,6	4
	SPLIT	120	4	4	3,9	3,8	4	3,9	3,9	3,9
	ŠIBENIK	78	4,7	4,6	4,7	4,6	4,5	4,5	4,3	4,6
	ZADAR	125	4,7	4,7	4,3	4,5	4,4	4,5	4,3	4,4
	OSIJEK	120	4,8	4,7	4,4	4,6	4,5	4,5	4,2	4,6
	VUKOVAR	50	4,9	4,8	5	5	4,7	4,8	4,7	4,9
	VIROVITICA	50	4,8	4,8	4,4	4,6	4,8	4,8	4,5	4,7
	POŽEGA	30	4,6	4,7	4,4	4,3	4,4	4,4	4,1	4,2
	SLAVONSKI BROD	75	4,9	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8



## Zadovoljstvo uslugom u postupku katastarskog ureda

		N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Potpunost i točnost informacija dobivenih od službenika	Brzina rješavanja predmeta	Dužina čekanja u ured za predaju ili preuzimanje dokumenata	Dostupnost potrebnih informacija o postupku	Mogućnost informiranja o tijeku postupka	Jednostavnost postupka	Vaše ukupno iskustvo s katastrom u ovom predmetu
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1536</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>
<b>KATASTARSKI URED</b>	ČAKOVEC	50	5	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,7	4,8
	VARAŽDIN	95	4,9	4,8	4,7	4,8	4,6	4,6	4,5	4,7
	BJELOVAR	50	5	5	4,9	5	5	5	5	5
	SISAK	49	4,7	4,5	4,5	4,4	4,3	4,4	4,2	4,5
	KARLOVAC	75	4,2	4	4,3	3,9	3,7	3,8	3,3	4
	KOPRIVNICA	50	4,8	4,6	4,4	4,5	4,7	4,6	4	4,6
	KRAPINA	25	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,5
	RIJEKA	73	4,2	4,1	3,8	4	3,9	3,9	3,8	3,9
	PULA	124	4,4	4,2	4,1	3,5	4,2	4,2	4	4,2
	GOSPIĆ	30	5	4,9	4,7	4,7	4,9	4,8	5	4,7



## Zadovoljstvo uslugom u postupku prema katastarskom uredu – usporedba s 2006.

URED	2009.	2006.
BJELOVAR	5	4,6
VUKOVAR	4,9	4,9
GOSPIĆ	4,9	-
SLAVONSKI BROD	4,8	4,9
ČAKOVEC	4,8	4,6
VIROVITICA	4,7	4,9
VARAŽDIN	4,7	4,8
ŠIBENIK	4,6	-
OSIJEK	4,6	4,7
KOPRIVNICA	4,6	4,8

URED	2009.	2006.
ZAGREB	4,5	4,4
SISAK	4,5	4,7
KRAPINA	4,5	4,7
ZADAR	4,4	4,8
POŽEGA	4,2	4,8
PULA	4,2	4,2
DUBROVNIK	4	4,5
KARLOVAC	4	4,8
SPLIT	3,9	4,6
RIJEKA	3,9	3,9

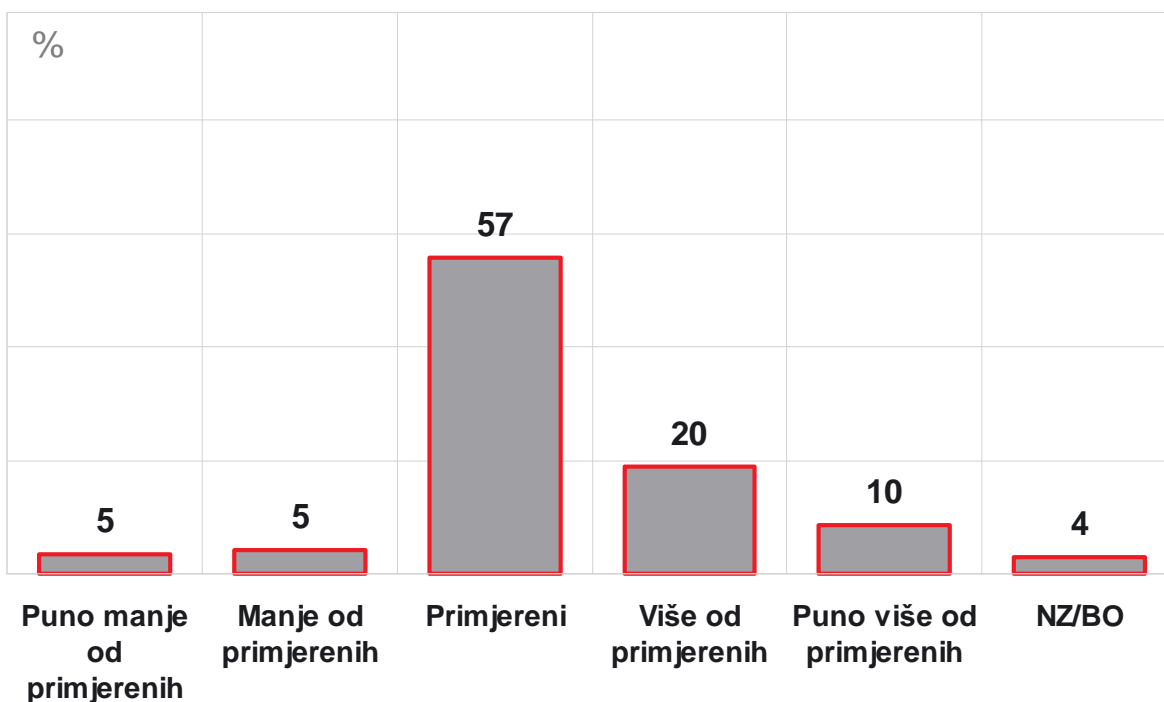


## Zadovoljstvo uslugom u postupku prema demografiji

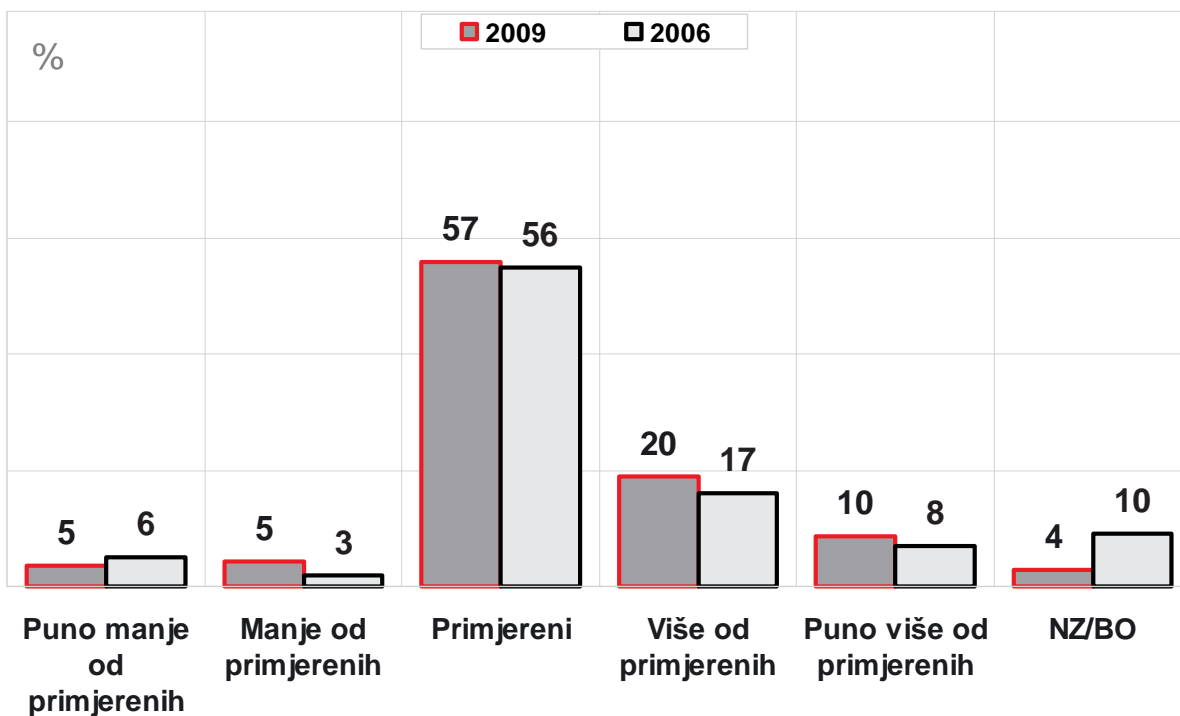
		N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Potpunost i točnost informacija	Brzina rješavanja predmeta	Dužina čekanja u ured za predaju ili preuzimanje dokumenata	Dostupnost potrebnih informacija o postupku	Mogućnost informiranja o tijeku postupka	Jednostavnost postupka	Vaše ukupno iskustvo s katastrom u ovom predmetu
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1536</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>
<b>Spol</b>	Muški	901	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,2	4,4
	Ženski	632	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,2	4,4
<b>Dob</b>	Do 30 godina	230	4,6	4,5	4,3	4,5	4,4	4,4	4,3	4,5
	Od 31 do 44 godina	427	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4
	Od 45 do 60 godina	597	4,7	4,6	4,4	4,4	4,5	4,5	4,2	4,5
	Više od 60 godina	279	4,6	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,2	4,4
<b>Obrazovanje</b>	Osnovna škola	172	4,6	4,6	4,5	4,4	4,6	4,6	4,5	4,6
	Srednja škola	800	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,2	4,4
	Viša škola/Fakultet	541	4,6	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,2	4,4
	Nepoznato	20	4,6	4,6	4,1	4,4	4,4	4,3	4,2	4,4



Kako biste ocijenili troškove koje ste imali u ovom postupku?



Kako biste ocijenili troškove koje ste imali u ovom postupku?





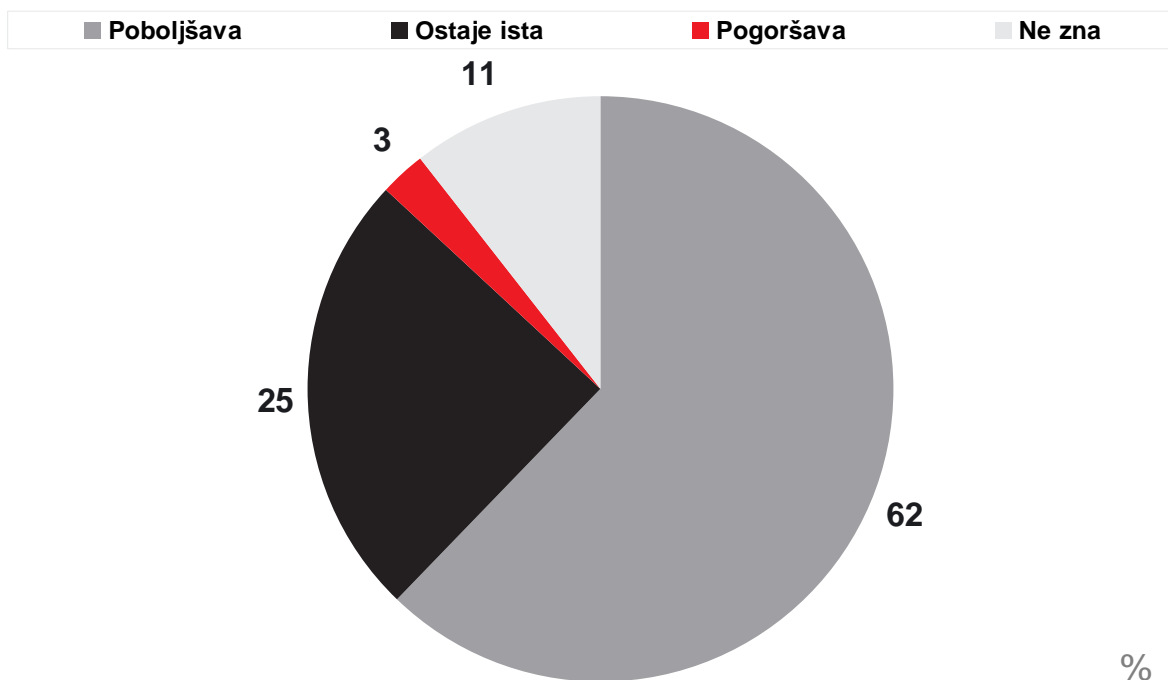


Kako biste ocijenili troškove koje ste imali u ovom postupku? – prema demografiji

		N	Manje od primjernih	Primjereni	Više od primjernih	NZ/BO
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1536</b>	<b>9,7</b>	<b>56,8</b>	<b>29,6</b>	<b>3,9</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	904	9	58	29	4
	<b>Ženski</b>	632	11	55	30	4
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	230	11	65	22	3
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	427	10	56	30	5
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	599	9	57	31	3
	<b>Više od 60 godina</b>	280	10	51	33	6
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	172	15	49	33	3
	<b>Srednja škola</b>	801	11	55	30	3
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	543	6	60	29	5
	<b>Nepoznato</b>	20	5	75	10	10



Općenito gledajući, biste li rekli da se kvaliteta usluge i način funkcioniranja katastra posljednjih godina poboljšava, ostaje ista ili se pogoršava?





## Ocjena funkcioniranja katastra

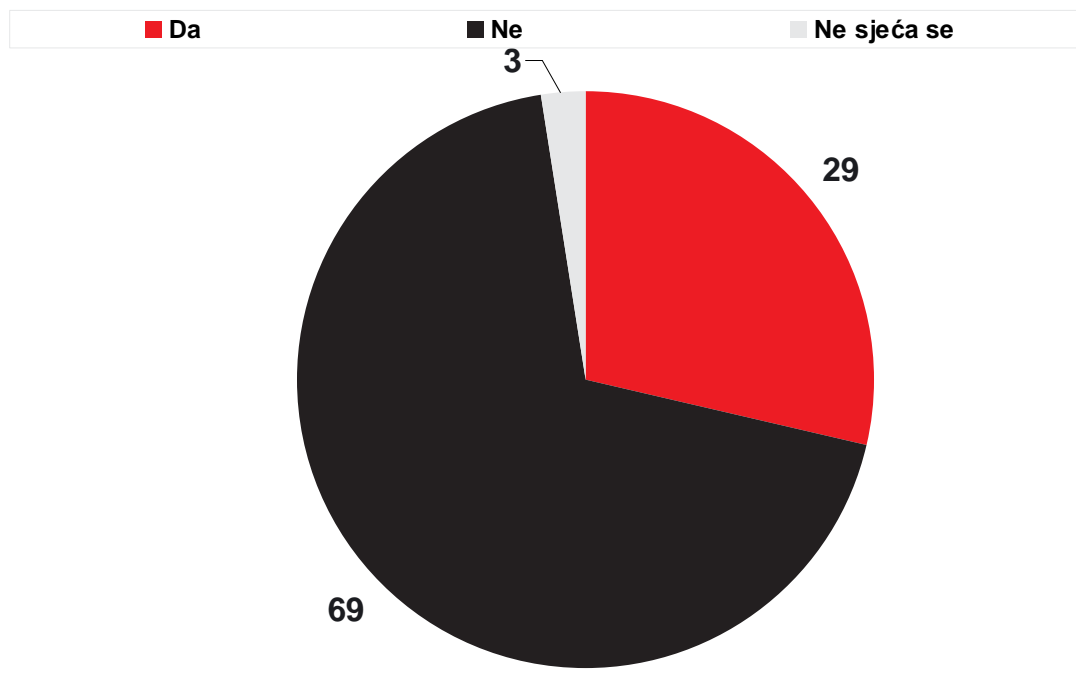
Općenito gledajući, biste li rekli da se kvaliteta usluge i način funkcioniranja katastra posljednjih godina poboljšava, ostaje ista ili se pogoršava? – prema demografiji

		N	Poboljšava	Ostaje ista	Pogoršava	Ne zna
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1536</b>	<b>62,2</b>	<b>24,7</b>	<b>2,6</b>	<b>10,5</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>904</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
	<b>Ženski</b>	<b>632</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>230</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>427</b>	<b>64</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>599</b>	<b>65</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>9</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>280</b>	<b>62</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>172</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>801</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>543</b>	<b>64</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
	<b>Nepoznato</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>20</b>



## Upoznatost s brošurom

Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka?





## Upoznatost s brošurom

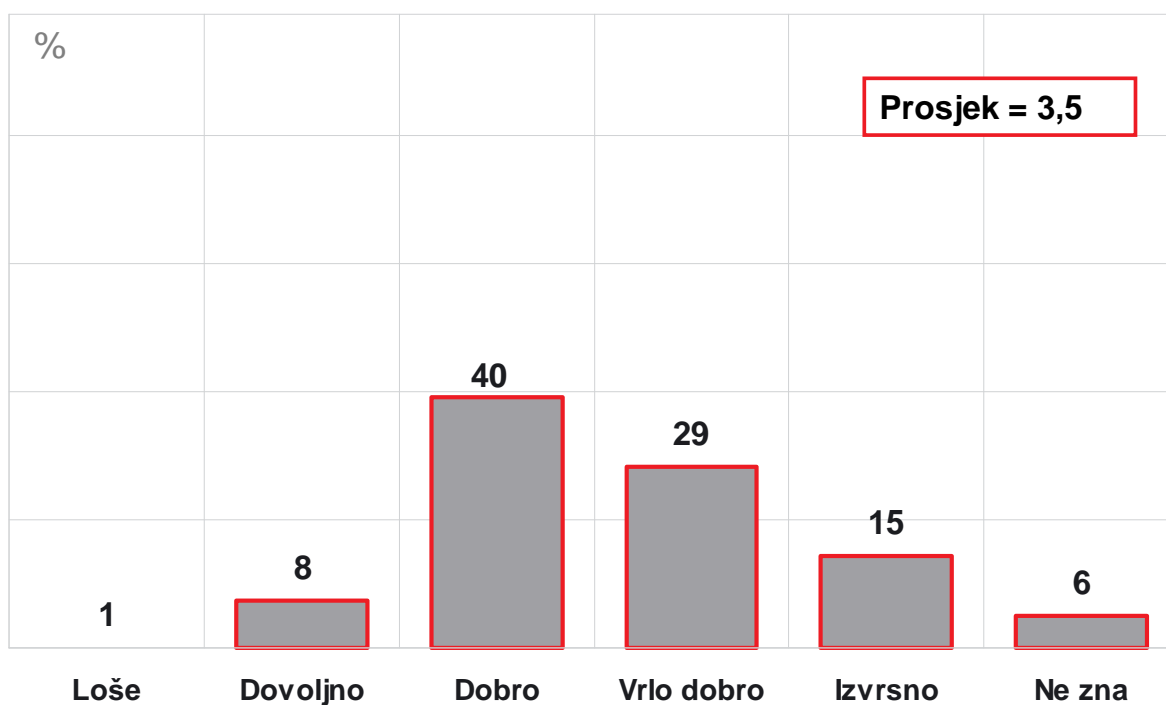
Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka? – prema demografiji

		N	Da	Ne	Ne sjeća se
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>1536</b>	<b>28,6</b>	<b>68,8</b>	<b>2,6</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>904</b>	<b>30</b>	<b>67</b>	<b>3</b>
	<b>Ženski</b>	<b>632</b>	<b>26</b>	<b>72</b>	<b>3</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>230</b>	<b>31</b>	<b>67</b>	<b>2</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>427</b>	<b>33</b>	<b>66</b>	<b>2</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>599</b>	<b>29</b>	<b>69</b>	<b>2</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>280</b>	<b>19</b>	<b>75</b>	<b>5</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>172</b>	<b>14</b>	<b>82</b>	<b>4</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>801</b>	<b>21</b>	<b>76</b>	<b>2</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>543</b>	<b>43</b>	<b>55</b>	<b>1</b>
	<b>Nepoznato</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>25</b>



## Ocjena jasnoće brošure

Kako biste ocijenili jasnoću i informativnost te brošure?





		N	Loše/ Nezadovoljavajuće	Dobro	Vrlo dobro/Izvršno	Ne zna
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>439</b>	<b>9,6</b>	<b>40,1</b>	<b>44,4</b>	<b>5,9</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	275	10	42	44	4
	<b>Ženski</b>	164	9	37	45	9
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	71	6	37	51	7
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	139	11	37	47	6
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	175	9	42	44	5
	<b>Više od 60 godina</b>	54	13	48	31	7
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	24	17	46	33	4
	<b>Srednja škola</b>	171	9	43	44	4
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	235	9	38	45	7
	<b>Nepoznato</b>	9		22	67	11



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika katastra – fizičke osobe

- Kao i kod istraživanja u ZKO s izmjenom u metodologiji, tj. načinu prikupljanja podataka, dobili smo uvid u demografsku strukturu korisnika katastarskih ureda. Prema prikupljenim podacima, korisnici katastra su nešto češće muškarci nego žene; oko 59% ispitanih bili su muškarci, a 41% su bile žene. Ujedno ispitanici u dobi između 30 i 60 godina su u najvećoj mjeri bili ti koji su došli u ured katastra. Kao i kod ZKO i kod katastarskih ureda struktura korisnika katastra se bitno razlikuje od strukture populacije; udio muškaraca je viši nego u općoj populaciji, kao i udio visoko obrazovanih građana.
- Relativna većina građana, njih 36%, je u ured katastra došla kako bi izvadili izvod iz katastarskog plana. Oko 31% je došlo kako bi izvadili posjedovni list. Ostale usluge su u manjoj mjeri bile razlog dolaska u ured katastra.
- Više od polovice korisnika je na dan anketiranja riješila predmet zbog kojeg je došla u katastar, oko 29% je tek podnijela zahtjev, a u 14% slučajeva je rješavanje u tijeku.
- Većina predmeta (59%) koji su riješeni ili su u procesu rješavanja postupak je trajao jedan dan. 12% predmeta riješeno je u roku tjedan dana. U odnosu na prethodno istraživanje nešto je više predmeta riješeno u jednom danu. Očekivano je brzina rješavanja predmeta vezana uz razlog dolaska, tj. jednostavniji predmeti kao što je izvod iz katastarskog plana ili vađenje posjedovnog lista, riješena je u jednom danu.
- 80% korisnika je u ured došla za sebe privatno, 13% je došlo za pravnu osobu za koju rade, a 7% je zastupalo stranku.



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika katastra – fizičke osobe

- Korisnici su kao i kod istraživanja korisnika ZKO također bili upitani da ocijene koliko su zadovoljni pojedinim aspektima usluge u postupku. U prosjeku je zadovoljstvo različitim aspektima usluga u katastru nešto viši nego u ZKO. Najveće zadovoljstvo ispitanici iskazuju ljubaznošću službenika i kvaliteti informacija koje dobiju. I ostalim segmentnima su ispitanici u velikoj mjeri zadovoljni, prosječna ocjena na ostalim stavkama se kreće oko 4. Relativno mali broj korisnika izražava negativan stav prema pojedinim stavkama usluga; oko 5% ocjenjuje svoje iskustvo kao loše. Ukupno zadovoljstvo iskustva s uredom katastra također je ocijenjeno kao vrlo dobro. Opća ocjena zadovoljstva je nešto niža nego u prošlom istraživanju, ali ta je razlika prvenstveno posljedica različite metode prikupljanja podataka. Sadašnja metoda prikupljanja podataka omogućuje veću objektivnost, odnosno manju pristranost pri odabiru korisnika te manju pozitivnu selekciju. Ujedno je vidljiv isti trend i slična ocjena rada pojedinih ureda u oba istraživanja. Dio ureda je u prošlom istraživanju bio zastupljen sa premalim brojem korisnika tako da usporedba nije bila moguća. U većini ureda su uočeni slični trendovi gdje su ljubaznost službenika i potpunost informacija ocjenjuju više ili slično kao i opća ocjena katastarskog ureda ili viša.
- Za veliku većinu korisnika troškovi postupka su primjerni; 57% korisnika navodi kako su troškovi primjerni, 30% navodi kako su više nego primjerni, a 10% smatra kako su manji od primjerenog. U odnosu na prošlo istraživanje nisu zabilježene razlike u percepciji troškova.



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika katastra – fizičke osobe

- Oko 62% korisnika katastra smatra kako se situacija poboljšava, a oko 1/4 građana navodi kako situacija ostaje ista. Svega mali broj korisnika smatra kako se situacija pogoršava. Mlađe osobe nešto rjeđe ističu napredak, a navode stagnaciju.
- Nešto manje od 1/3 korisnika je uočilo brošuru. To su uočile nešto češće osobe s višim stupnjem obrazovanja. Prosječna ocjena jasnoće brošure je 3,5. Za 40% korisnika koji su zamijetili brošuru navode kako je jasnoća dobra, a 29% kako je vrlo dobro. 15% korisnika jasnoću brošure ocjenjuje kao izvrsnu. Osobe s nižim obrazovanjem imali su nešto više problema s jasnoćom brošure.



## Rezultati istraživanja – zadovoljstvo korisnika – pravne osobe

- Zadovoljstvo korisnika katastra**
- Zadovoljstvo korisnika ZK odjela općinskih sudova**
- Projekt Uređena zemlja**

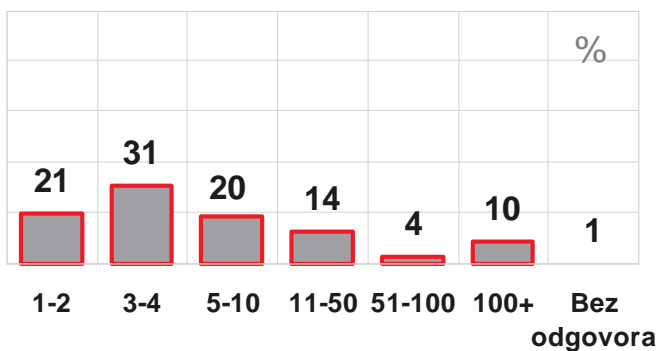
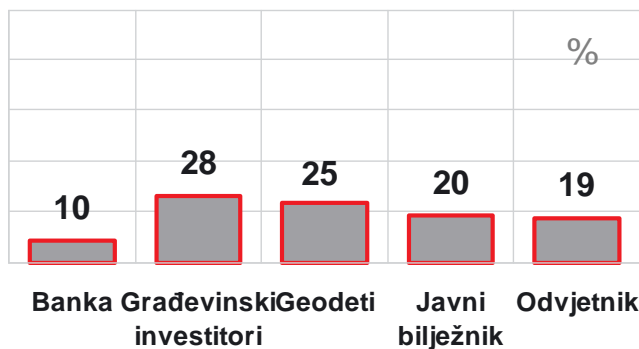


## Metodologija

- Istraživanje provedeno na ukupno 102 pravne osobe.
- U uzorku je sudjelovalo 28 građevinskih investitora; 25 ovlaštenih geodeta; 20 javnih bilježnika, 19 odvjetnika i 10 banaka.
- Istraživanje je provedeno u razdoblju između 23.10. i 05.11. 2009. godine.
- Liste potencijalnih sudionika za javne bilježnike i odvjetnike su dijelom dobivene od strane DGU-a, a dijelom su prikupljene iz službenih podataka komora.
- Baza banaka i građevinskih investitora bila je sastavljena od strane Pulsa na osnovu podataka iz baze poduzeća.



Tip pravne osobe

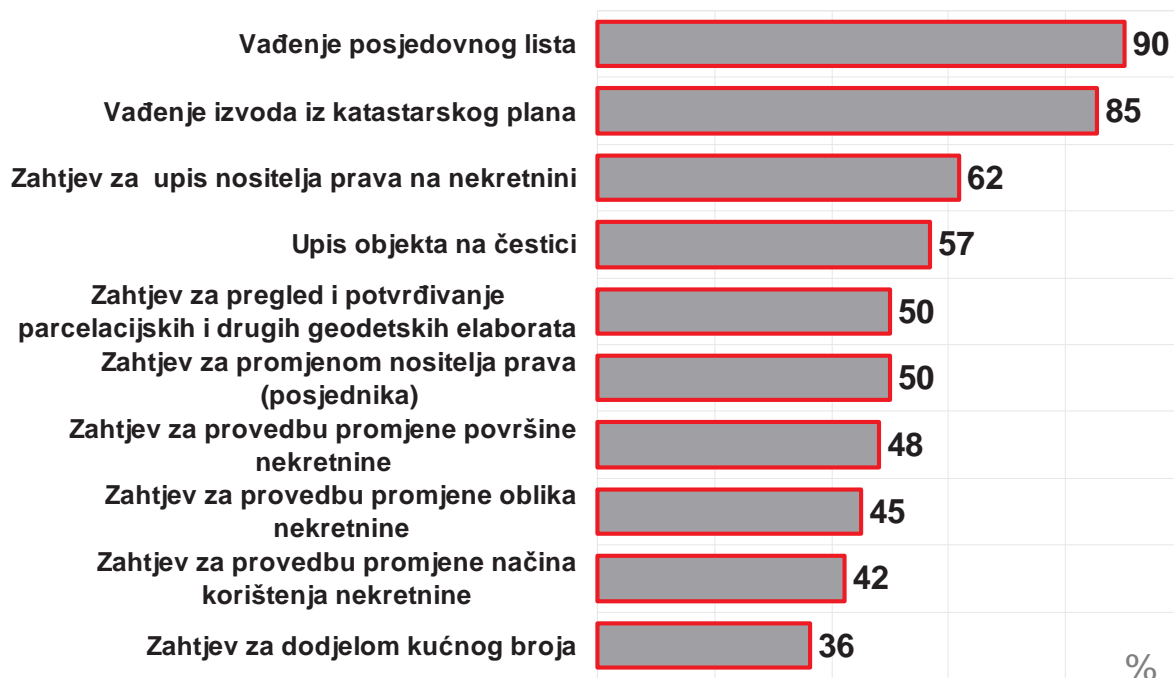


Broj zaposlenih



## Korištenje usluga katastra

Pročitat ću Vam neke usluge koje pruža katastar, a Vas molim da mi kažete za svaku od tih usluga, koristi li tu uslugu Vaša pravna osoba/društvo ?





UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Korištenje usluga katastra

Pročitat ću Vam neke usluge koje pruža katastar, a Vas molim da mi kažete za svaku od tih usluga, koristi li tu uslugu Vaša pravna osoba/društvo? – prema vrsti pravne osobe

	N	Vađenje posjedovnog lista	Vađenje izvoda iz katastarskog plana	Zahtjev za upis nositelja prava na nekretnini	Upis objekta na čestici	Zahtjev za pregled i potvrđivanje parcelacijskih i drugih geodetskih elaborata	Zahtjev za promjenom nositelja prava (posjednika)	Zahtjev za provedbu promjene površine nekretnine	Zahtjev za provedbu promjene oblika nekretnine	Zahtjev za provedbu promjene načina korištenja nekretnine	Zahtjev za dodjelom kućnog broja	
<b>Cijeli uzorak</b>	102	90,2	85,3	61,8	56,9	50	50	48	45,1	42,2	36,3	
Vrsta pravne osobe	Banka	10	90	80	50	20	20	30	30	20	10	50
	Tvrtke/građevinski investitori	28	82	79	46	57	46	39	36	29	21	46
	Ovlaštena geodetska tvrtka	25	100	100	68	92	100	64	100	88	96	60
	Javni bilježnik	20	80	65	55	30	10	45	20	20	25	20
	Odvjetnik	19	100	100	89	58	47	63	37	53	37	26

www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=102

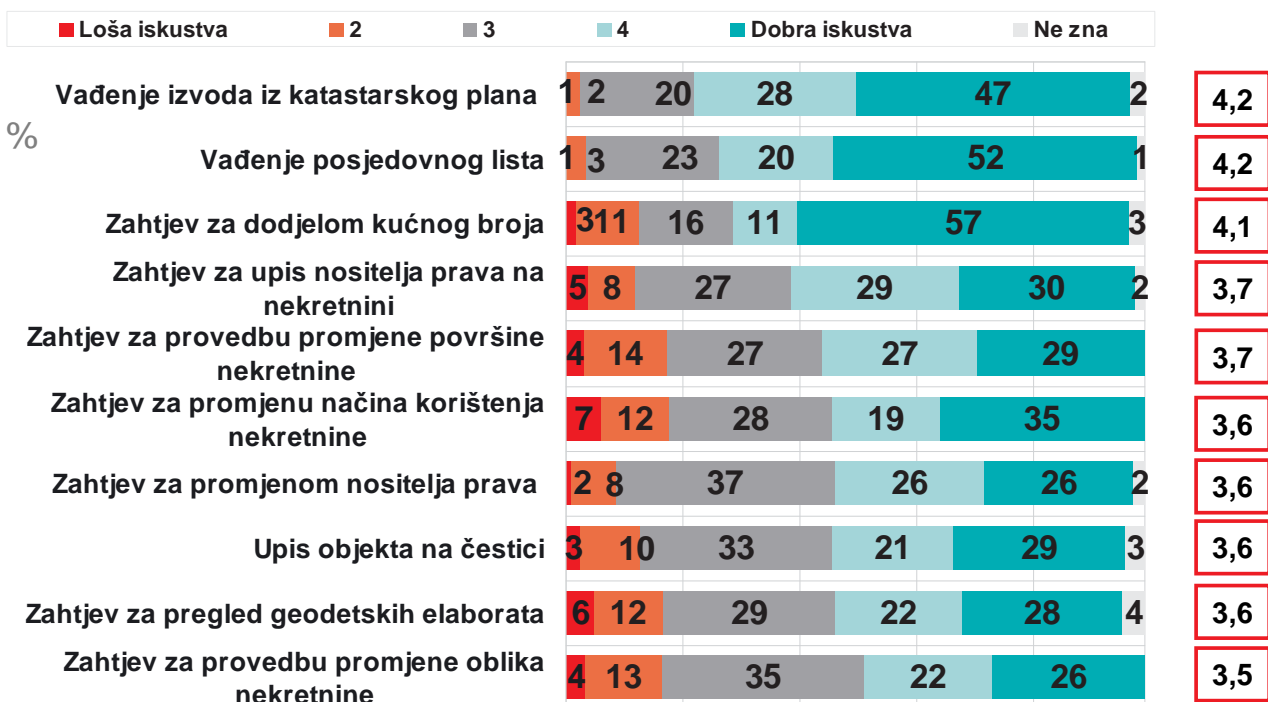
63



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugama

Sada Vas molim da ocijenite Vaša iskustva sa obavljanjem svake od usluga koju češće koristi Vaša pravna osoba.



www.uredjenazemlja.hr

\* Samo pravne osobe koje su imale iskustva s pojedinim uslugama

64

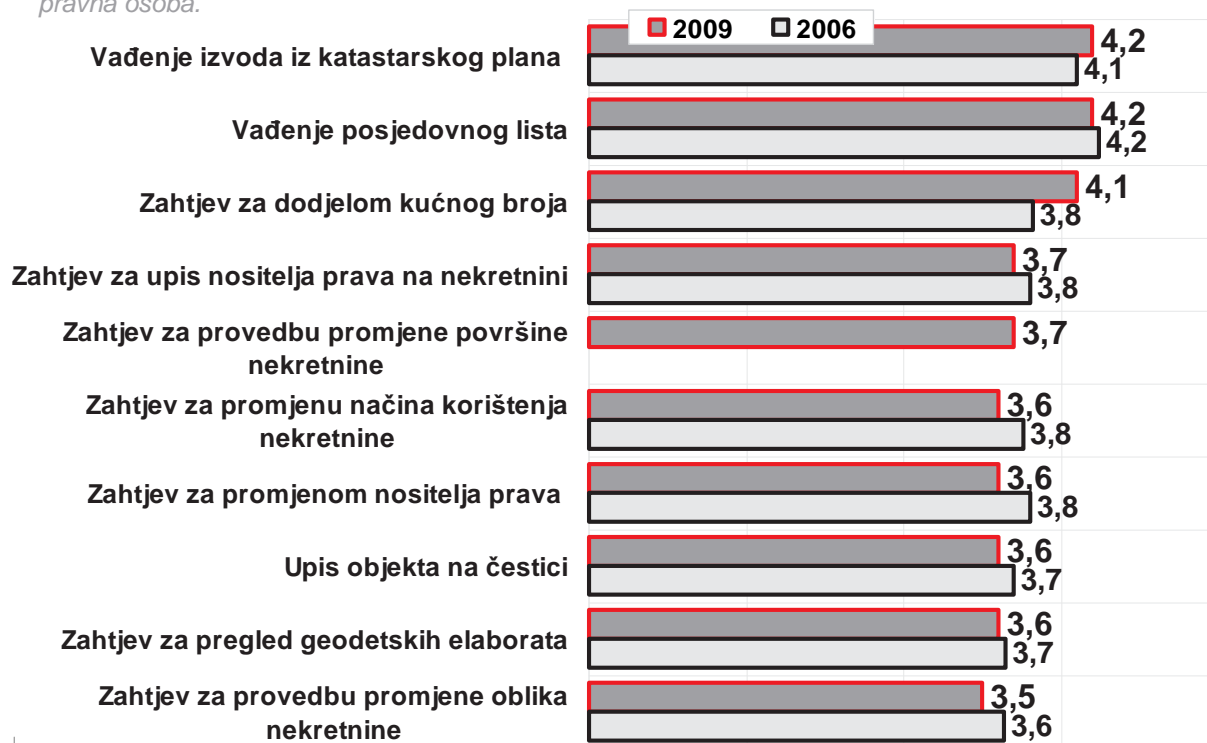




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugama – usporedba s 2006.

Sada Vas molim da ocijenite Vaša iskustva sa obavljanjem svake od usluga koju češće koristi Vaša pravna osoba.



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=102

65



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugama

Sada Vas molim da ocijenite Vaša iskustva obavljanjem svake od usluga koju češće koristi Vaša pravna osoba – prema vrsti pravne osobe

		N	Vađenje posjedovnog lista	Vađenje izvoda iz katastarskog plana	Zahtjev za dodjelom kućnog broja	Zahtjev za promjenom nositelja prava	Zahtjev za upis nositelja prava na nekretnini	Zahtjev za pregled geodetskih elaborata	Upis objekta na čestici	Zahtjev za provedbu promjene površine nekretnine	Zahtjev za promjenu načina korištenja nekretnine	Zahtjev za provedbu promjene oblika nekretnine
<b>Cijeli uzorak</b>		94	4,2	4,2	4,1	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5
<b>Vrsta pravne osobe</b>	Banka	9	3,9	3,9	3,5	4	4,2	3,5	4	3,7	3	3,5
	Tvrtke/građevinski investitori	23	3,6	3,8	4	3,5	3	3,2	3,3	2,9	2,5	2,9
	Ovlaštena geodetska tvrtka	25	4,6	4,5	4,4	3,8	4	4	4	4,1	4,1	3,8
	Javni bilježnik	18	4,4	4,3	3,8	4	3,7	2	3,6	4	3,6	4
	Odvjetnik	19	4,4	4,4	3,8	3,3	3,8	3,3	3,4	2,7	3	3,2

www.uredjenazemlja.hr

\* Samo pravne osobe koje su imale iskustva s pojedinim uslugama

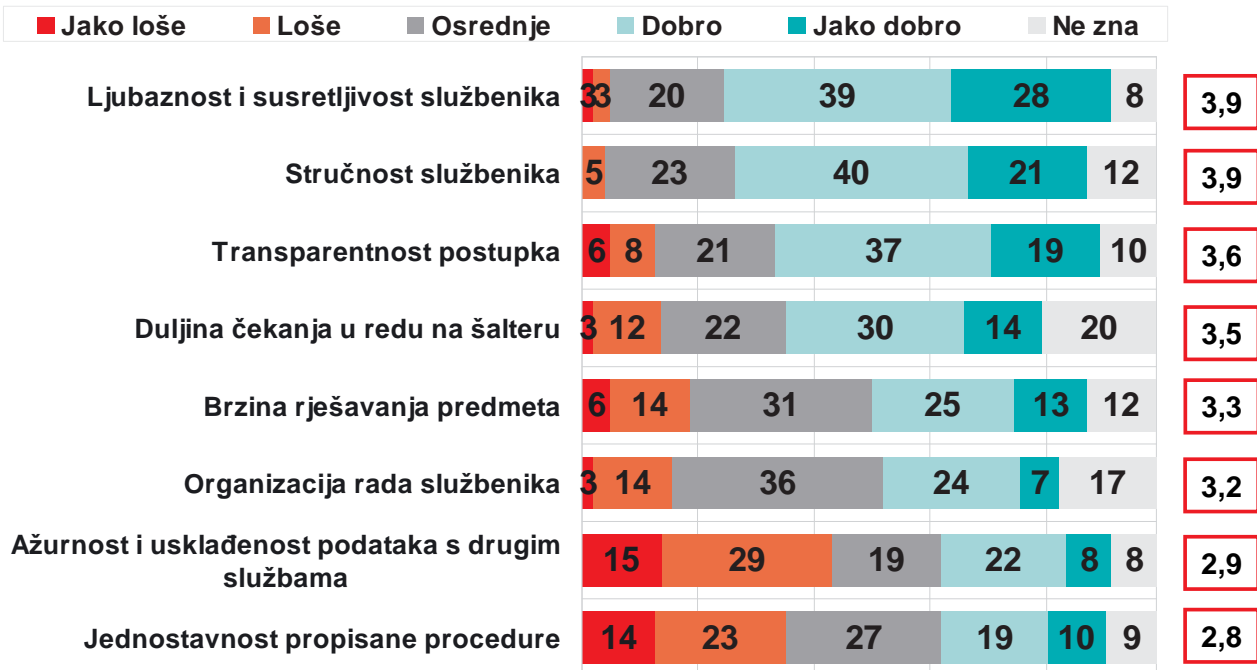
66



## Ocjena različitih aspekata rada katastra

Molim Vas da sada ocijenite različite aspekte rada katastarskih ureda i ispostava.

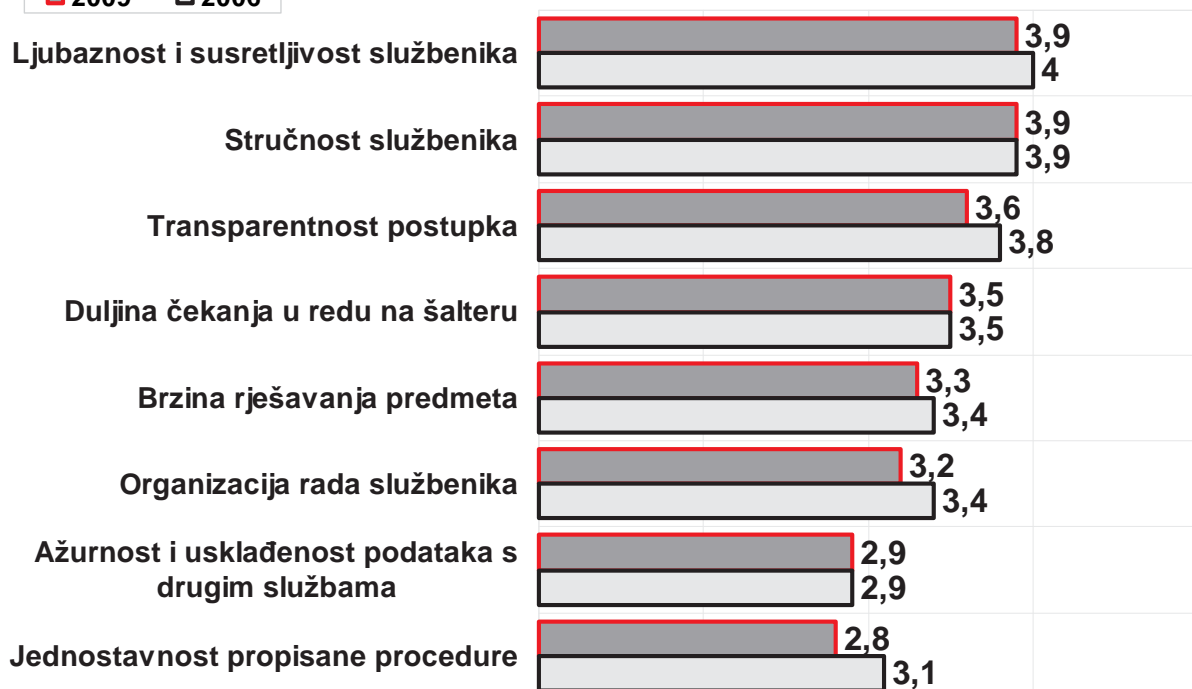
%



## Ocjena različitih aspekata rada katastra – usporedba s 2006.

Molim Vas da sada ocijenite različite aspekte rada katastarskih ureda i ispostava.

2009 2006





## Ocjena različitih aspekata rada katastra

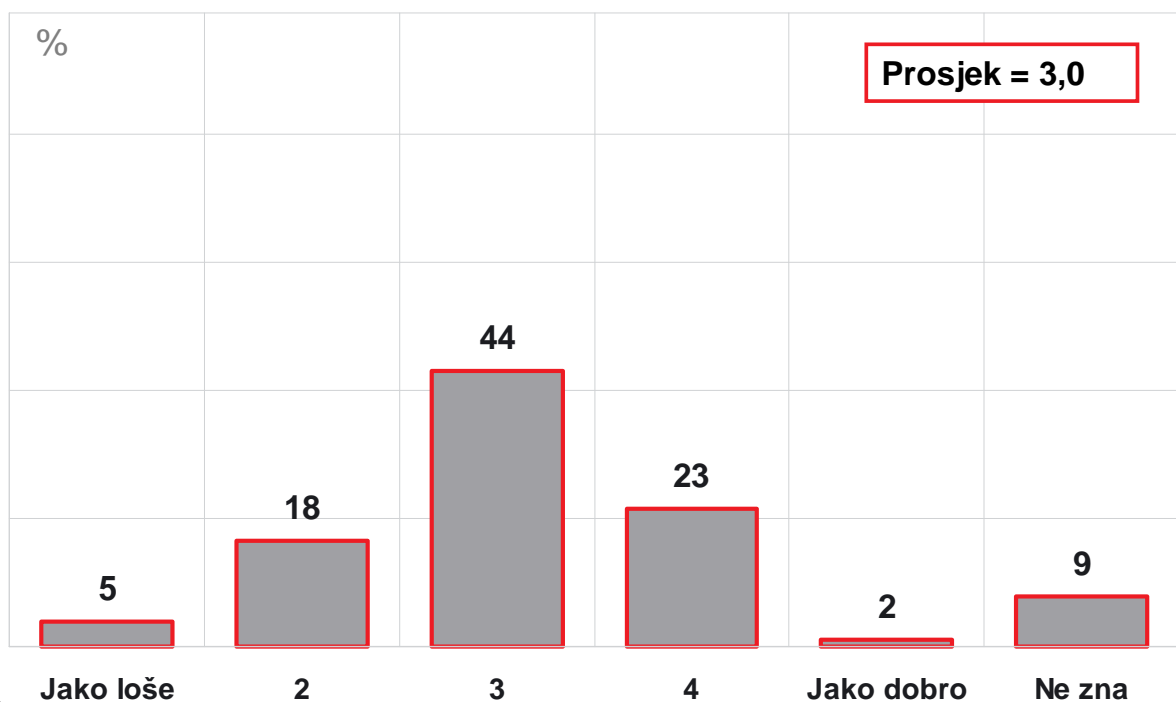
Molim Vas da sada ocijenite različite aspekte rada katastarskih ureda i ispostava – prema vrsti pravne osobe

	N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Stručnost službenika	Transparentnost postupka	Duljina čekanja u redu na šalteru	Brzina rješavanja predmeta	Organizacija rada službenika	Jednostavnost propisane procedure	Ažurnost i usklađenost podataka s drugim službama	
<b>Cijeli uzorak</b>	<b>96</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	
<b>Vrsta pravne osobe</b>	<b>Banka</b>	<b>9</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	<b>2,4</b>
	<b>Tvrtke/građevinski investitori</b>	<b>24</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>
	<b>Ovlaštena geodetska tvrtka</b>	<b>25</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>2,6</b>	<b>2,7</b>
	<b>Javni bilježnik</b>	<b>19</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>
	<b>Odvjetnik</b>	<b>19</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>2,9</b>	<b>2,9</b>



## Ocjena rada katastra u cjelini

Kojom ocjenom do 1 do 5, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro», biste ocijenili rad katastra u RH u cjelini, s obzirom na ulogu koju katastar treba imati?

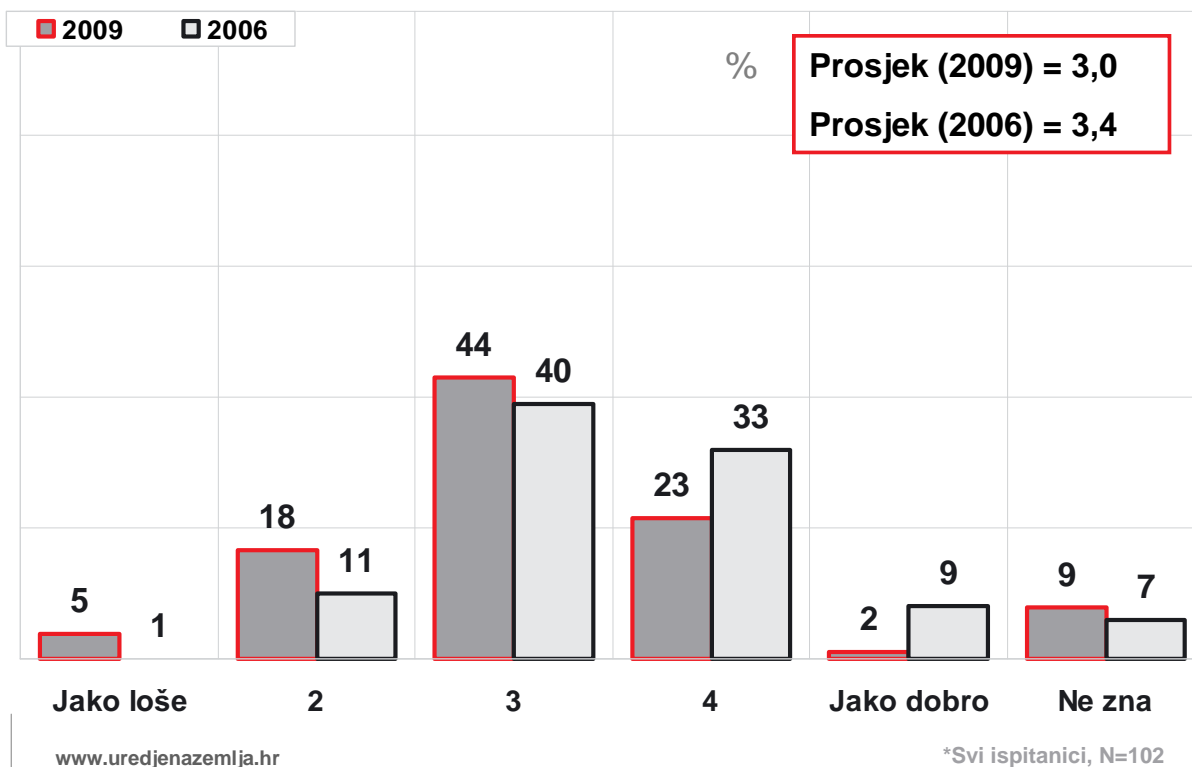




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena rada katastra u cjelini – usporedba s 2006.

Kojom ocjenom do 1 do 5, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro», biste ocijenili rad katastra u RH u cjelini, s obzirom na ulogu koju katastar treba imati?



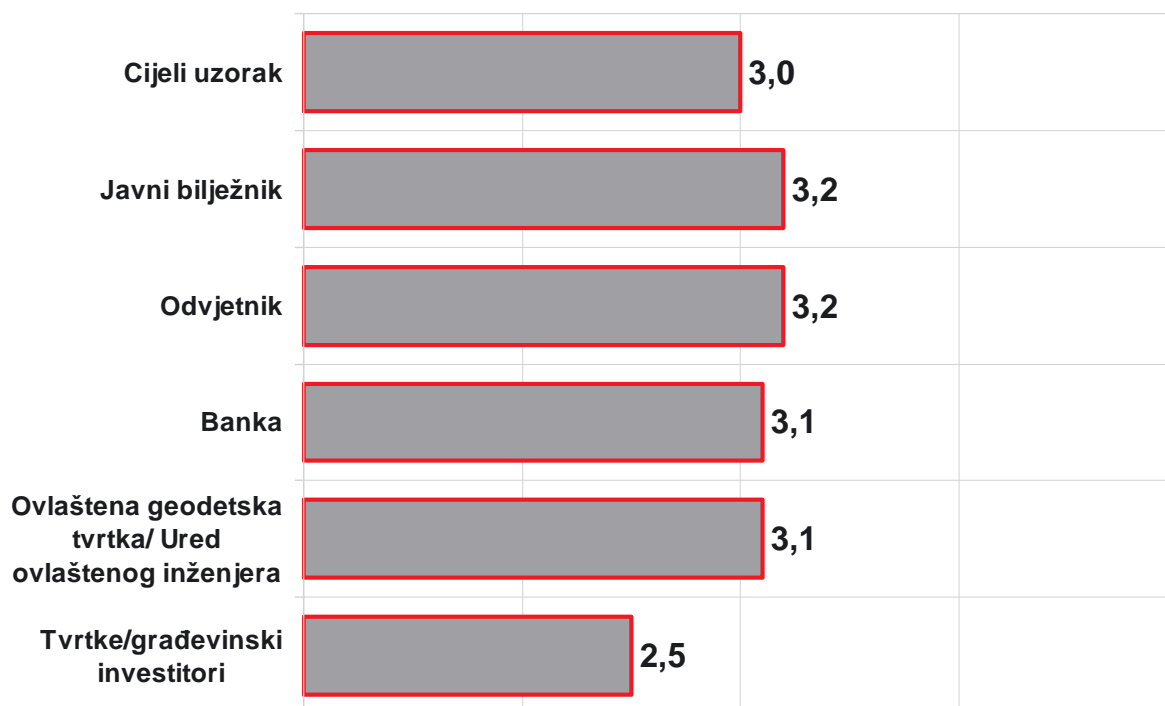
71



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena rada katastra u cjelini

Kojom ocjenom do 1 do 5, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro», biste ocijenili rad katastra u RH u cjelini, s obzirom na ulogu koju katastar treba imati? – prema vrsti pravne osobe



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=102

72



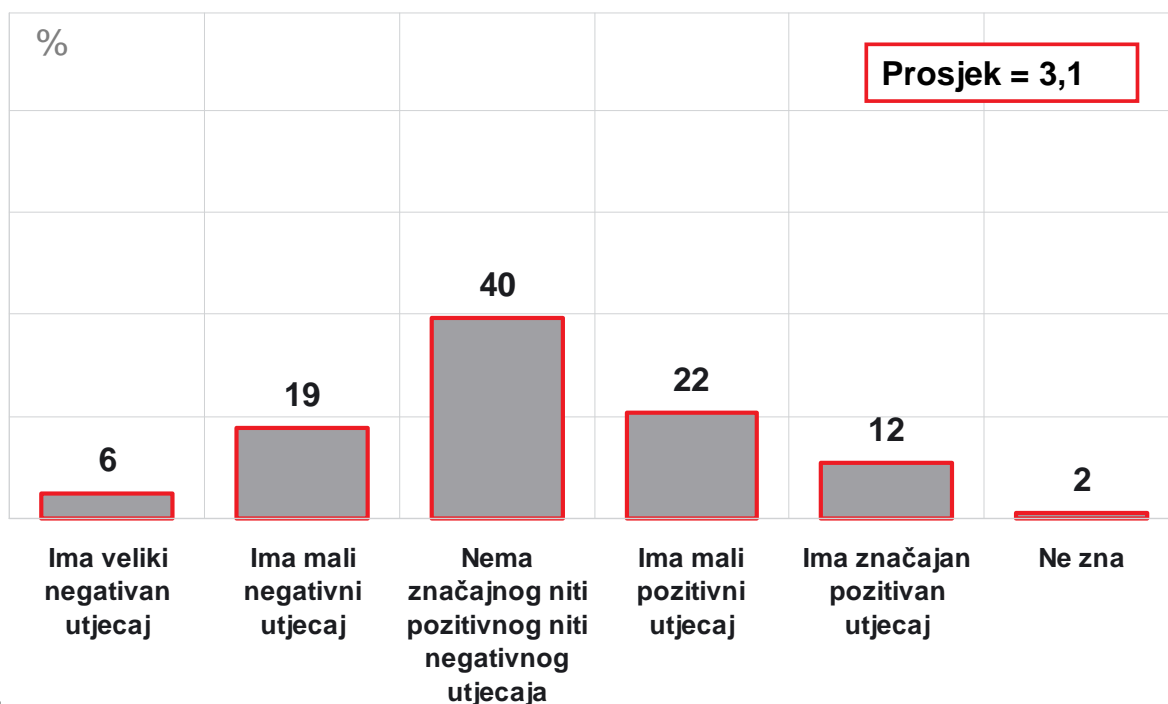
## Prioriteti unapređenja

Što biste istaknuli kao tri najvažnija prioriteta za unapređenje rada katastra?



## Utjecaj rada katastra na poslovanje

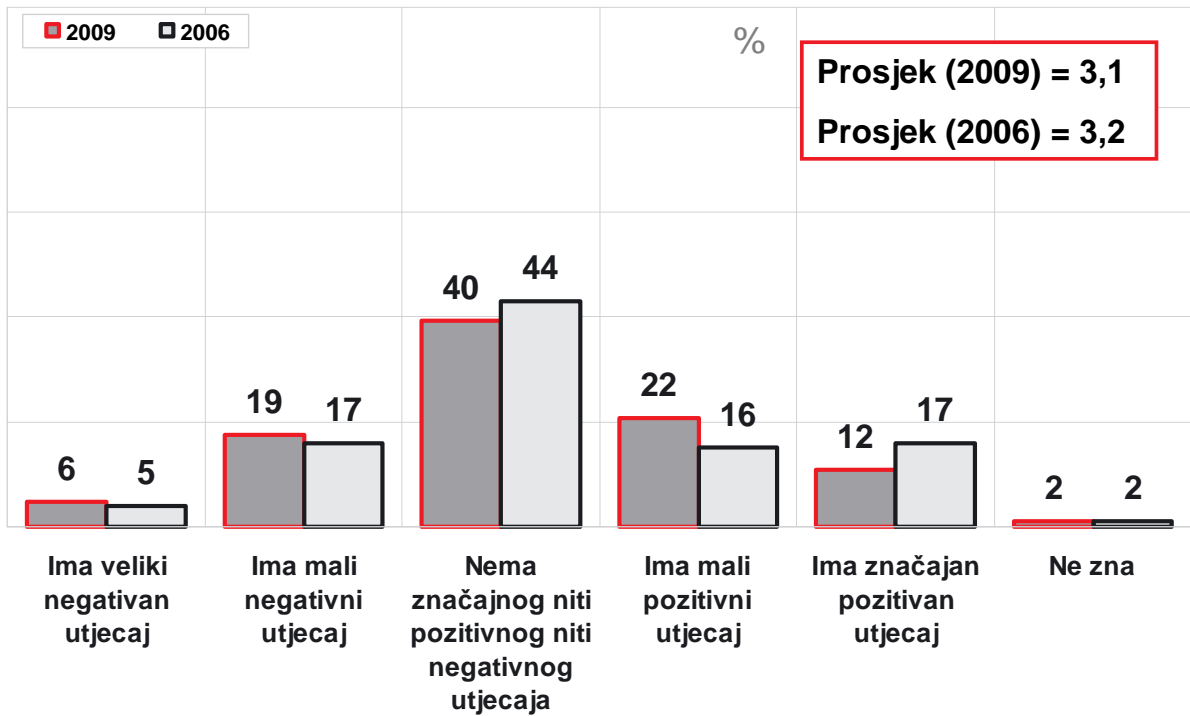
Na koji način postojeće funkcioniranje katastra utječe na Vaše poslovanje?





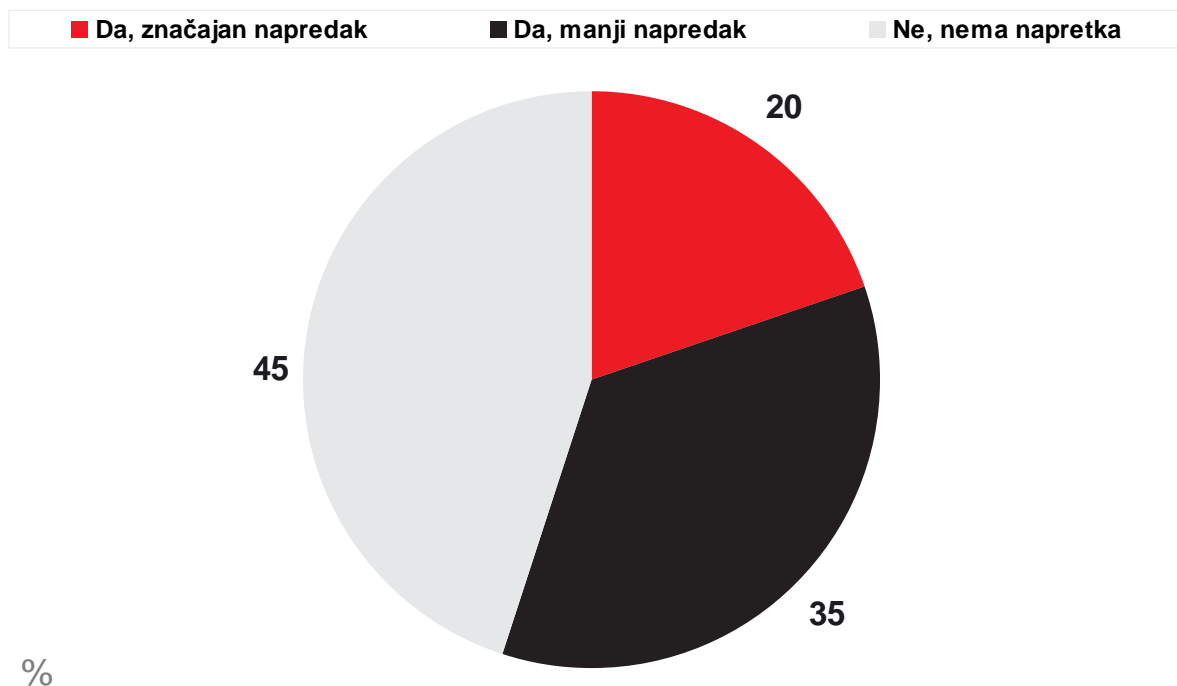
## Utjecaj rada katastra na poslovanje – usporedba s 2006.

Na koji način postojeće funkcioniranje katastra utječe na Vaše poslovanje?



## Napredak katastra

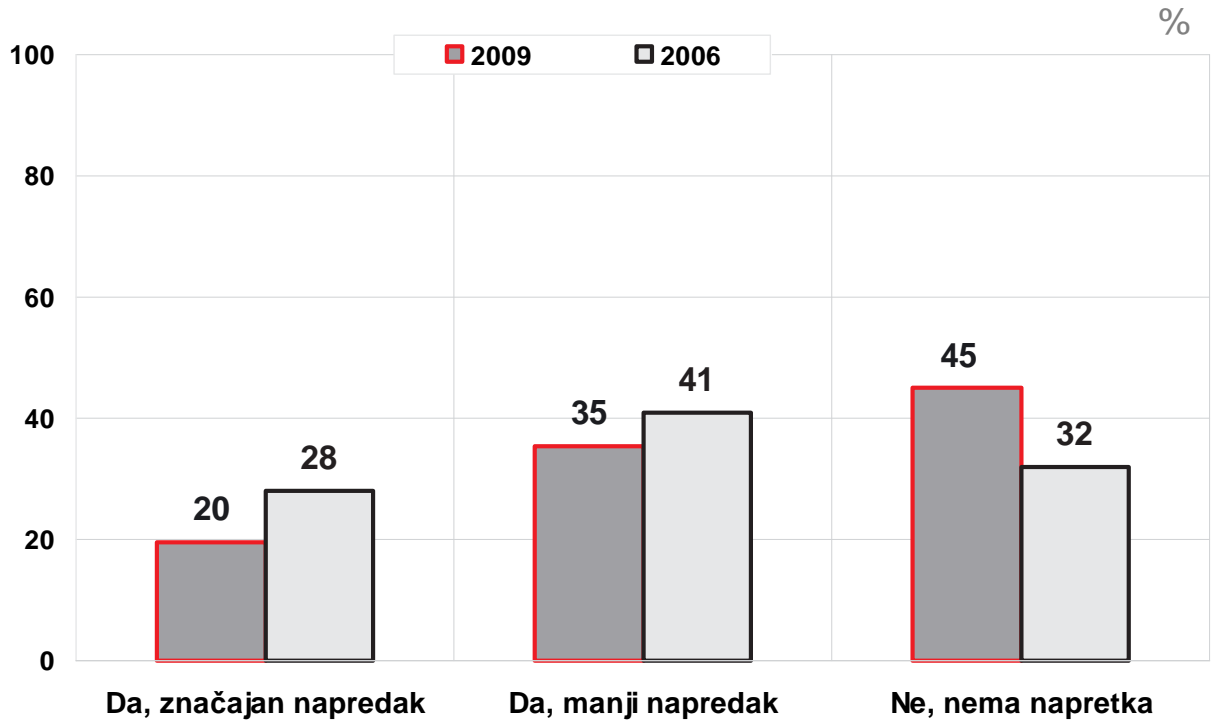
Jeste li u posljednje vrijeme zamijetili napredak u radu katastra?





## Napredak katastra – usporedba s 2006.

Jeste li u posljednje vrijeme zamijetili napredak u radu katastra?



## Segmenti u kojima je uočen napredak

U kojim segmentima rada katastra ste uočili napredak?





## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika – katastri – pravne osobe

- Pravne osobe u katastarskim uredima najčešće su koristile usluge vađenja posjedovnog lista te vađenje izvoda iz katastarskog plana. Očekivano poduzeća pokazuju veću aktivnost te koriste širu paletu usluga katastarskih ureda nego građanstvo. Vrste usluga se očekivano razlikuju s obzirom na glavnu djelatnost pravne osobe, pa tako ovlašteni geodeti bitno više koriste većinu usluga od ostalih pravnih osoba.
- Zadovoljstvo pravnih osoba najviše je izraženo kod usluga vađenja izvoda iz katastarskog plana i vađenja posjedovnog lista. Nešto veće nezadovoljstvo ispitanici ističu kada je riječ o zahtjevima za pregled geodetskih elaborata te zahtjev za provedbu promjena oblika nekretnine. Općenito gledajući u većini slučajeva korisnici su zadovoljni uslugom. Najviše oko 1/5 korisnika izražava nezadovoljstvo pojedinim uslugama. U odnosu na prošli val istraživanja nema značajnih promjena u zadovoljstvu prema pojedinim uslugama.
- Pravne osobe su nešto kritičnije u ocjeni pojedinih aspekta rada katastarskih ureda, iako su i oni najzadovoljniji ljubaznošću i susretljivošću službenika i stručnošću informacija koje dobivaju. Oko 44% građana općenito rad katastra ocjenjuje kao dobro, a 23% kao vrlo dobro. Slabije ocjene dodjeljuje 23% korisnika. U odnosu na prošlo istraživanje možemo uočiti kako je rad katastra nešto slabije ocijenjen. Građevinski investitori su najmanje zadovoljni radom katastra u cjelini.
- Ažurnost podataka i brzina rješavanja predmeta je najviše korisnika navelo kao prioritete za unapređenje poslovanja katastra.
- Relativna većina ključnih korisnika navodi kako rad katastra nema značajnog utjecaja na njihovo poslovanje, oko 1/3 korisnika navodi kako ima pozitivan utjecaj, a oko 1/4 kako ima negativan utjecaj. Na ovom aspektu nije zamijećena značajna razlika u odnosu na prošlo istraživanje.



## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika – katastri – pravne osobe

- Oko 20% korisnika navodi kako su uočili značajan napredak u radu katastarskih ureda, a još oko 35% korisnika navode kako su uočili manji napredak. Napredak je ponajprije uočen u brzini dobivanja podataka. U odnosu na prošlo istraživanje nešto više korisnika navodi kako nema napretka.





## Rezultati istraživanja – zadovoljstvo korisnika – pravne osobe

- Zadovoljstvo korisnika katastra
- Zadovoljstvo korisnika ZK odjela općinskih sudova
- Projekt Uredjena zemlja



## Korištenje usluga ZKO

Pročitat ću Vam neke usluge koje pruža ZKO, a Vas molim da mi kažete za svaku od tih usluga, koristi li tu uslugu Vaša pravna osoba/društvo ?





## Korištenje usluga ZKO

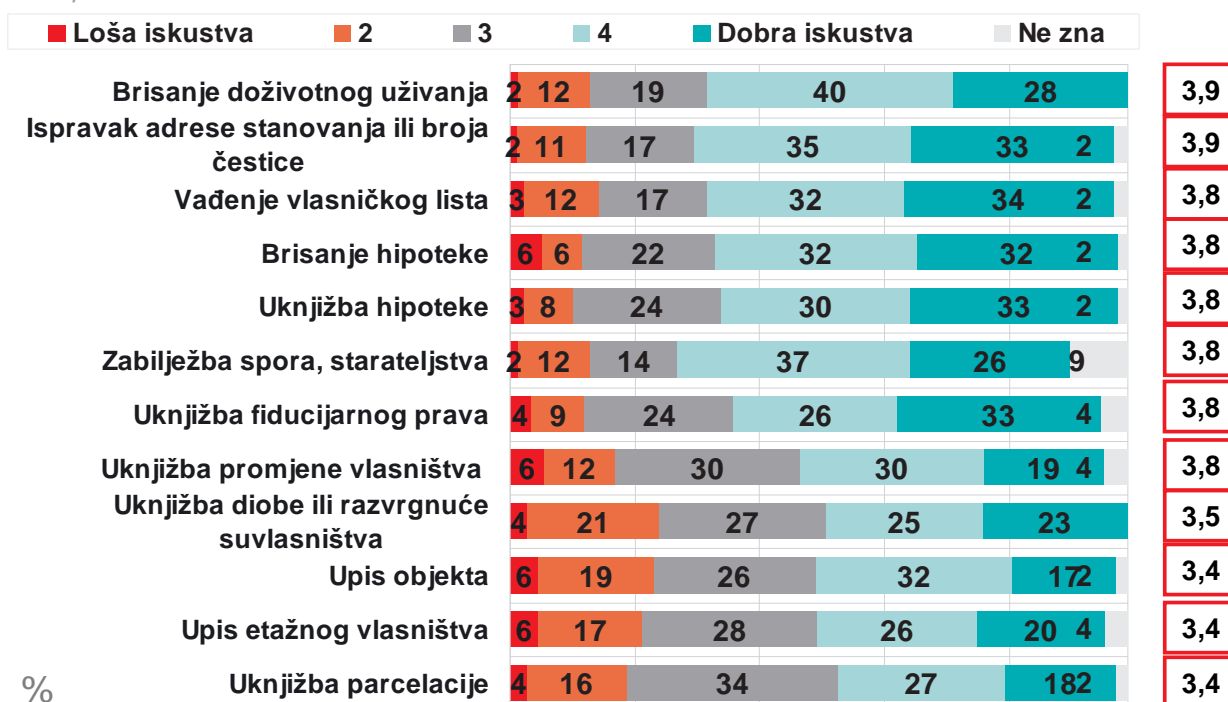
Pročitat ću Vam neke usluge koje pruža ZKO, a Vas molim da mi kažete za svaku od tih usluga, koristi li tu uslugu Vaša pravna osoba/društvo? – prema vrsti pravne osobe

	N	Vađenje vlasničkog lista	Uknjižba promjene vlasništva	Brisanje hipoteke	Uknjižba hipoteke	Uknjižba parcelacije (podjele ili spajanja čestica)	Uknjižba diobe ili razvrgnuće suvlasništva	Upis objekta	Upis etažnog vlasništva	Uknjižba fiducijarnog prava	Ispravak adrese stanovanja	Zabilježba spora	
<b>Cijeli uzorak</b>	<b>102</b>	<b>90,2</b>	<b>76,5</b>	<b>63,7</b>	<b>61,8</b>	<b>54,9</b>	<b>54,9</b>	<b>52,9</b>	<b>52,9</b>	<b>45,1</b>	<b>45,1</b>	<b>42,2</b>	
<b>Vrsta pravne osobe</b>	Banka	10	100	90	90	100	50	40	20	50	70	40	60
	Tvrtke/građevinski investitori	28	75	64	61	57	50	29	50	39	29	25	11
	Ovlaštena geodetska tvrtka	25	100	64	24	20	68	56	72	48	20	40	12
	Javni bilježnik	20	85	80	75	70	35	65	40	60	70	50	65
	Odvjetnik	19	100	100	95	95	68	89	63	74	63	79	95



## Zadovoljstvo uslugama

Sada Vas molim da ocijenite Vaša iskustva sa obavljanjem svake od usluga koju češće koristi Vaša pravna osoba.

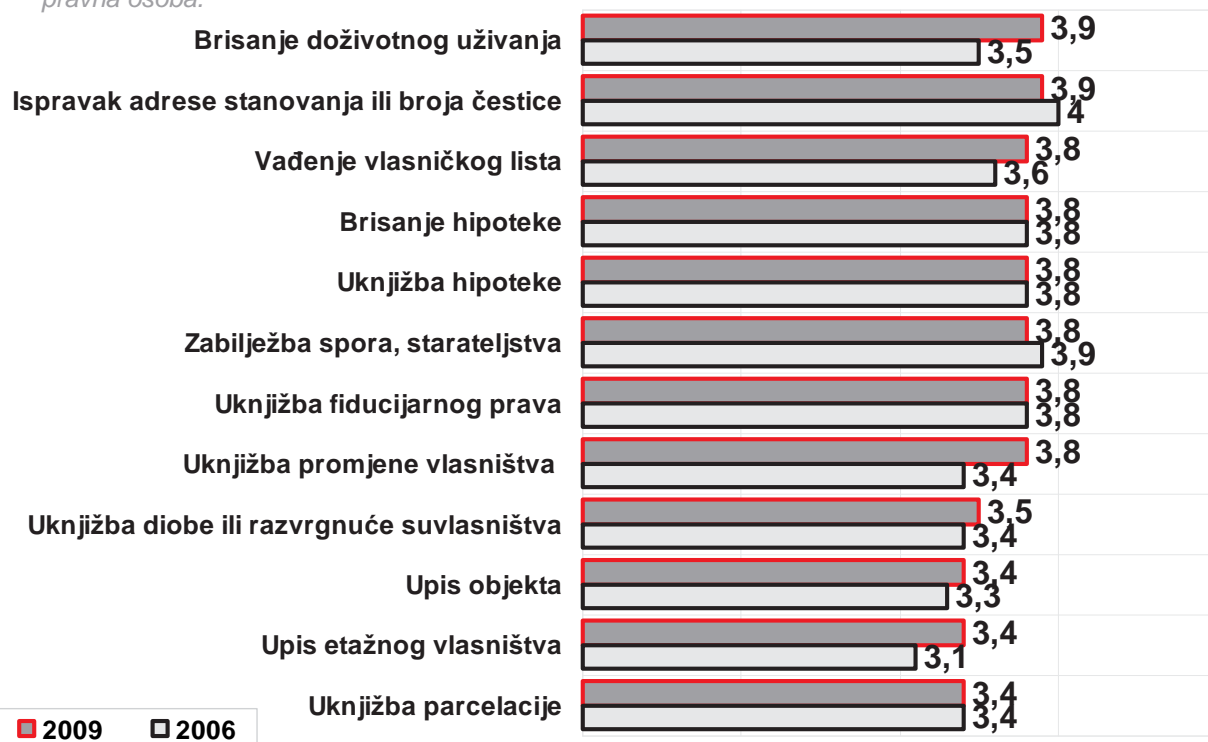




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugama – usporedba s 2006.

Sada Vas molim da ocijenite Vaša iskustva obavljanjem svake od usluga koju češće koristi Vaša pravna osoba.



■ 2009    □ 2006

www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=102

85



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Zadovoljstvo uslugama

Sada Vas molim da ocijenite Vaša iskustva obavljanjem svake od usluga koju češće koristi Vaša pravna osoba – prema vrsti pravne osobe

Vrsta pravne osobe	N	Ispravak adrese stanovanja ili naziva ulice	Vađenje vlasničkog lista	Uknjižba hipoteke	Uknjižba fiducijarnog prava	Zabilježba spora, starateljstva ili ugovora o doživotnom uzdržavanju	Brisanje hipoteke	Brisanje doživotnog uživanja	Uknjižba promjene vlasništva	Uknjižba parcelacije (podjele ili spajanja čestica)	Uknjižba diobe ili razvrgnuće suvlasništva	Upis objekta	Upis etažnog vlasništva
Banka	10	3,3	3,8	3,9	3,6	3,7	3,9	3,3	3,4	3	3	2,5	2,8
Tvrtke/građevinski investitori	21	3,7	3,5	3,9	4,1	3,5	3,6	3,7	3,3	3,3	3,1	3,2	3,2
Ovlaštena geodetska tvrtka	25	4,1	4,2	3,4	3,8	3,3	4,2	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9
Javni bilježnik	17	3,7	3,8	3,9	3,9	4,1	4	4	3,5	3,1	3,6	2,8	3,7
Odvjetnik	19	4,1	3,7	3,8	3,5	3,8	3,7	3,8	3,2	3,2	3,2	3,3	3,1

www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=92

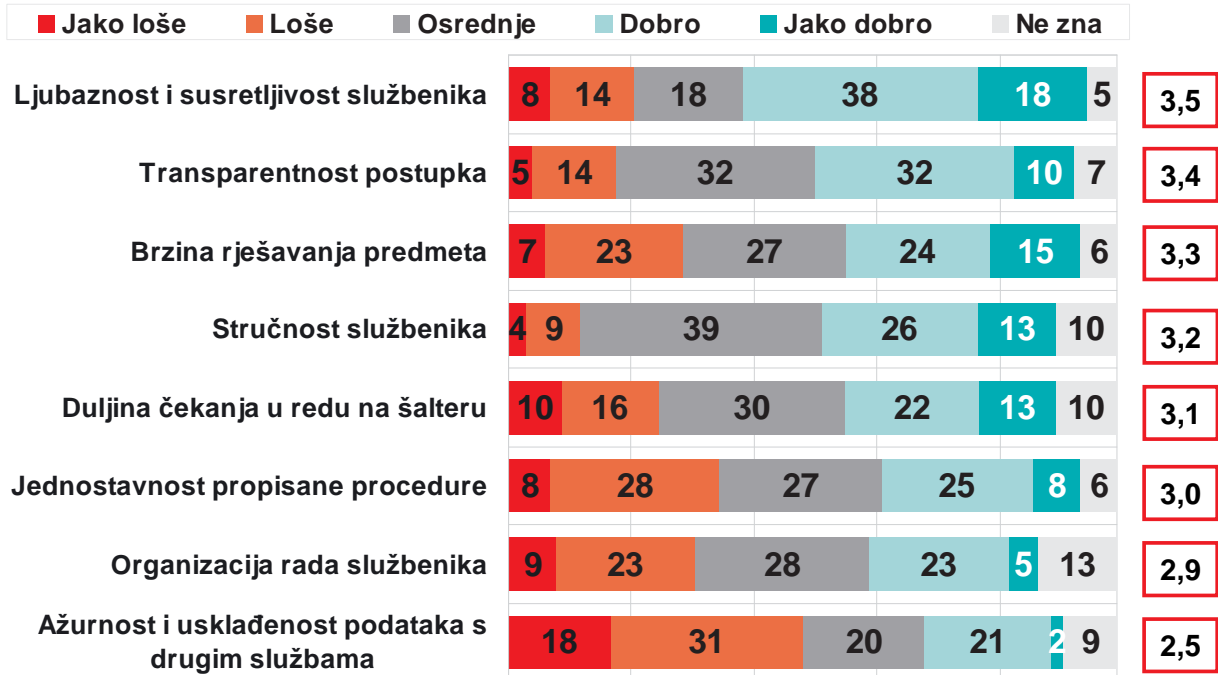
86



## Ocjena različitih aspekata rada ZKO

Molim Vas da sada ocijenite različite aspekte rada ZKO.

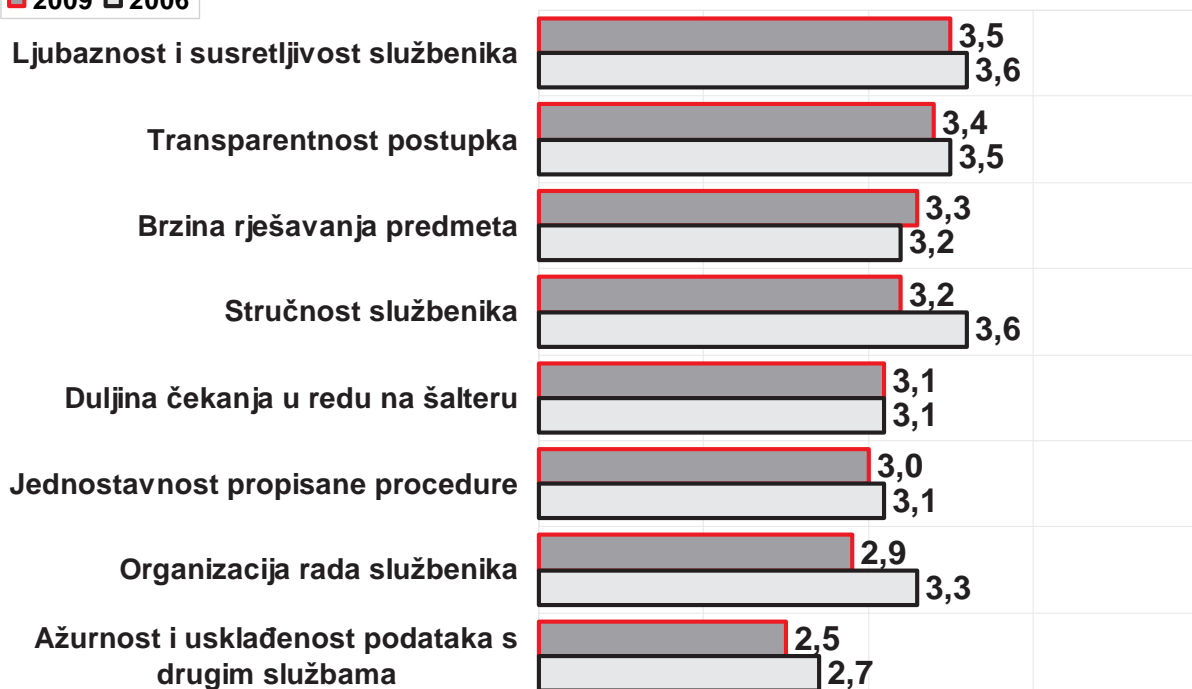
%



## Ocjena različitih aspekata rada ZKO – usporedba s 2006.

Molim Vas da sada ocijenite različite aspekte rada ZKO.

■ 2009 □ 2006





## Ocjena različitih aspekata rada ZKO

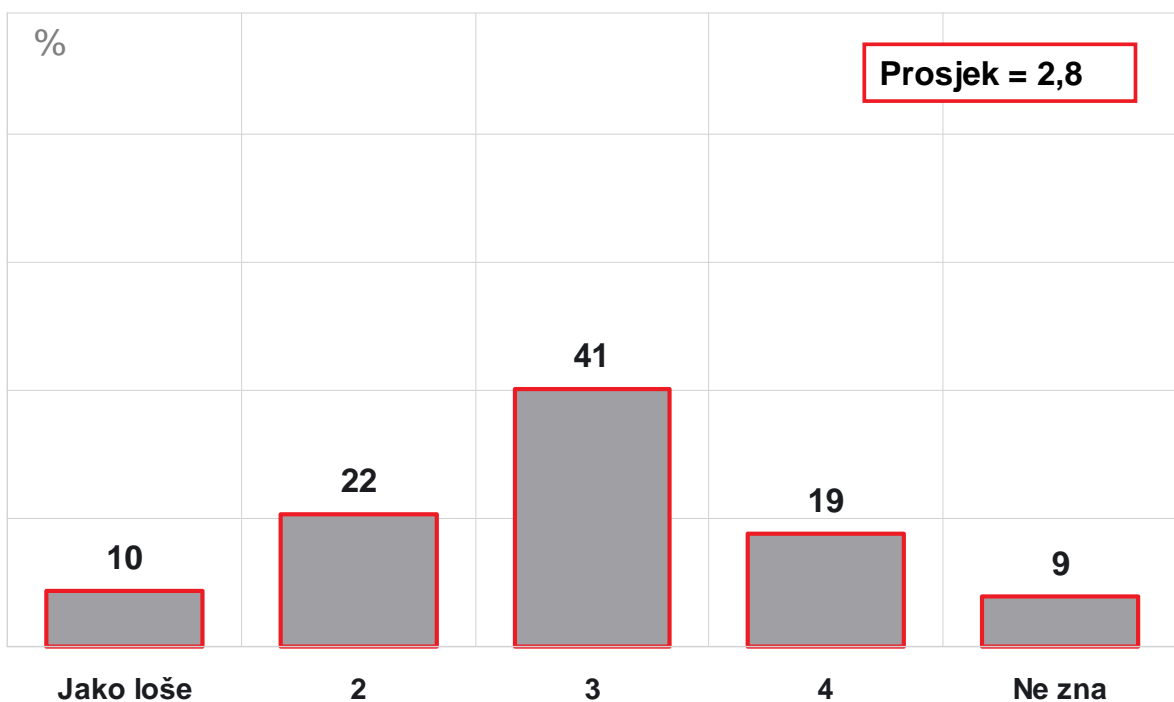
Molim Vas da sada ocijenite različite aspekte rada ZKO – prema vrsti pravne osobe

		N	Ljubaznost i susretljivost službenika	Stručnost službenika	Transparentnost postupka	Brzina rješavanja predmeta	Duljina čekanja u redu na šalteru	Jednostavnost propisane procedure	Organizacija rada službenika	Ažurnost i usklađenost podataka s drugim službama
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>97</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3</b>	<b>2,9</b>	<b>2,5</b>
<b>Vrsta pravne osobe</b>	<b>Banka</b>	<b>10</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>2,9</b>	<b>3,2</b>	<b>2,8</b>	<b>2,7</b>
	<b>Tvrtke/građevinski investitori</b>	<b>23</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,8</b>	<b>2,3</b>
	<b>Ovlaštena geodetska tvrtka</b>	<b>25</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>	<b>2,8</b>
	<b>Javni bilježnik</b>	<b>20</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>2,9</b>	<b>2,6</b>
	<b>Odvjetnik</b>	<b>19</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>3</b>	<b>2,6</b>	<b>2,3</b>



## Ocjena rada ZKO u cjelini

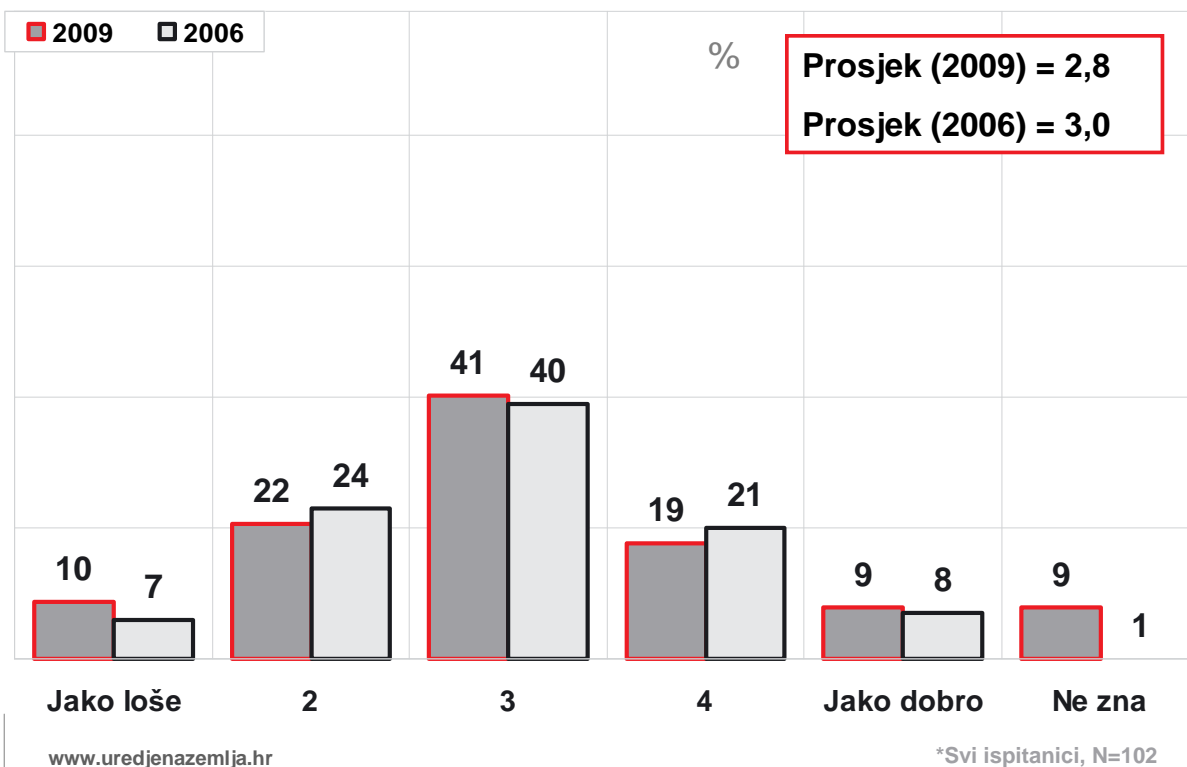
Kojom ocjenom do 1 do 5, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro», biste ocijenili rad ZKO u RH u cjelini, s obzirom na ulogu koju ZKO treba imati?





## Ocjena rada ZKO u cjelini – usporedba s 2006.

Kojom ocjenom do 1 do 5, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro», biste ocijenili rad ZKO u RH u cjelini, s obzirom na ulogu koju ZKO treba imati?

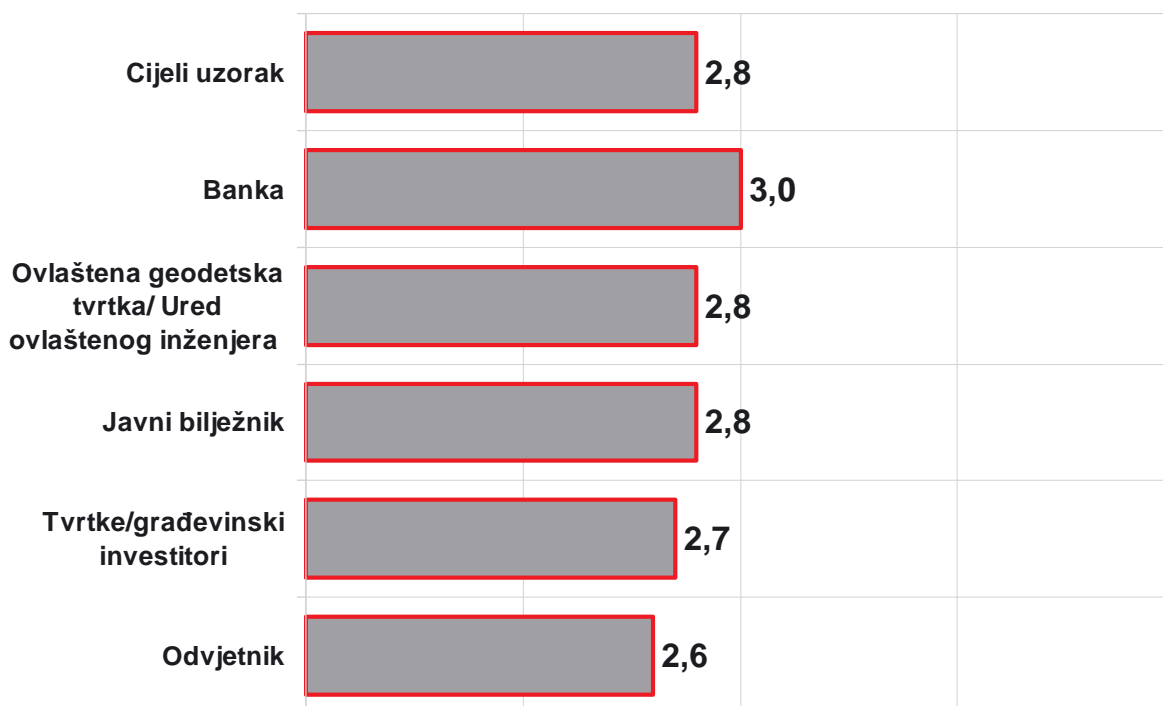


91



## Ocjena rada ZKO u cjelini

Kojom ocjenom do 1 do 5, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro», biste ocijenili rad ZKO u RH u cjelini, s obzirom na ulogu ZKO treba imati?

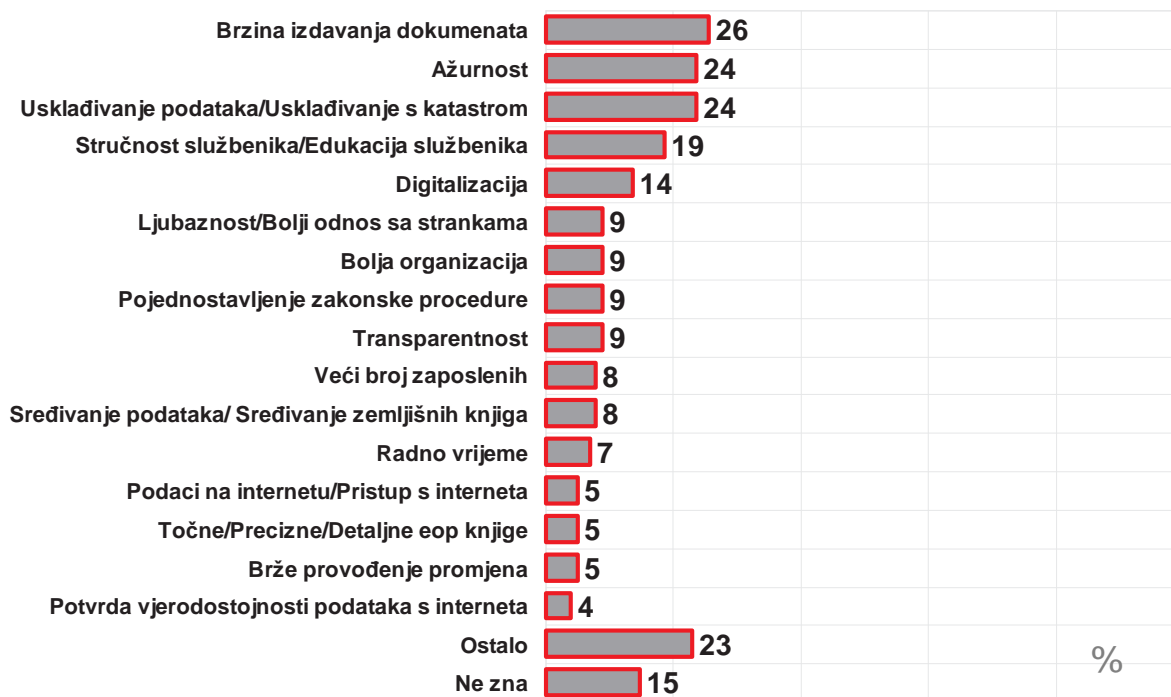


92



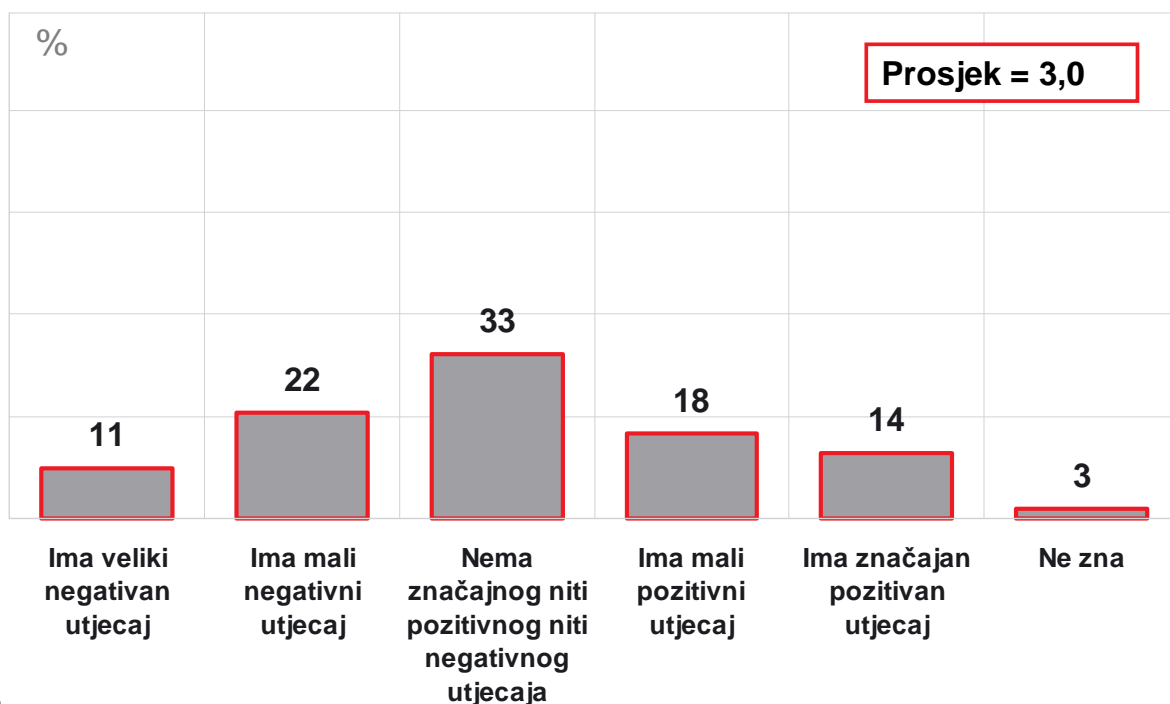
## Prioriteti unapređenja

Što biste istaknuli kao tri najvažnija prioriteta za unapređenje rada ZKO?



## Utjecaj rada ZKO na poslovanje

Na koji način postojeće funkcioniranje ZKO utječe na Vaše poslovanje?



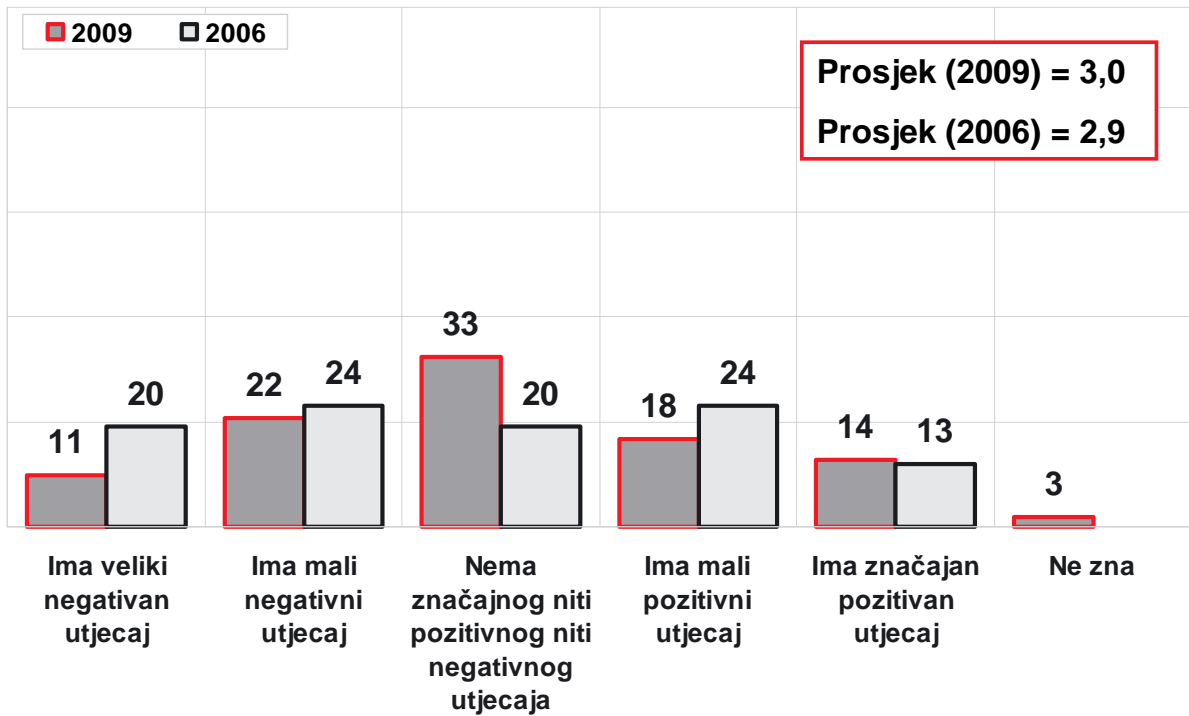


## Utjecaj rada ZKO na poslovanje – usporedba s

2006.

Na koji način postojeće funkcioniranje ZKO utječe na Vaše poslovanje?

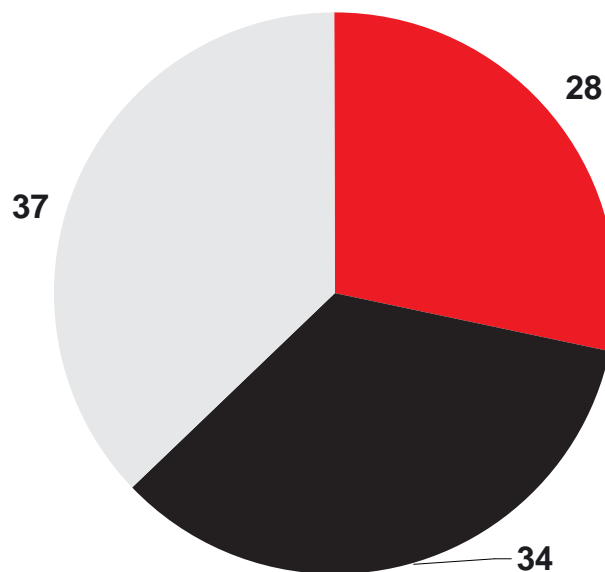
%



## Napredak ZKO

Jeste li u posljednje vrijeme zamijetili napredak u radu ZKO?

■ Da, značajan napredak    
 ■ Da, manji napredak    
 ■ Ne, nema napretka



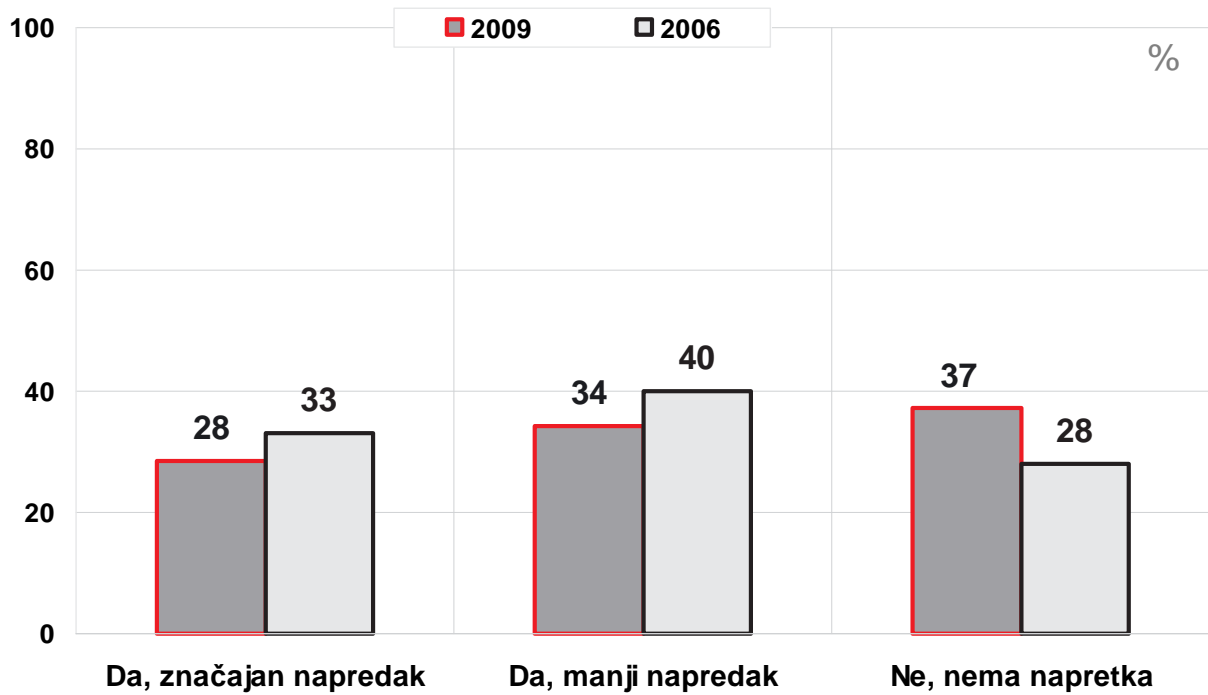
%





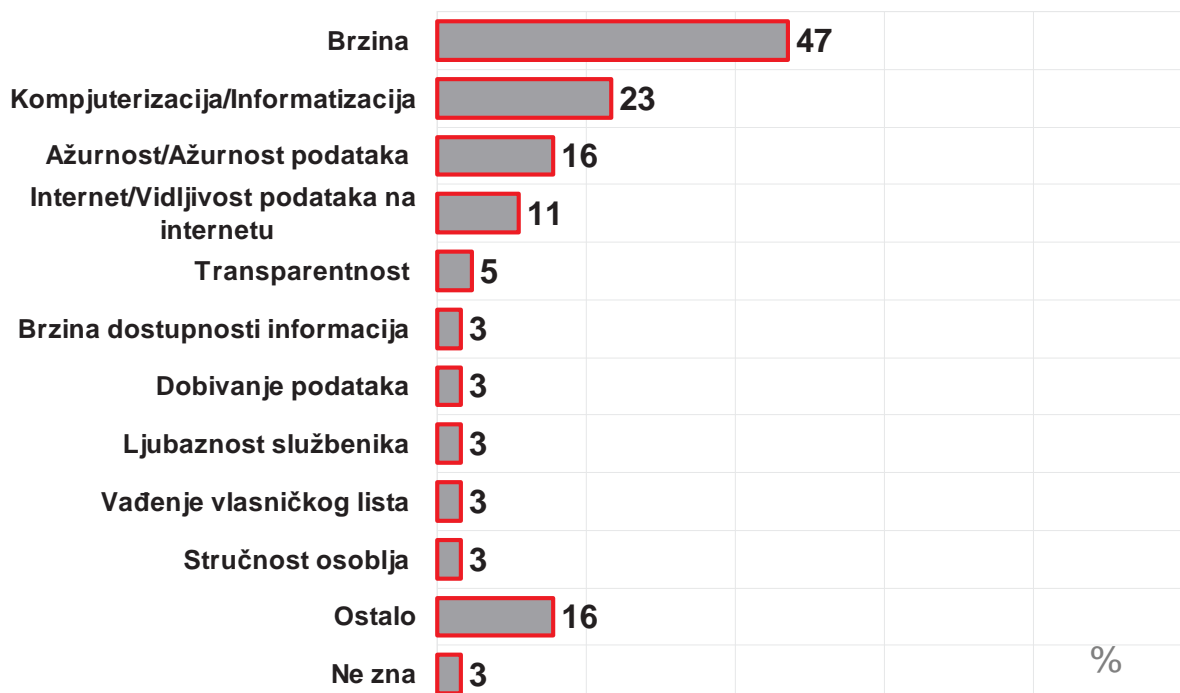
## Napredak ZKO – usporedba s 2006.

Jeste li u posljednje vrijeme zamijetili napredak u radu ZKO?



## Segmenti u kojima je uočen napredak

U kojim segmentima rada ZKO ste uočili napredak?





## Glavni nalazi istraživanja – zadovoljstvo korisnika – ZKO – pravne osobe

- U ZKO pravne osobe najčešće su koristile usluge vađenja vlasničkog lista te uknjižbu promjena vlasništva. Kao i kod katastarskih ureda, očekivano poduzeća pokazuju veću aktivnost te korist širu paletu usluga nego građanstvo.
- Veliki broj usluga podjednako je ocijenjen od strane korisnika; brisanje doživotnog uzdržavanja, ispravak adrese, vađenje vlasničkog lista, brisanje hipoteke itd. Nešto su slabije, iako i dalje dobro, ocijenjene su uknjižba parcelizacije i upis etažnog vlasništva.
- Slično kao i kod katastarskih ureda pravne osobe su nešto kritičnije u ocjeni pojedinih aspekta rada ZKO. I oni su prvenstveno najzadovoljniji ljubaznošću i susretljivošću službenika. U odnosu na prošlo istraživanje nema većih odstupanja u ocjeni rada ZKO prema pojedinim aspektima.
- Ukupna ocjena rada ZKO nešto je niža od ocjene rada katastra, oko 19% je rad katastra ocijenilo kao vrlo dobro, a niti jedan korisnik kako jako dobro. Najviše korisnika, njih 41%, rad ocjenjuje kao dobar. I u odnosu na prošlo istraživanje ocjena je nešto niža, iako ta razlika nije statistički značajna.
- Područje prioriteta za unapređenja koje najviše korisnika navodi je brzina izdavanja dokumenta i ažurnost.
- Za 1/3 korisnika rad ZKO nema niti pozitivnog niti negativnog utjecaja. Isti udio korisnika navodi kao rad utječe pozitivno i kako rad utječe negativno. Niti ovdje nije zabilježena značajna promjena trenda u odnosu na prošlo istraživanje.
- Oko 28% korisnika navodi kako su uočili značajan napredak u radu ZKO općinskih sudova, a još oko 34% korisnika navode kako su uočili manji napredak. U odnosu na prošlo istraživanje nešto više korisnika navodi kako nema napretka. Napredak je kao i kod katastra ponajprije uočen u brzini dobivanja podataka.



## Rezultati istraživanja – zadovoljstvo korisnika – pravne osobe

- Zadovoljstvo korisnika katastra
- Zadovoljstvo korisnika ZK odjela općinskih sudova
- Projekt Uređena zemlja

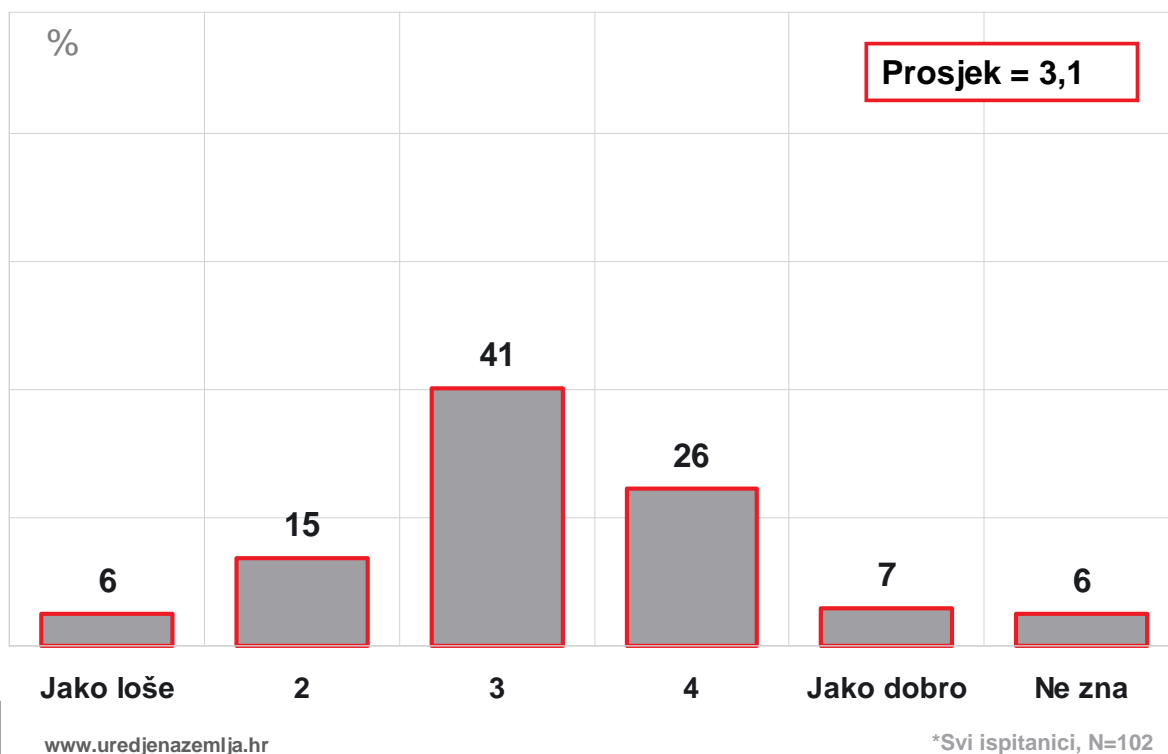




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena Projekta

Kako biste općenito, ocjenama od 1 do 5, ocijenili Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro».



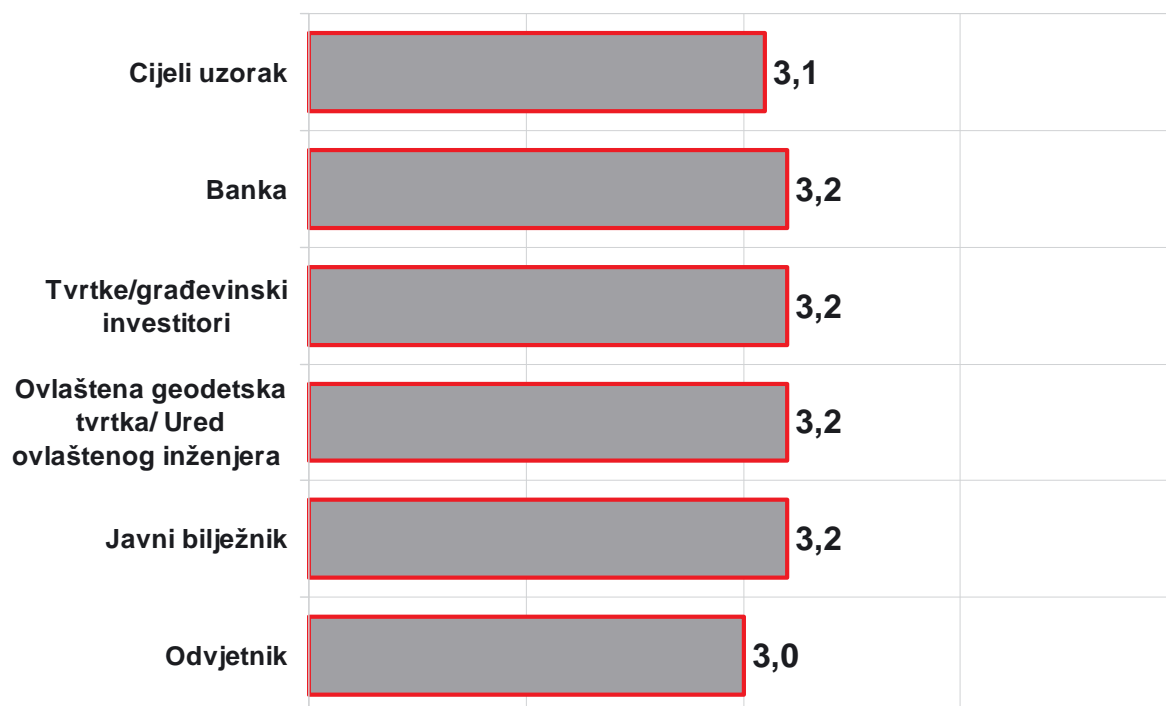
101



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena Projekta

Kako biste općenito, ocjenama od 1 do 5, ocijenili Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra, gdje ocjena 1 znači «jako loše», a ocjena 5 «jako dobro».



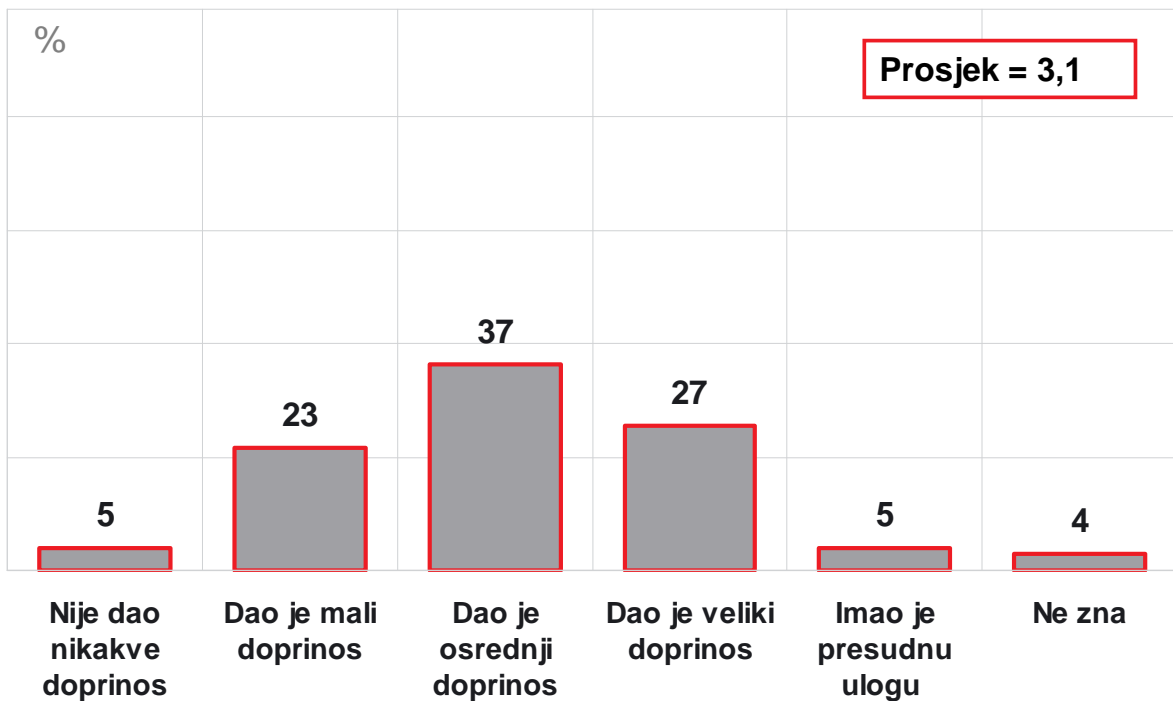
102



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Doprinos projekta

Kako biste ocijenili doprinos tog Projekta postignutim unapređenjima u radu sustava gruntnovnice i katastra posljednjih nekoliko godina?



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=102

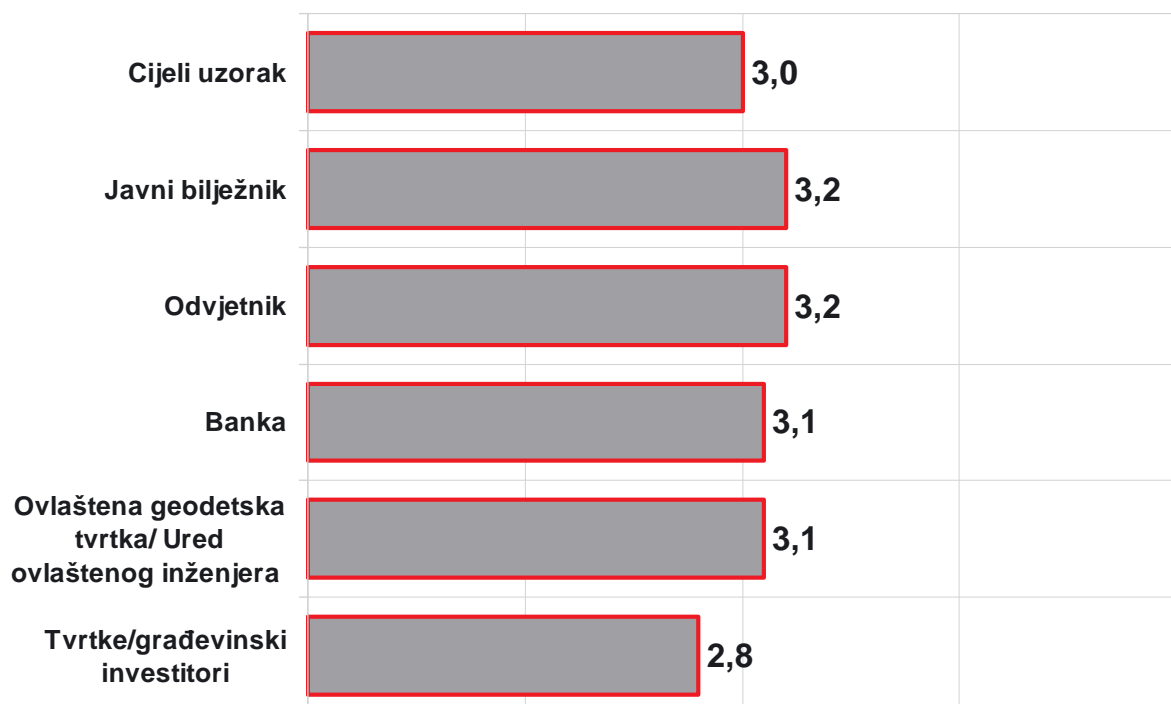
103



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Doprinos projekta

Kako biste ocijenili doprinos tog Projekta postignutim unapređenjima u radu sustava gruntnovnice i katastra posljednjih nekoliko godina?



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=102

104



## Glavni nalazi istraživanja – Projekt "Uređena zemlja" – pravne osobe

- U zadnjem bloku pitanja pravne osobe bile su upitane nekoliko pitanja veznih uz Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra. Najviše pravnih osoba Projekt je ocijenilo kao dobar; oko 1/3 korisnika Projekt ocjenjuje kako vrlo dobar ili jako dobar. Oko 1/5 korisnika Projekt ocjenjuje lošijim ocjenama. Sve pravne osobe bez obzira na djelatnost Projekt ocjenjuju podjednakim ocjenama.
- Oko 5% korisnika smatra kako je Projekt imao presudnu ulogu u unapređenju rada sustava gruntovnice i katastra, a 27% kako je da veliki doprinos. Najviše korisnika, njih 37%, smatra kako je doprinos bio osrednji. Svega 5% korisnika smatra kako Projekt nije dao nikakav doprinos rada sustava gruntovnice i katastra. Građevinski investitori su bili nešto kritičniji u ocjeni doprinosa Projekta.



## Rezultati istraživanja – Javna predodžba



## Metodologija

- Istraživanje je provedeno metodom telefonskog intervjua od 23.10. i 25.10.2009. godine.
- Korišten je upitnik iz prethodnog istraživanja, koje je provedeno tijekom 2006. godine, uz manje izmjene i nadopune.
- Istraživanje je provedeno na stratificiranom (prema regiji i veličini naselja), slučajnom i reprezentativnom uzorku od 800 građana RH starijih od 18 godina.
- Eventualna značajnija odstupanja uzorka od strukture populacije s obzirom na spol, dob i obrazovanje su naknadno otklonjeni postupkom poststratifikacije.



## Demografska struktura uzorka

		N	%
Spol	Muški	378	47
	Ženski	422	53
Dob	Do 30 godina	154	19
	Od 31 do 44 godina	218	27
	Od 45 do 60 godina	203	25
	Više od 60 godina	225	28
Obrazovanje	Osnovna škola	292	37
	Srednja škola	400	50
	Viša škola/Fakultet	104	13
Tip naselja	Grad	482	60
	Selo	318	40
Regija	Zagreb i okolica	198	25
	Sjeverna Hrvatska	145	18
	Slavonija	142	18
	Lika i Banovina	69	9
	Hrvatsko Primorje i Istra	97	12
	Dalmacija	149	19



## Rezultati istraživanja – Javna predodžba

- ZK odjel
- Katastar
- Stanje nekretnina
- Projekt "Uređena zemlja"



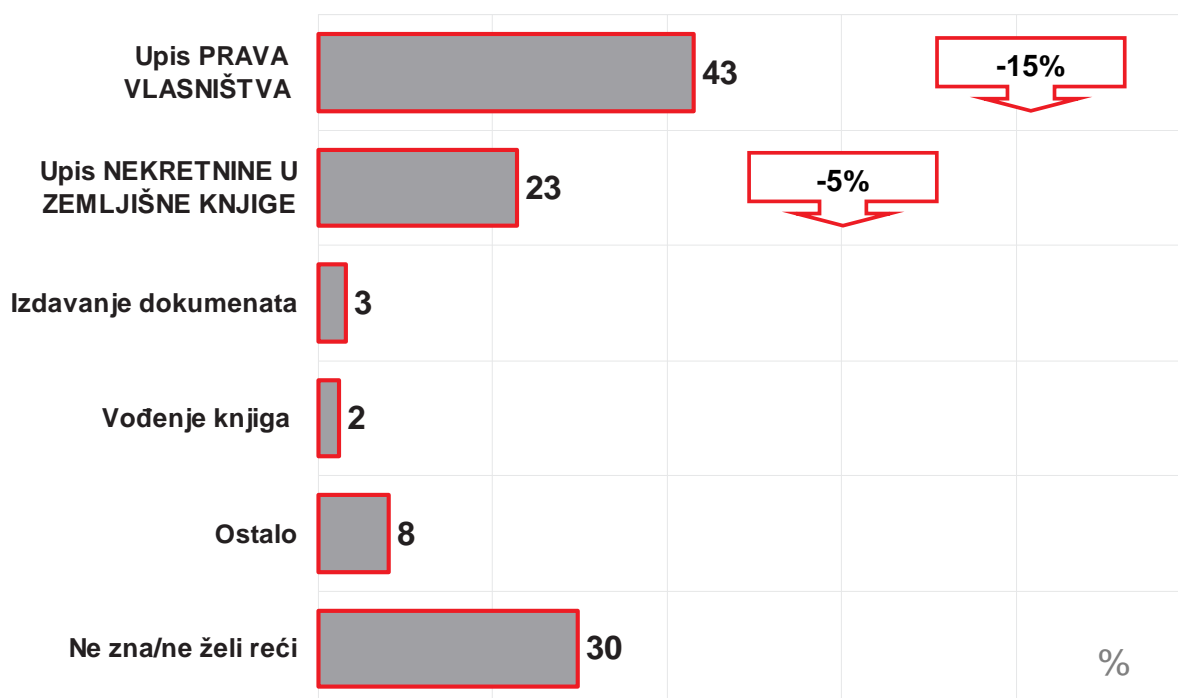
[www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr)

109



## Poznavanje funkcije gruntovnice

Znate li čemu služi zemljišnoknjižni odjel/gruntovnica, odnosno koje su sve funkcije gruntovnice?



[www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr)

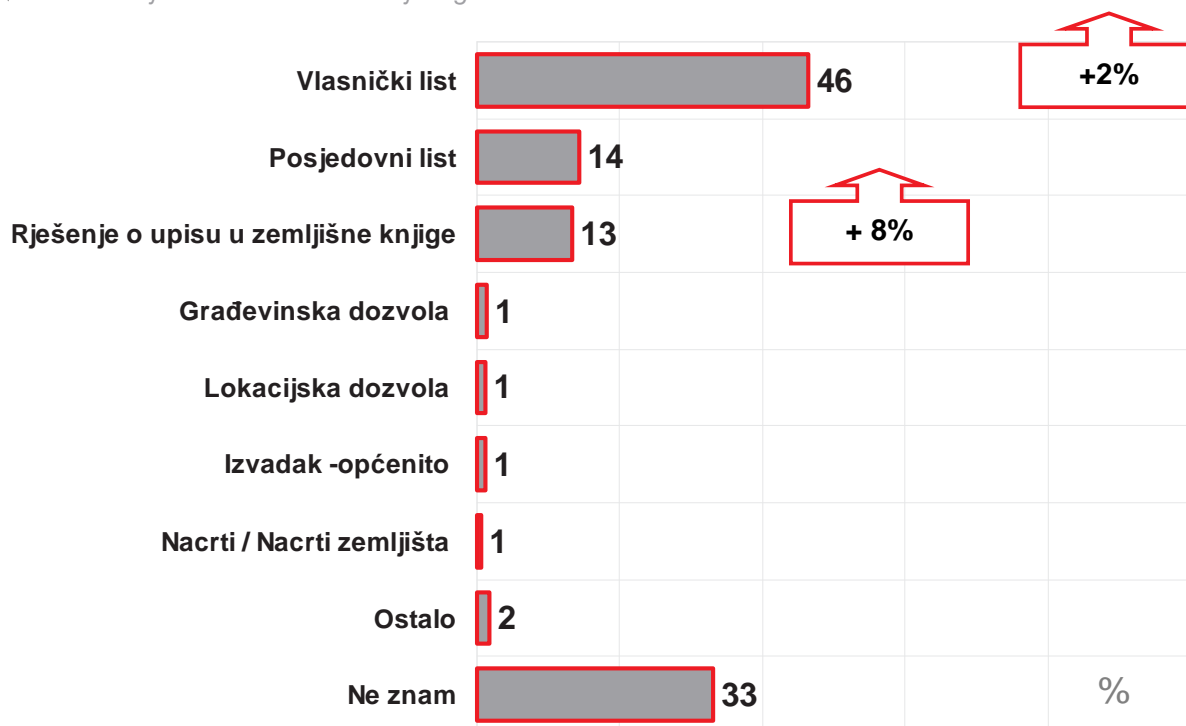
\*Svi ispitanici, N=800

110



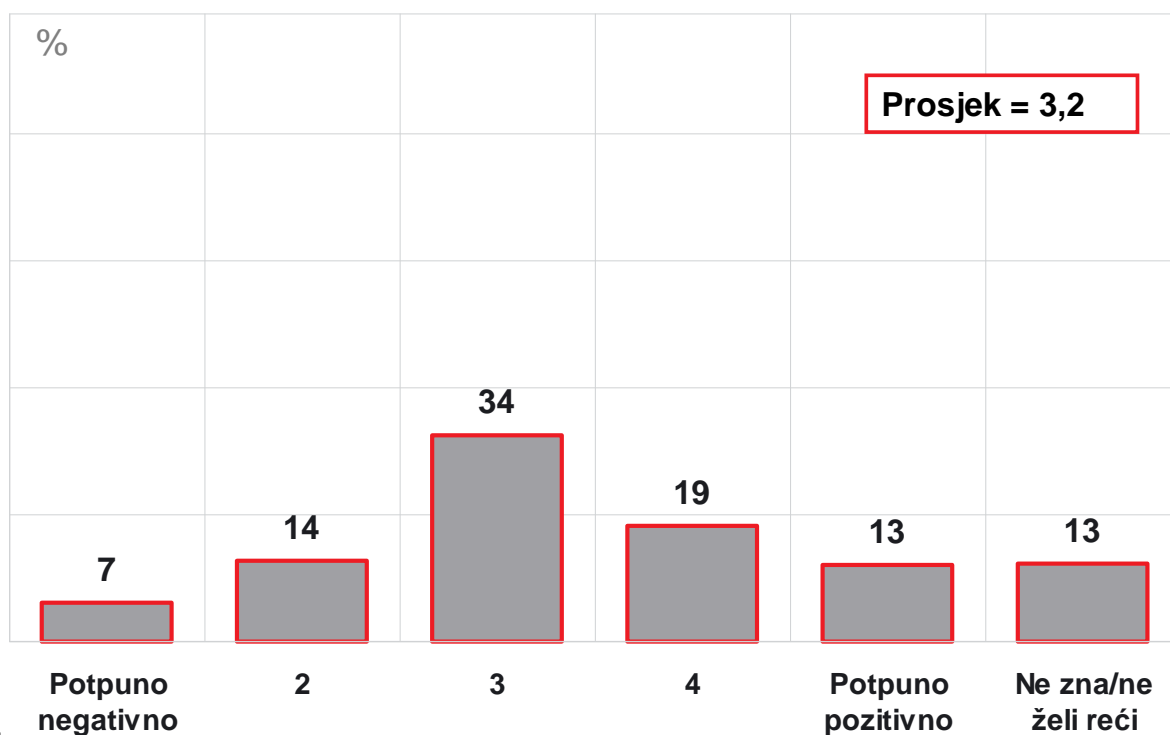
## Poznavanje vrsta dokumenata gruntovnice

Znate li koji se dokumenti dobivaju u gruntovnici?



## Ocjena rada gruntovnice

Kakvo je Vaše mišljenje o radu/funkcioniranju gruntovnice?







## Ocjena rada gruntovnice

Kakvo je Vaše mišljenje o radu/funkcioniranju gruntovnice? – prema demografiji

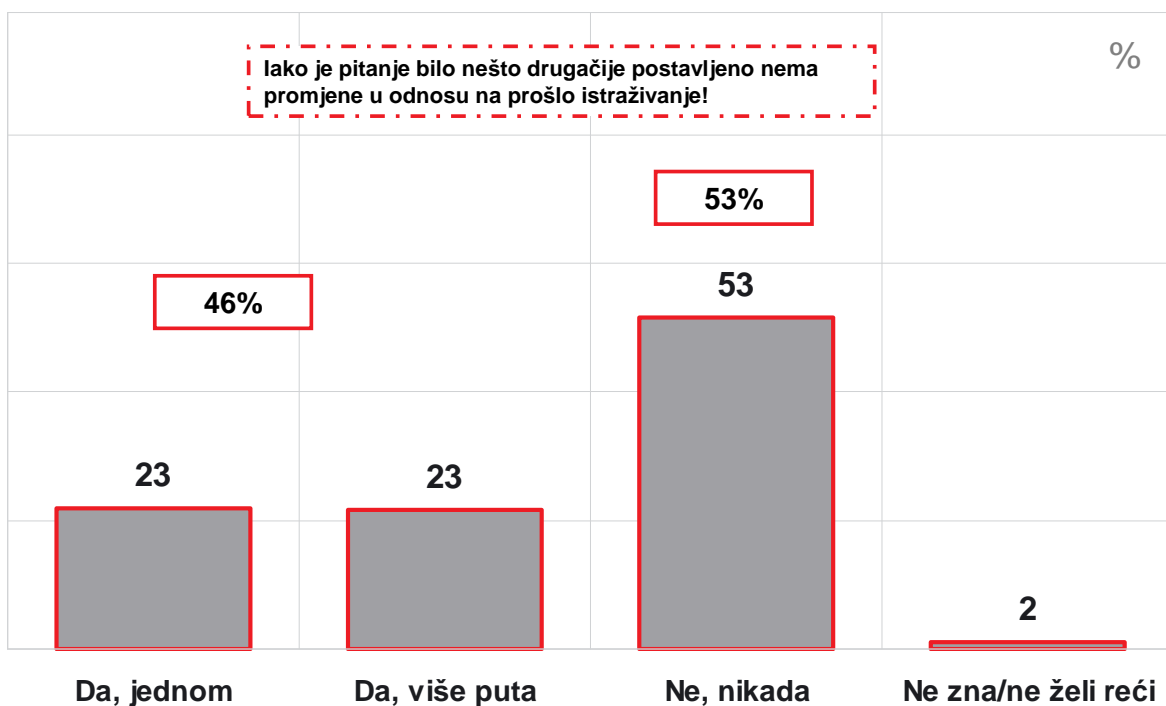
		N	Prosjek
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>693</b>	<b>3,2</b>
Spol	Muški	329	3,1
	Ženski	363	3,3
Dob	Do 30 godina	131	3,4
	Od 31 do 44 godina	195	3,1
	Od 45 do 60 godina	179	3,2
	Više od 60 godina	188	3,2
Obrazovanje	Osnovna škola	246	3,3
	Srednja škola	347	3,2
	Viša škola/Fakultet	97	3

		N	Prosjek
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>693</b>	<b>3,2</b>
Prihodi kućanstva	Do 2500 kn	149	3,3
	2501-4000 kn	115	3,3
	4001-7000 kn	190	3,2
	7001 i više	154	3,1
	Ne zna/Odbija	84	3,2
Tip naselja	Grad	415	3,2
	Selo	278	3,3
Regija	Zagreb i okolica	175	3
	Sjeverna Hrvatska	133	3,3
	Slavonija	131	3,4
	Lika i Banovina	56	3,6
	Hrvatsko Primorje i Istra	87	3,2
	Dalmacija	111	2,9



## Korištenje usluga gruntovnice

Jeste li u posljednjih pet godina Vi osobno koristili usluge gruntovnice, odnosno zemljišnoknjižnih odjela sudova?





UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Korištenje usluga gruntovnice

Jeste li u posljednjih pet godina Vi osobno koristili usluge gruntovnice, odnosno zemljišnoknjižnih odjela općinskih sudova? – demografija

		N	Koristio	Nije koristio
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>45,5</b>	<b>54,5</b>
<b>Spol</b>	Muški	378	48	52
	Ženski	422	43	57
<b>Dob</b>	Do 30 godina	154	32	68
	Od 31 do 44 godina	218	51	49
	Od 45 do 60 godina	203	54	46
	Više od 60 godina	225	42	58
<b>Obrazovanje</b>	Osnovna škola	292	39	61
	Srednja škola	400	45	55
	Viša škola/Fakultet	104	63	37



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Korištenje usluga gruntovnice

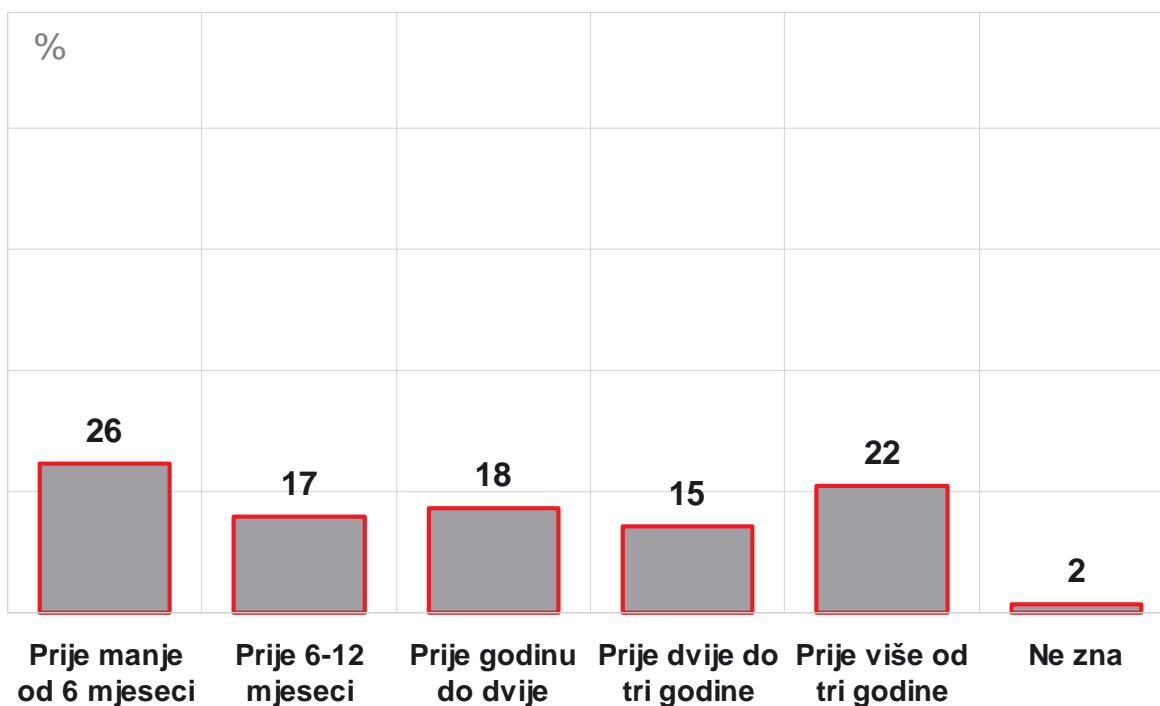
Jeste li u posljednjih pet godina Vi osobno koristili usluge gruntovnice, odnosno zemljišnoknjižnih odjela općinskih sudova? – demografija

		N	Koristio	Nije koristio
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>45,5</b>	<b>54,5</b>
<b>Prihodi kućanstva</b>	Do 2500 kn	183	43	57
	2501-4000 kn	133	42	58
	4001-7000 kn	207	46	54
	7001 i više	178	51	49
	Ne zna/Odbija	99	44	56
<b>Tip naselja</b>	Grad	482	44	56
	Selo	318	48	52
<b>Regija</b>	Zagreb i okolica	198	44	56
	Sjeverna Hrvatska	145	53	47
	Slavonija	142	54	46
	Lika i Banovina	69	42	58
	Hrvatsko Primorje i Istra	97	48	52
	Dalmacija	149	32	68



## Posljednje korištenje usluga gruntovnice

Kada ste posljednji puta koristili usluge gruntovnice?



## Način rješavanja predmeta

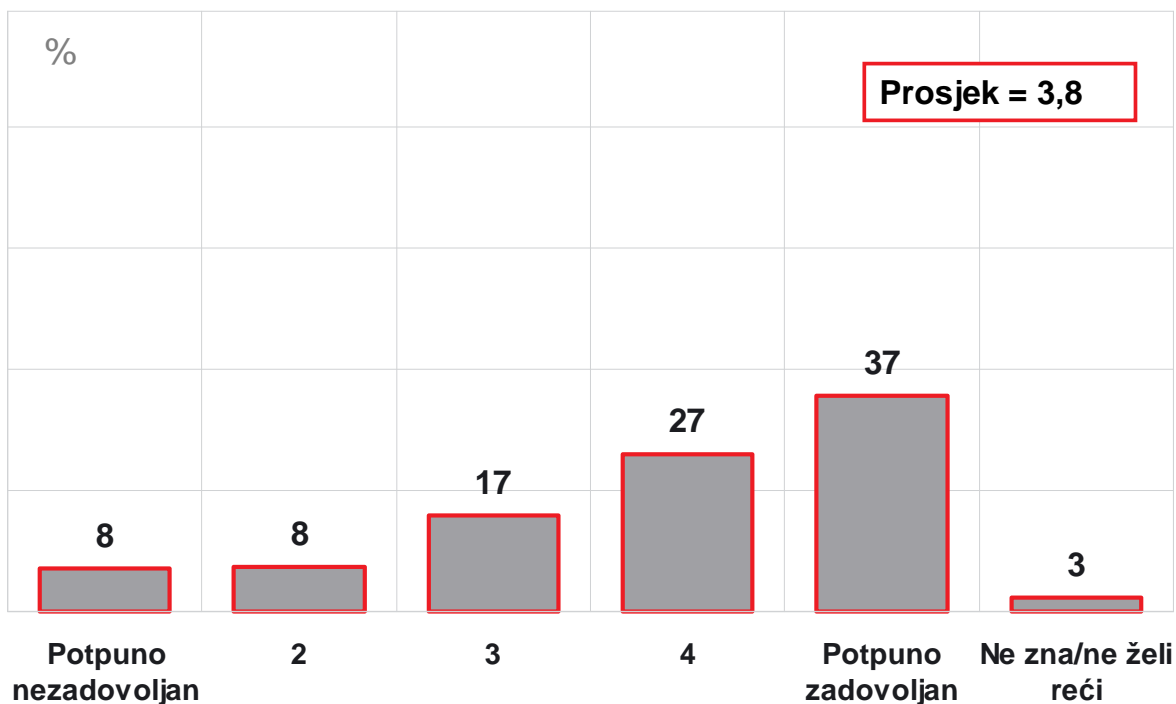
Jeste li koristili usluge odvjetnika, javnog bilježnika, pravnika, agencije za posredovanje u prometu nekretninama ili ste sami rješavali predmet zbog kojeg ste posljednji put bili u gruntovnici?





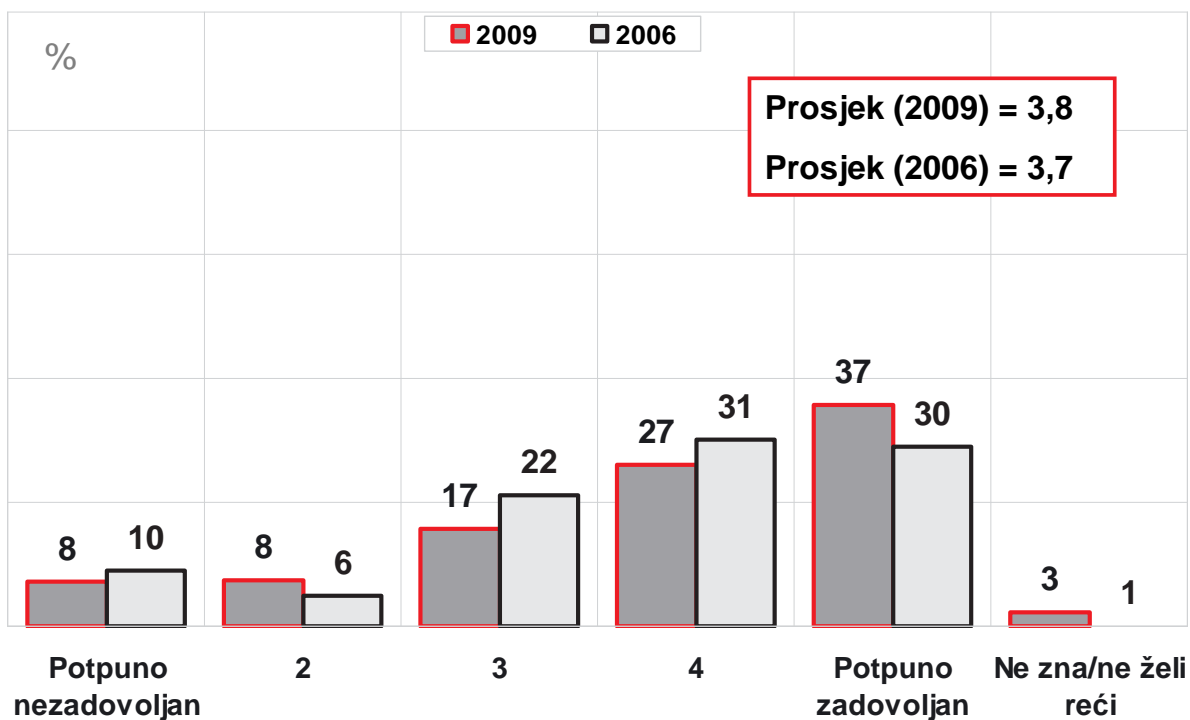
## Ocjena odnosa i rada službenika u gruntovnici

Koliko ste bili zadovoljni odnosom i radom službenika u gruntovnici za taj predmet?



## Ocjena odnosa i rada službenika u gruntovnici – usporedba s 2006.

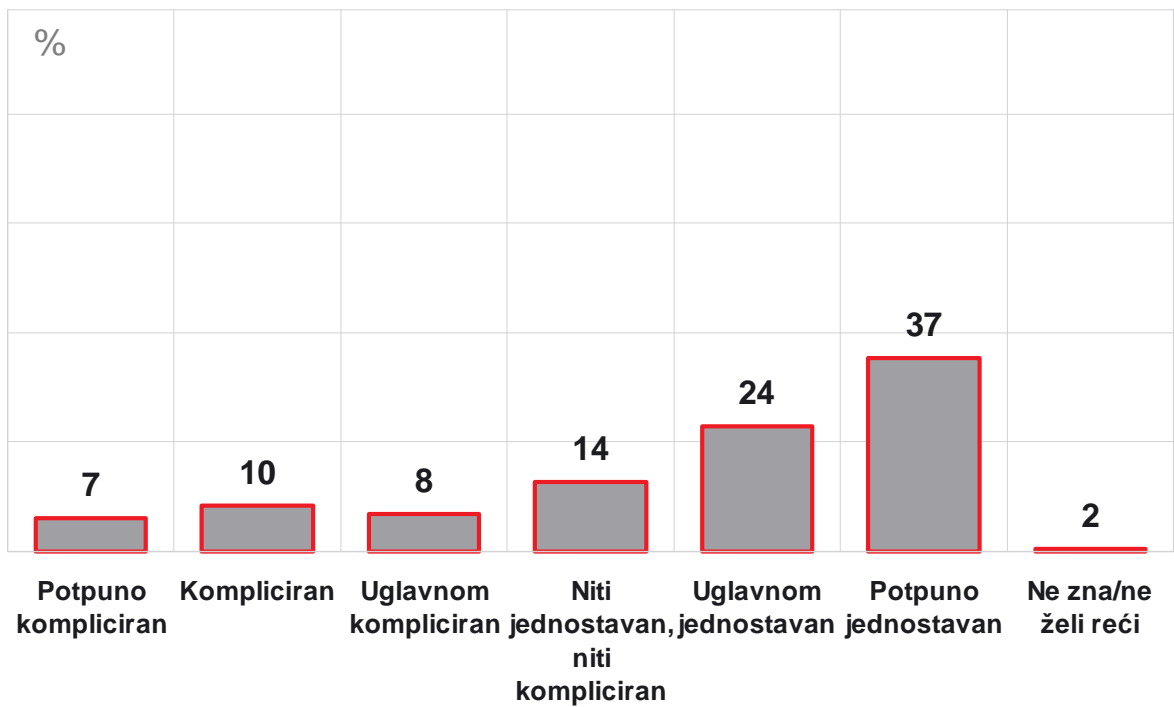
Koliko ste bili zadovoljni odnosom i radom službenika u gruntovnici za taj predmet?





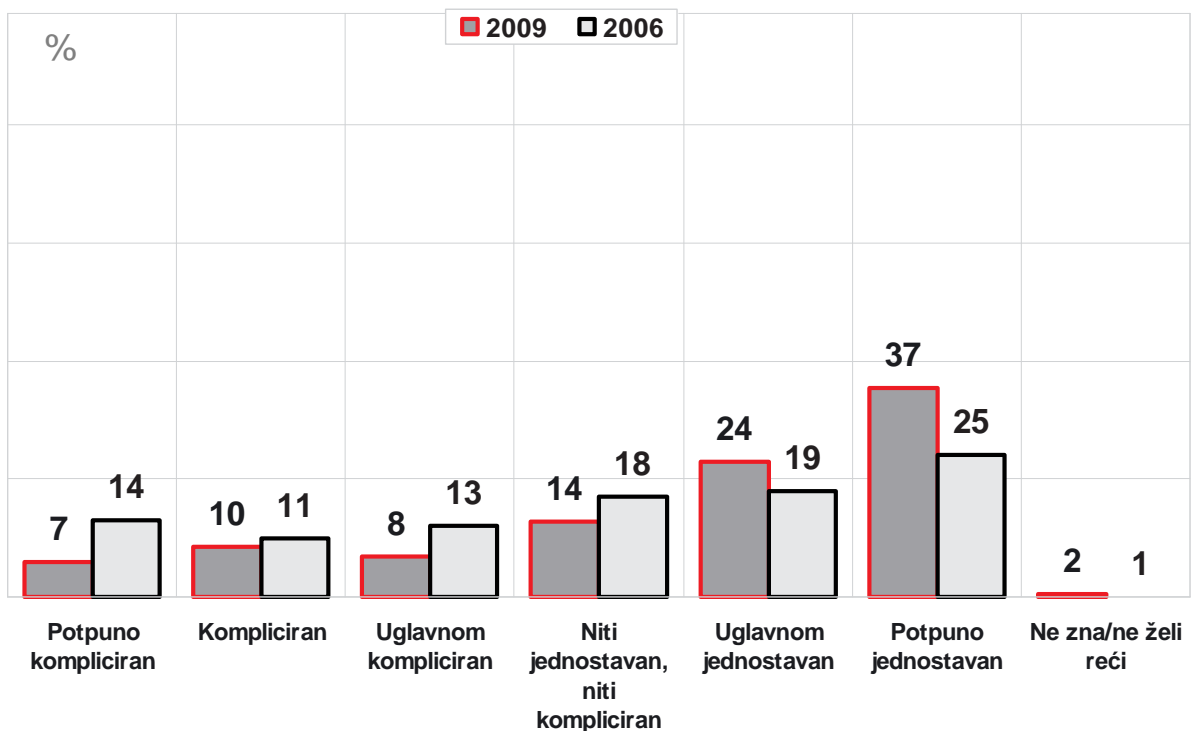
## Percepcija jednostavnosti postupka

Možete li ocijeniti do koje mjere je postupak po Vašem mišljenju bio jednostavan ili kompliciran?



## Percepcija jednostavnosti postupka – usporedba s 2006.

Možete li ocijeniti do koje mjere je postupak po Vašem mišljenju bio jednostavan ili kompliciran?

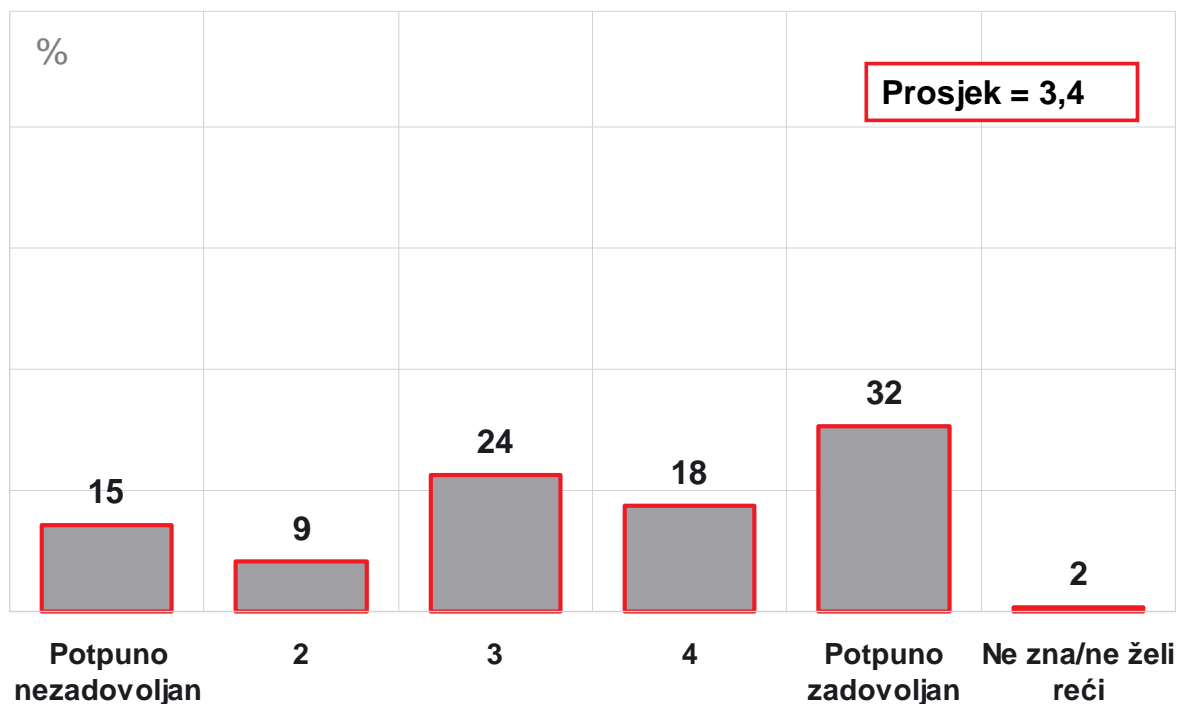




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena brzine rješavanja predmeta

Možete li ocijeniti koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja tog predmeta?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge gruntovnice, N=364

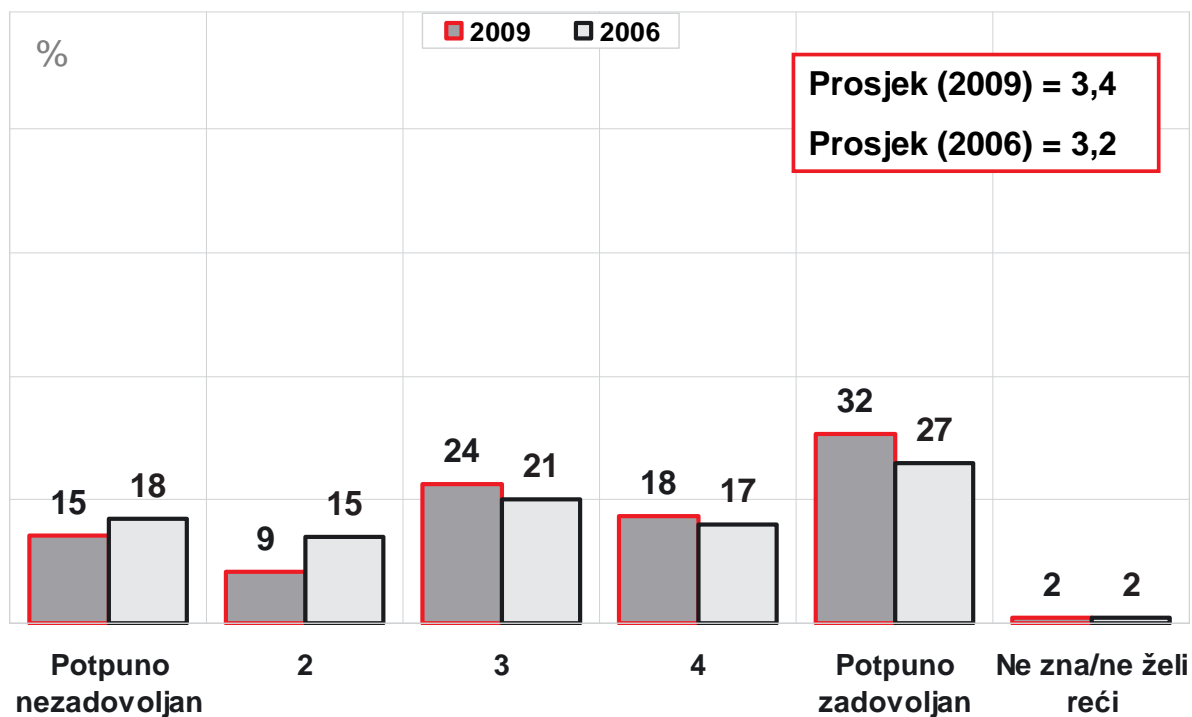
123



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena brzine rješavanja predmeta – usporedba s 2006.

Možete li ocijeniti koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja tog predmeta?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge gruntovnice, N=364

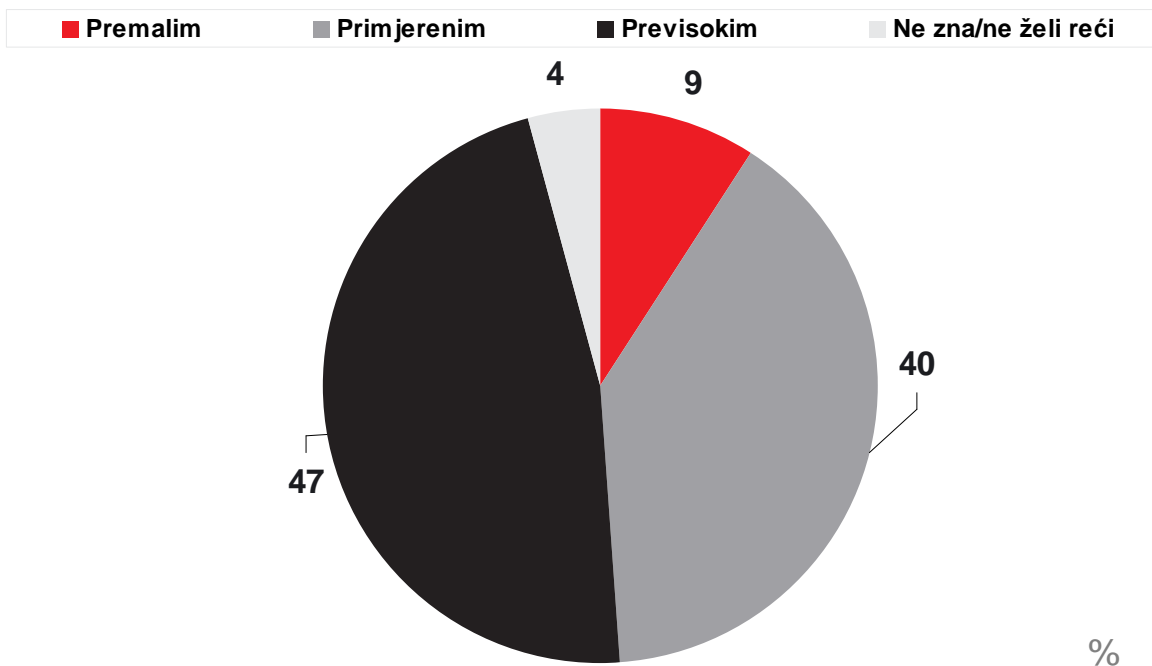
124



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Percepcija troškova

Smatrate li ukupni trošak koji ste imali za taj predmet:



[www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr)

Samo ispitanici koji su koristili usluge gruntovnice, N=364

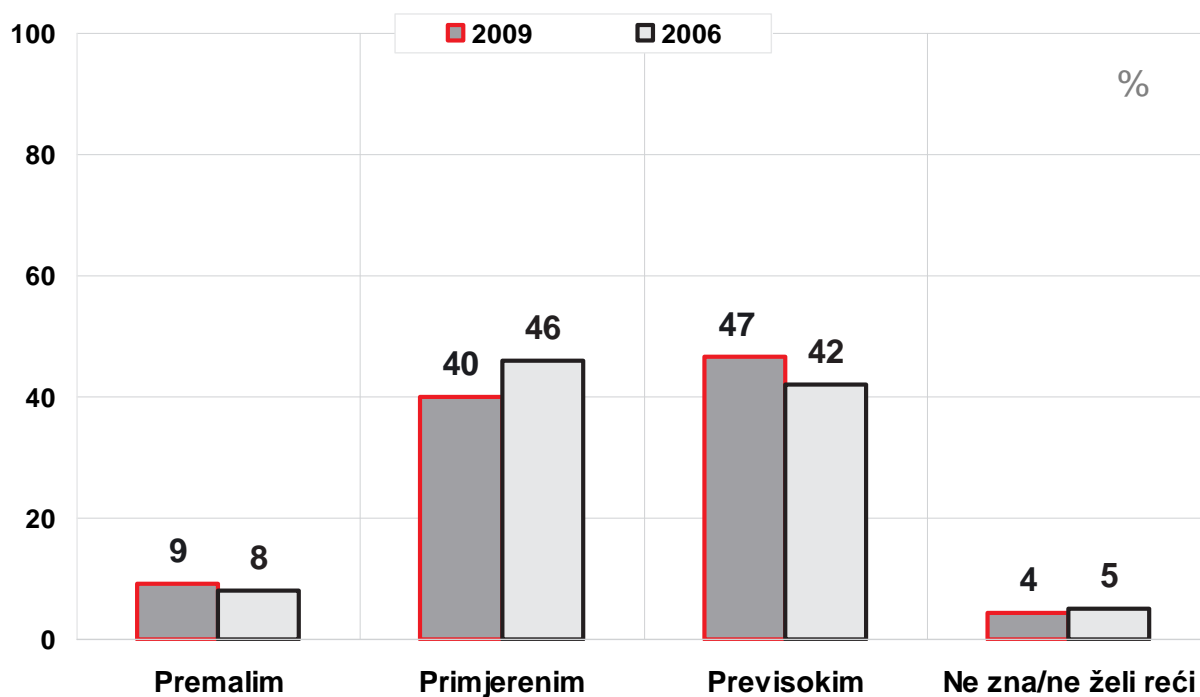
125



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Percepcija troškova – usporedba s 2006.

Smatrate li ukupni trošak koji ste imali za taj predmet:



[www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr)

\*Svi ispitanici, N=364

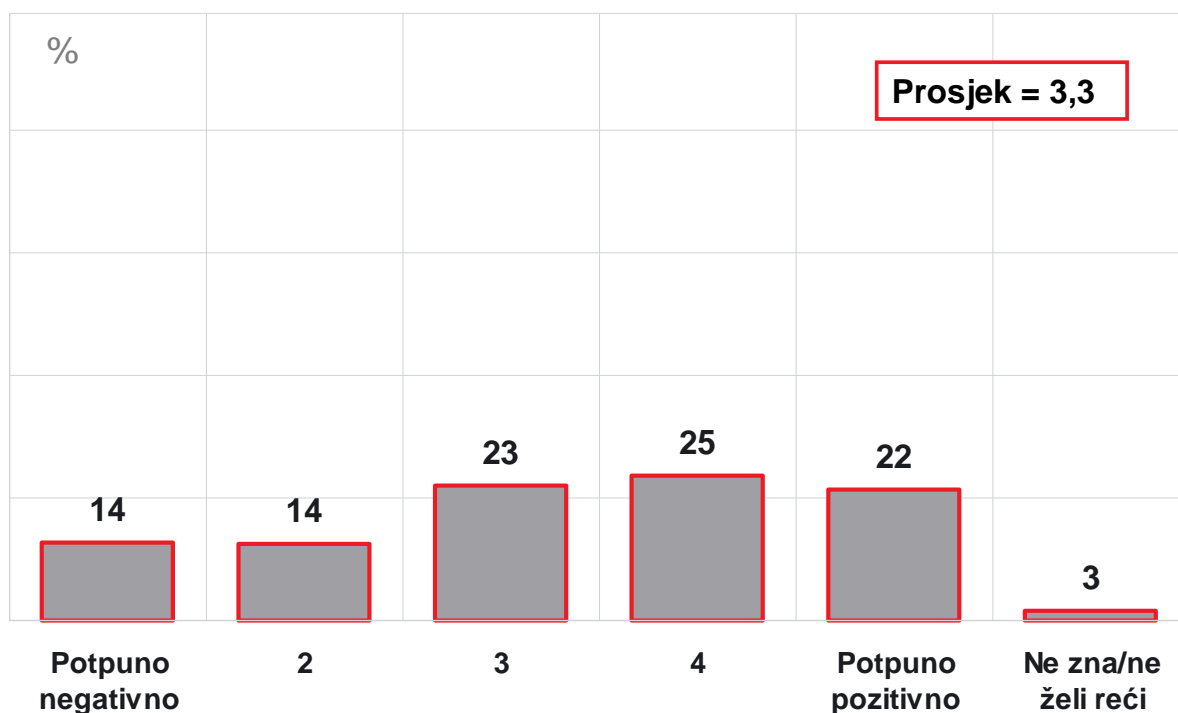
126



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena iskustva s gruntovnicom

Kakvo biste ocijenili to Vaše iskustvo s gruntovnicom za taj predmet?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge gruntovnice, N=364

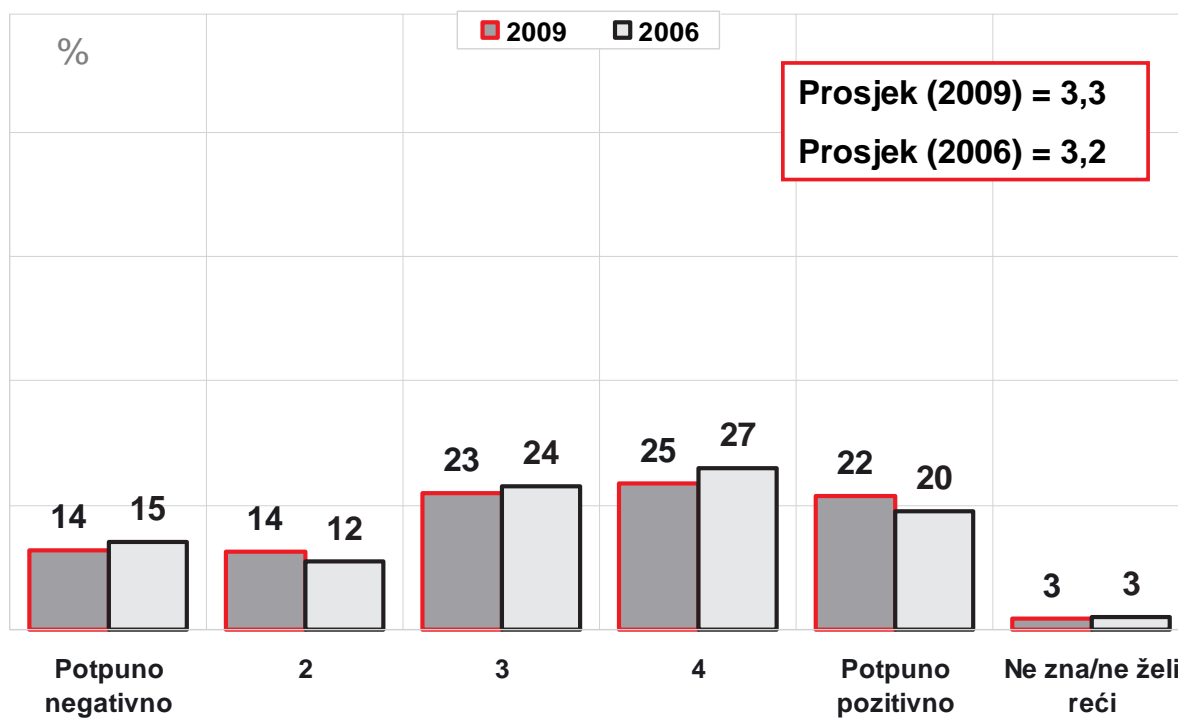
127



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena iskustva s gruntovnicom – usporedba s 2006.

Kakvo biste ocijenili to Vaše iskustvo s gruntovnicom za taj predmet?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge gruntovnice, N=364

128

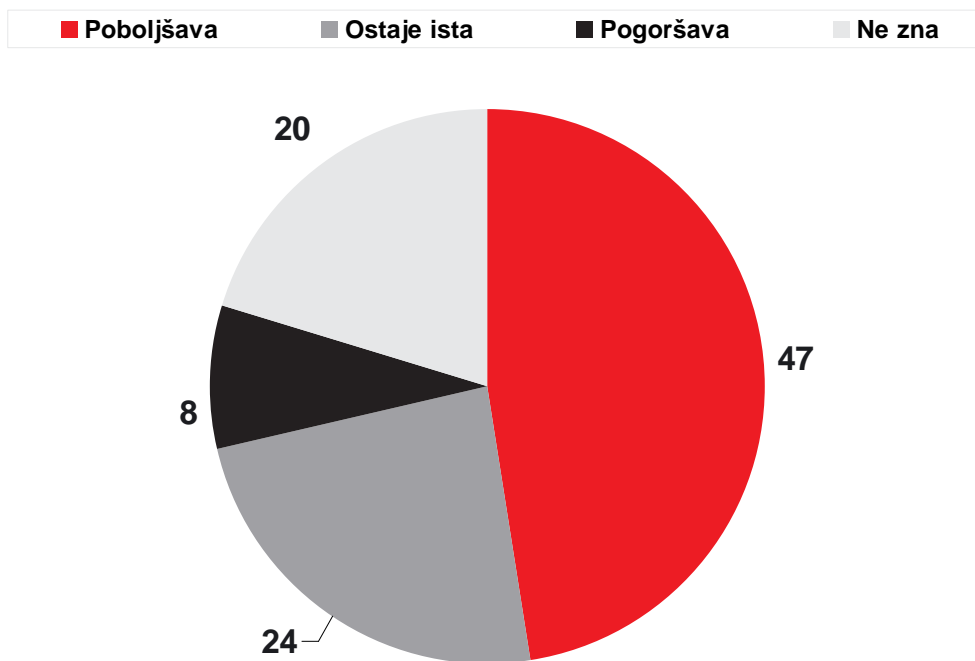




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena promjene kvalitete rada gruntovnice

Općenito gledajući, biste li rekli da se kvaliteta usluge i način funkcioniranja gruntovnice posljednjih godina poboljšava, ostaje isti ili se pogoršava?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge gruntovnice, N=364

129



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

### Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – ZK odjel

- U sklopu "Javne predodžbe" cilj je bio utvrditi u kojoj mjeri su građani upoznati s glavnim funkcijama ZKO i koju vrstu dokumenta izdaje gruntovnica. Relativna većina ispitanika (43%) je znala navesti kako je jedna od funkcija gruntovnice upis prava vlasništava. Oko 23% građana još je navelo upis nekretnine u zemljišne knjige kao funkciju gruntovnice. 30% građana priznalo je kako ne zna koje su sve funkcije gruntovnice. Gotovo polovica ispitanika je ispravno navela kako se u gruntovnici izdaje vlasnički list. Dio građana krivo navodi posjedovni list koji se izdaje u katastarskim uredima.
- Ispitanici rad gruntovnice ocjenjuju prosječnom ocjenom 3,2, na skali od 1 (potpuno negativno) do 5 (potpuno pozitivno). Oko 13% ispitanika ne zna ili ne želi ocijeniti rad gruntovnice. U usporedbi s 2006. godinom, prosječna ocjena se nije mijenjala. Rad gruntovnice lošije ocjenjuju ispitanici iz Dalmacije (2,9) te ispitanici iz Zagreba i okolice (3,0).
- Otprilike polovica ispitanika nije koristila usluge gruntovnice u zadnjih 5 godina, oko jedne četvrtine ih je koristilo usluge gruntovnice jednom, a oko jedne četvrtine građana je koristilo usluge gruntovnice više puta. Vrlo slična struktura zabilježena je i u prošlom istraživanju 2006. godine.
- Ispitanici su dominantno sami rješavali predmet zbog kojeg su posljednji put bili u gruntovnici (gotovo polovica, odnosno 46%). U oko jedne trećine postupaka sudjelovao je javni bilježnik, a u oko jednoj četvrtini pravnik ili odvjetnik.

www.uredjenazemlja.hr

130



## Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – ZK odjel

- Ocjena odnosa i rada službenika u gruntovnici nešto je viša od ocjene rada same gruntovnice i iznosi 3,8. 37% ljudi je potpuno zadovoljno odnosom i radom službenika. U prošlom istraživanju ocjena je iznosila nešto nižih 3,6, a najveća je razlika upravo u broju potpuno zadovoljnih korisnika (tada ih je bilo 30%). Ocjena jednostavnosti postupka prati ocjenu gruntovnice; 37% korisnika smatra da je postupak potpuno jednostavan. U usporedbi s 2006. godinom učinjen je velik napredak na ovom polju jer je 2006. godine tek četvrtina ispitanika smatrala da je postupak potpuno jednostavan.
- Ocjena brzine rješavanja predmeta iznosi u prosjeku 3,4. Potpuno je zadovoljno gotovo trećina građana, dok ih je potpuno nezadovoljno dvostruko manje, oko 15%. Pomaci u odnosu na 2006. godinu vidljivi su i ovdje, ali nešto manje (prosječna je ocjena porasla s 3,2 na 3,4).
- Troškove previsokima smatra nešto manje od polovice ispitanika. Oko 40% ih troškove smatra primjerenim, a čak oko 9% premalim. 2006. godine je percepcija troškova bila nešto povoljnija, odnosno manje je osoba smatralo da su troškovi bili previsoki.
- Ukupna ocjena rada gruntovnice u posljednjem predmetu iznosi 3,3, što je vrlo slično kao i ocjena 2006. godine. Međutim, oko polovice ispitanika smatra da se rad gruntovnice poboljšava, a tek 8% da se pogoršava.
- Rad gruntovnice ni u kojem aspektu nije ocijenjen lošije nego 2006. godine, osim u percepciji troškova. Manja ili veća poboljšanja vide se u svim drugim aspektima, a posebno je značajna procjena relativne većine da se rad gruntovnice poboljšava.



## Rezultati istraživanja – Javna predodžba

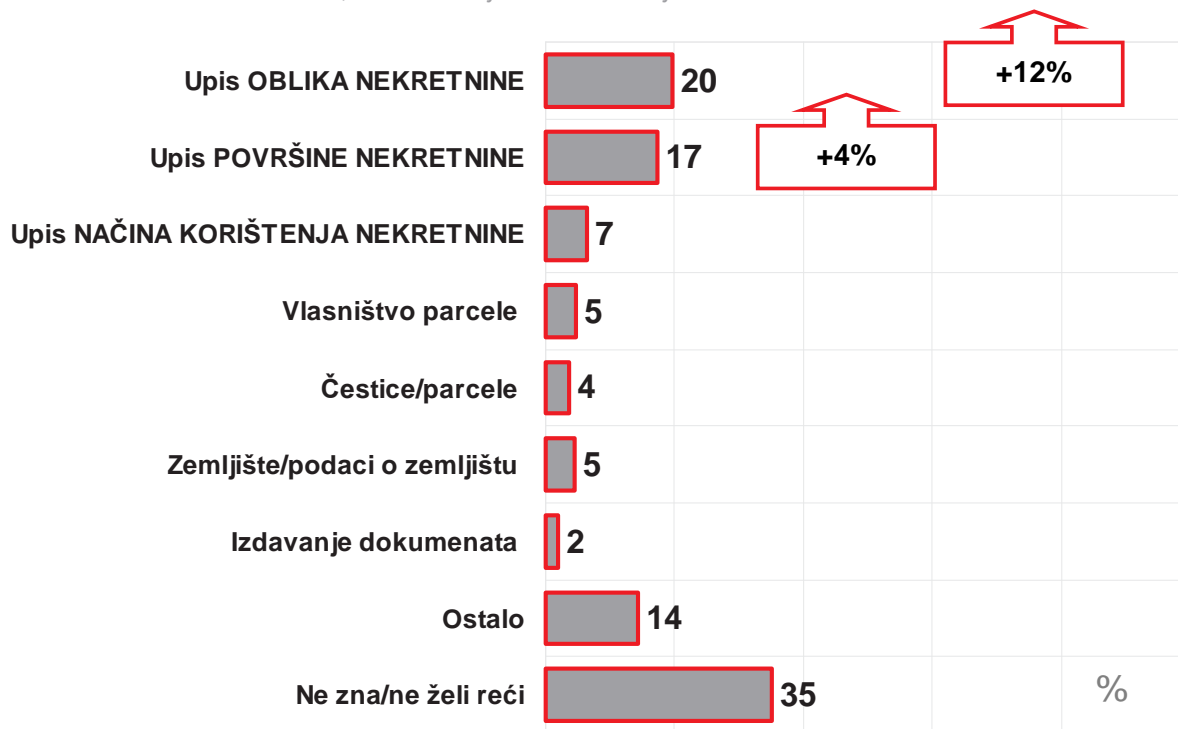
- ZK odjel
- Katastar
- Stanje nekretnina
- Projekt "Uređena zemlja"





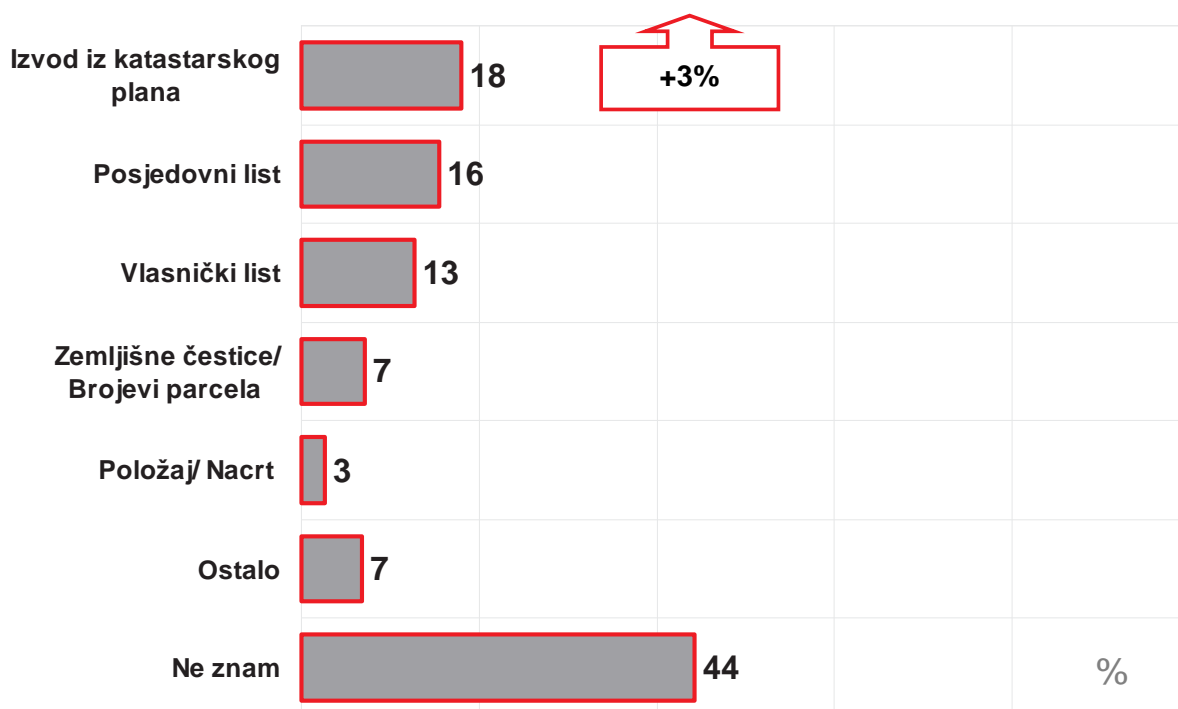
## Poznavanje funkcije katastra

Znate li čemu služi katastar, odnosno koje su sve funkcije katastra?



## Poznavanje vrsta dokumenta katastra

Znate li koji se dokumenti dobivaju u katastru?

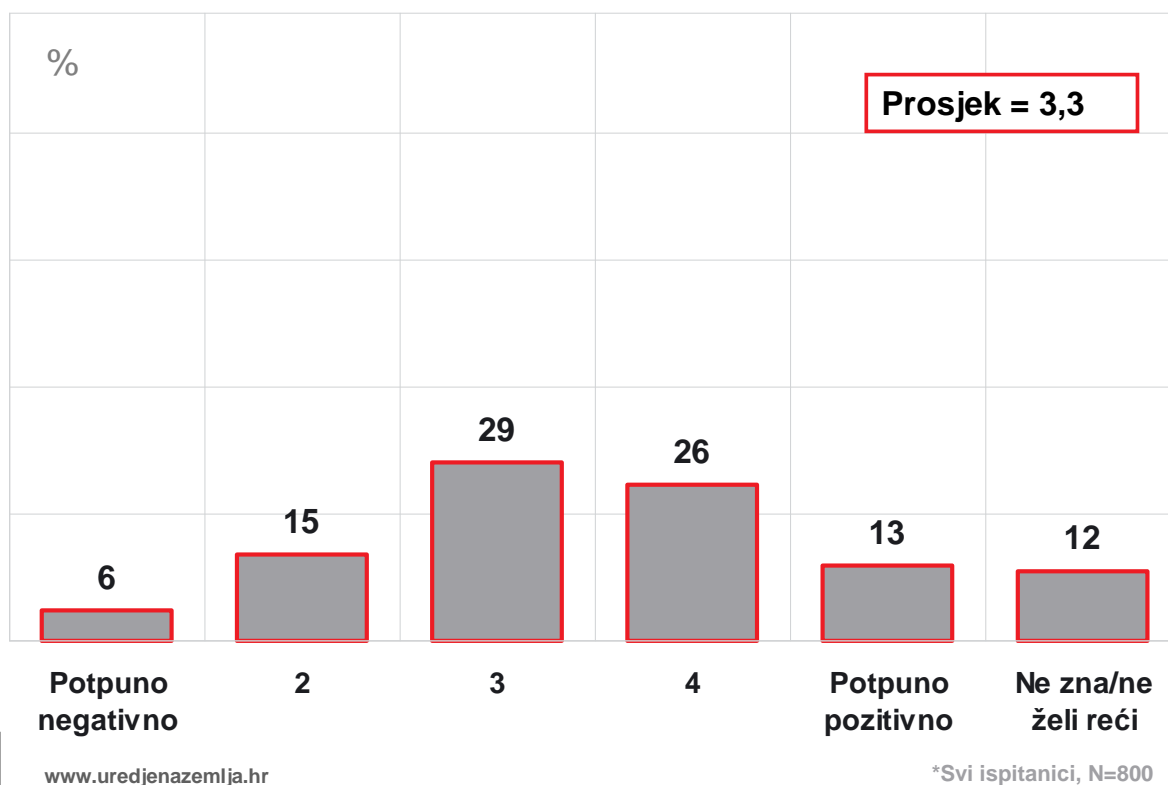




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena rada katastra

Kakvo je Vaše mišljenje o radu/funkcioniranju katastra?



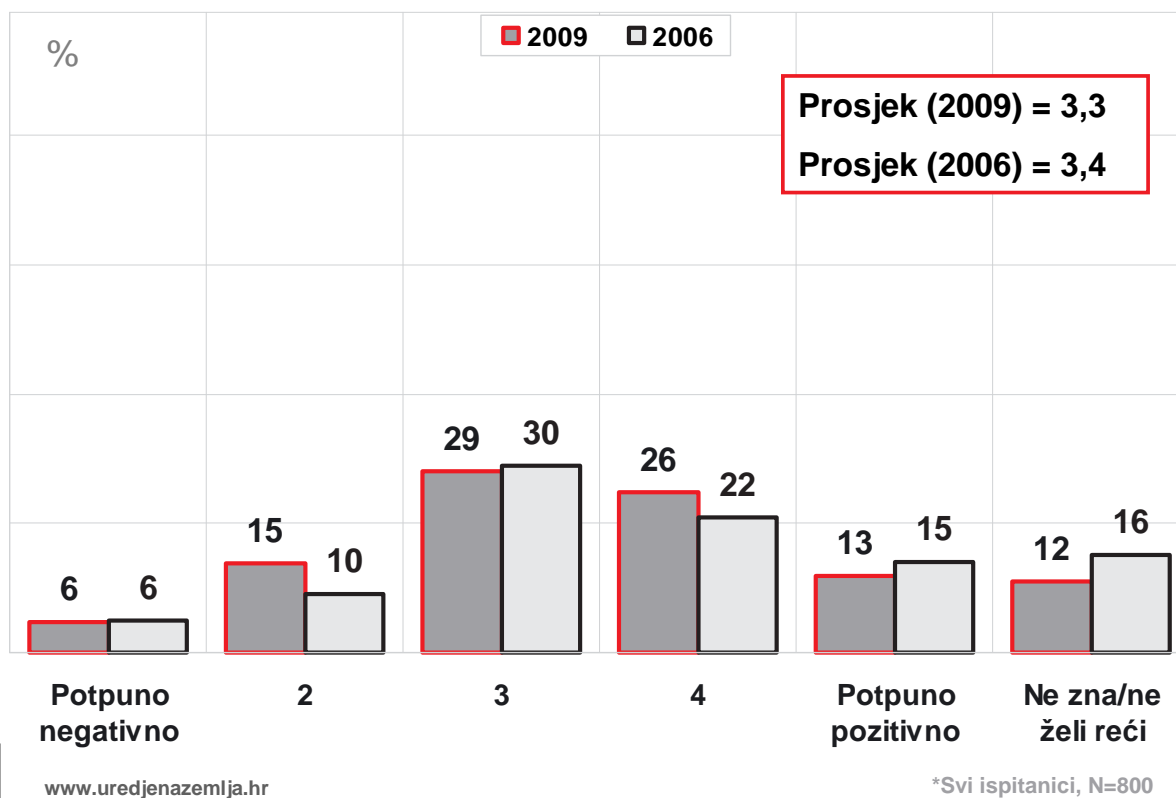
135



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena rada katastra – usporedba s 2006.

Kakvo je Vaše mišljenje o radu/funkcioniranju katastra?



136



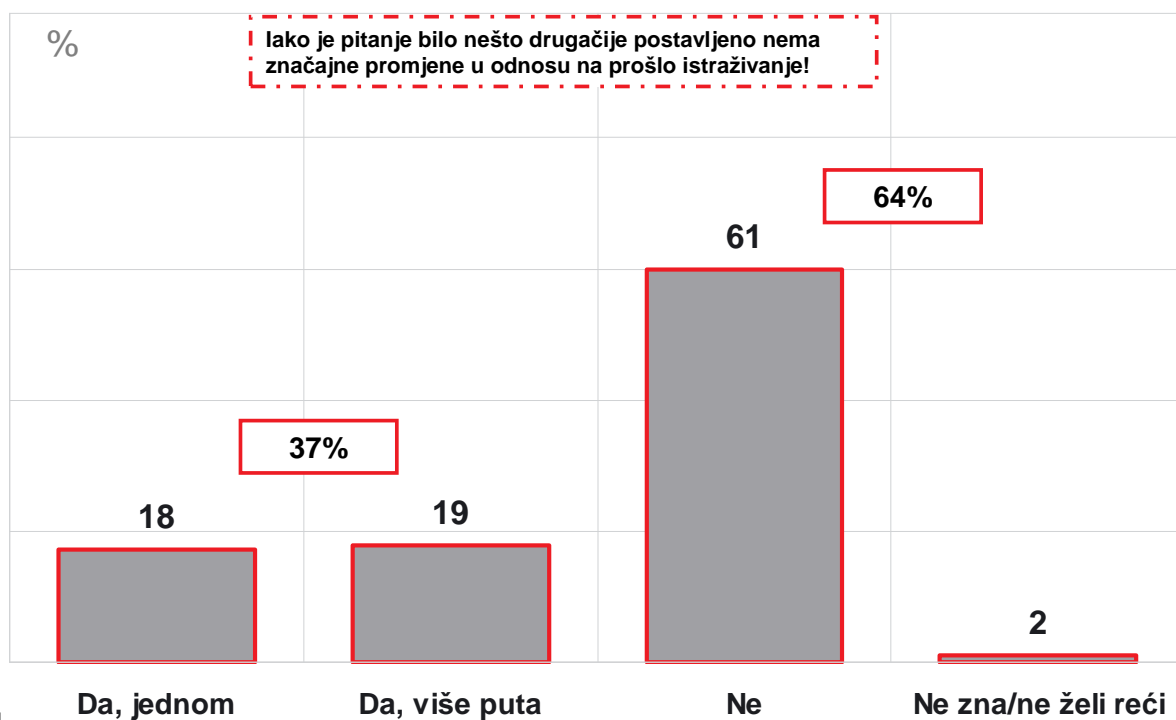
Kakvo je Vaše mišljenje o radu/funkcioniranju katastra? – prema demografiji

		N	Prosjek
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>704</b>	<b>3,3</b>
Spol	Muški	336	3,1
	Ženski	369	3,5
Dob	Do 30 godina	130	3,3
	Od 31 do 44 godina	208	3,2
	Od 45 do 60 godina	179	3,2
	Više od 60 godina	188	3,4
Obrazovanje	Osnovna škola	260	3,5
	Srednja škola	353	3,2
	Viša škola/Fakultet	89	3

		N	Prosjek
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>704</b>	<b>3,3</b>
Prihodi kućanstva	Do 2500 kn	158	3,2
	2501-4000 kn	119	3,6
	4001-7000 kn	190	3,3
	7001 i više	153	3,1
	Ne zna/Odbija	84	3,2
Tip naselja	Grad	410	3,3
	Selo	294	3,3
Regija	Zagreb i okolica	172	3,1
	Sjeverna Hrvatska	136	3,6
	Slavonija	124	3,3
	Lika i Banovina	56	3,6
	Hrvatsko Primorje i Istra	87	3,2
	Dalmacija	130	3,1



Jeste li u posljednjih pet godina koristili usluge katastra?



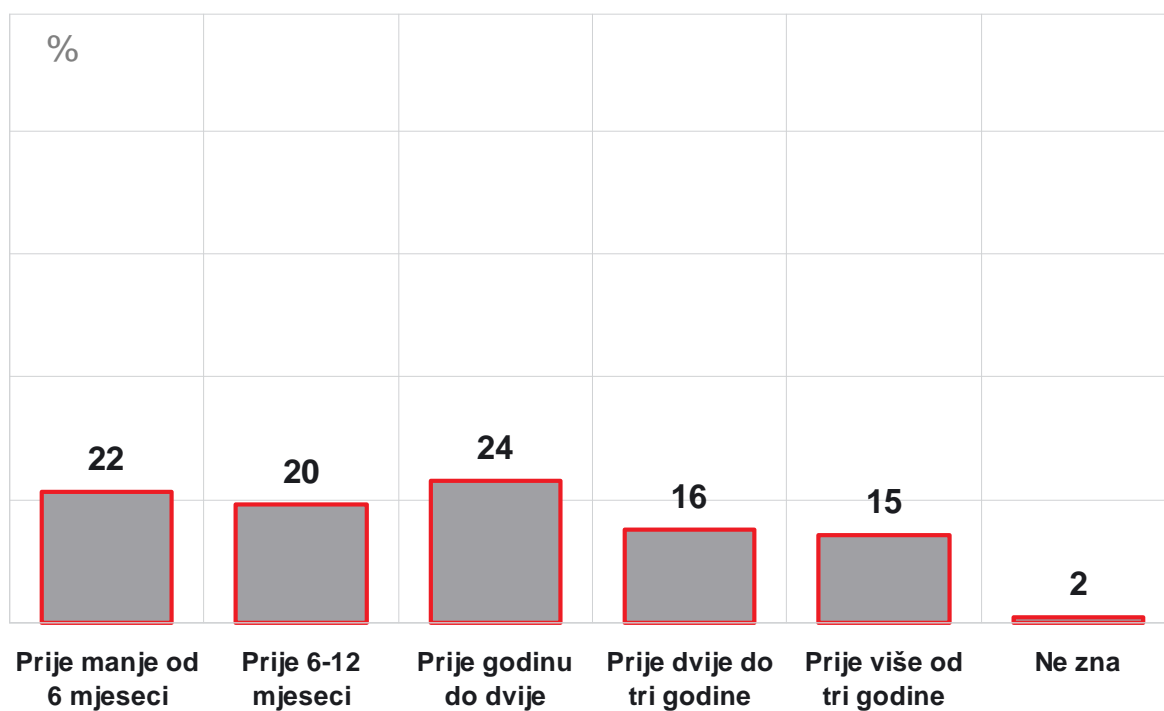


Jeste li u posljednjih pet godina koristili usluge katastra? – demografija

		N	Koristio	Nije koristio
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>37</b>	<b>63</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>378</b>	<b>42</b>	<b>58</b>
	<b>Ženski</b>	<b>422</b>	<b>32</b>	<b>68</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>154</b>	<b>22</b>	<b>78</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>218</b>	<b>40</b>	<b>60</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>203</b>	<b>53</b>	<b>47</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>225</b>	<b>30</b>	<b>70</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>292</b>	<b>36</b>	<b>64</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>400</b>	<b>36</b>	<b>64</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>104</b>	<b>45</b>	<b>55</b>



Kada ste posljednji puta koristili usluge katastra?

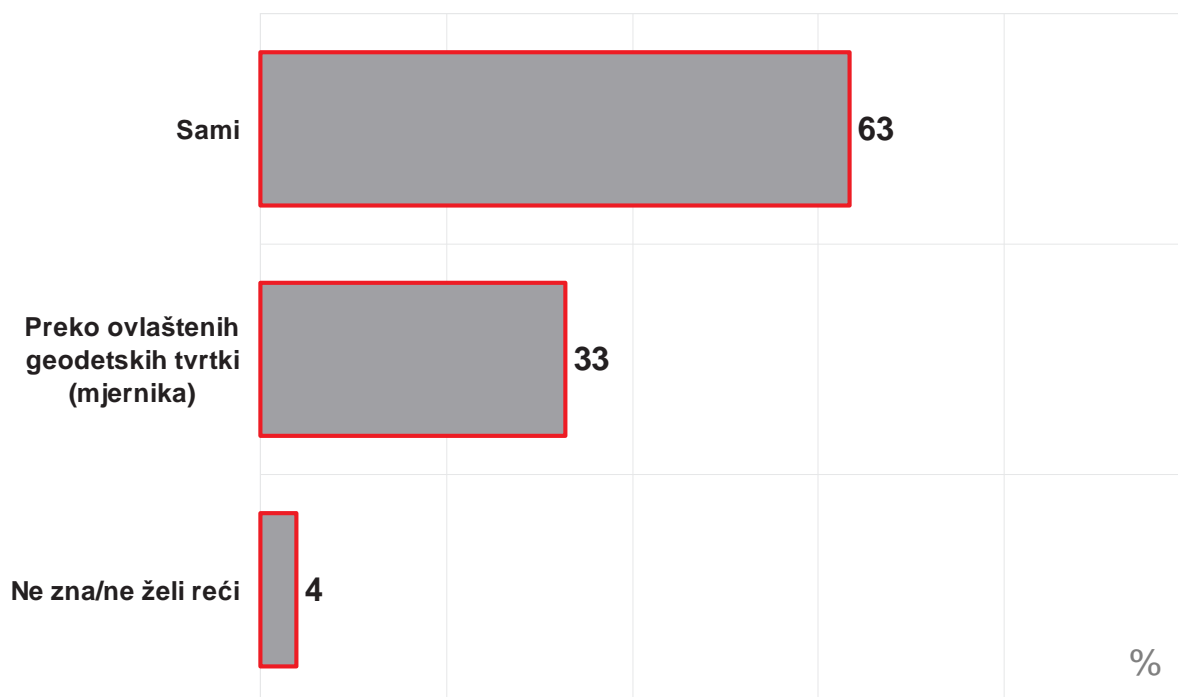




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Način rješavanja predmeta

Jeste li koristili usluge ovlaštenih geodetskih tvrtki (mjernika) ili ste sami rješavali predmet zbog kojeg ste posljednji put bili u katastru?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge katastra, N=297

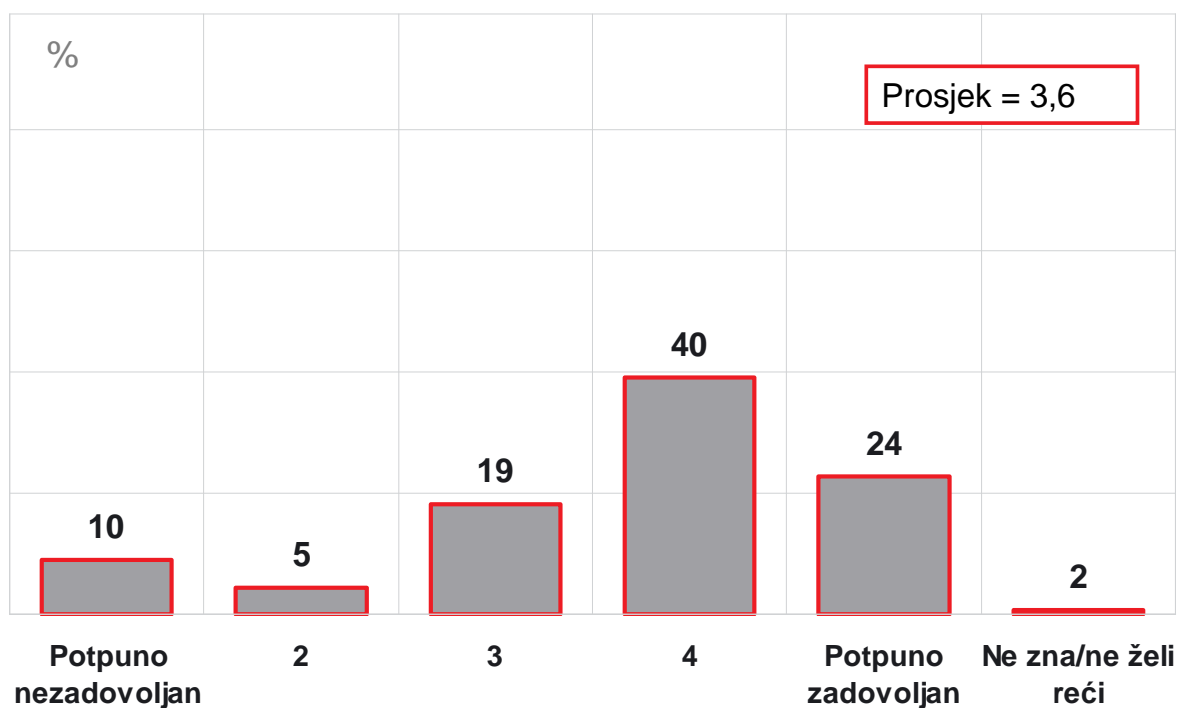
141



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena rada ovlaštenih geodetskih tvrtki

Koliko ste zadovoljni radom ovlaštenih geodetskih tvrtki (mjernika) za taj predmet?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge geodeta, N=97

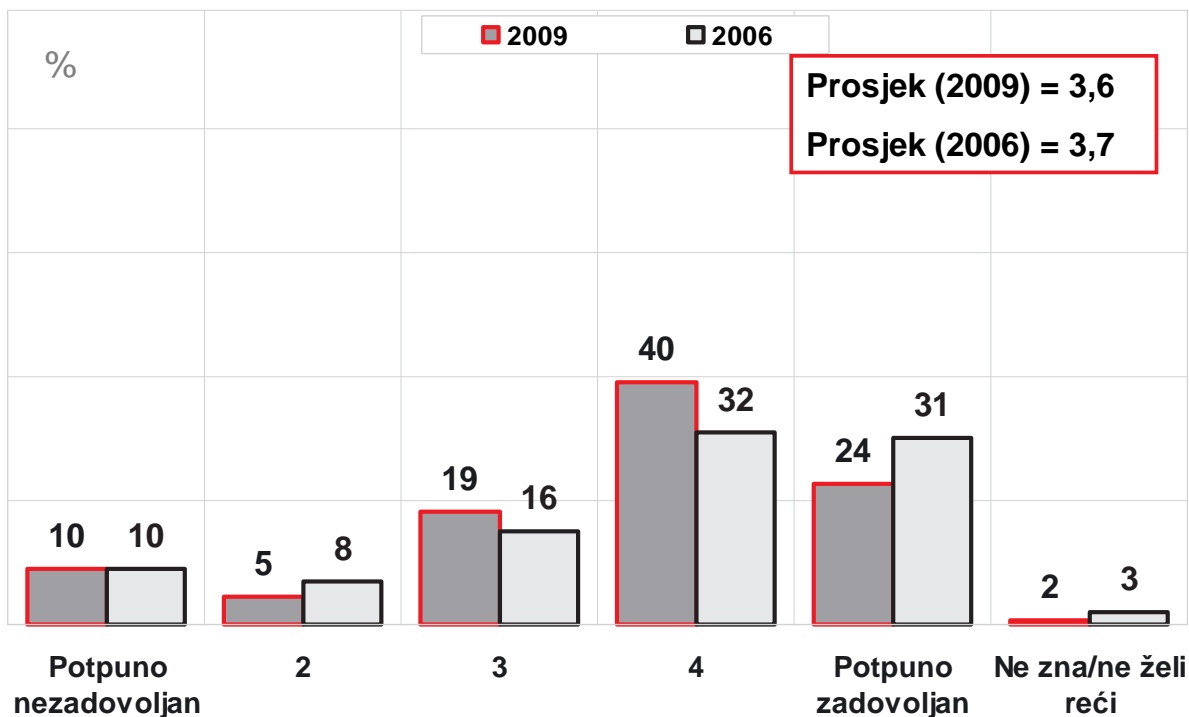
142



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena rada ovlaštenih geodetskih tvrtki – usporedba s 2006.

Koliko ste zadovoljni radom ovlaštenih geodetskih tvrtki (mjernika) za taj predmet?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su koristili usluge geodeta, N=97

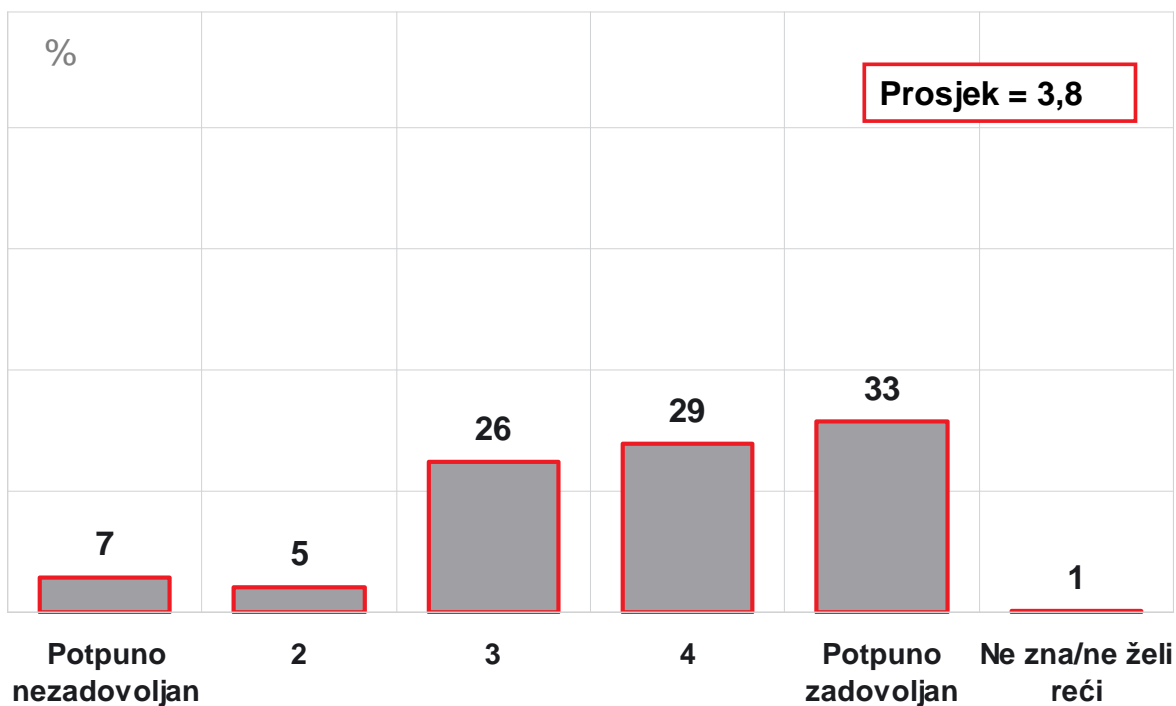
143



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Ocjena odnosa i rada službenika u katastru

Koliko ste bili zadovoljni odnosom i radom službenika u katastru za taj predmet?



www.uredjenazemlja.hr

Samo ispitanici koji su sami rješavali predmet, N=188

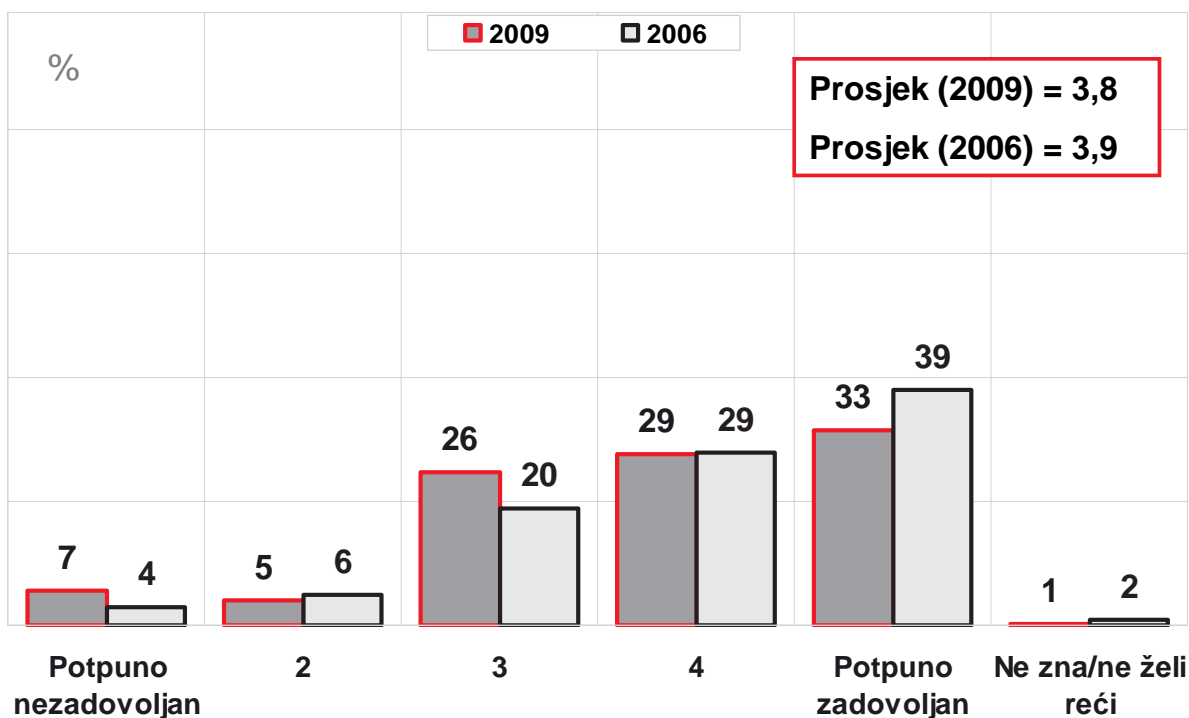
144





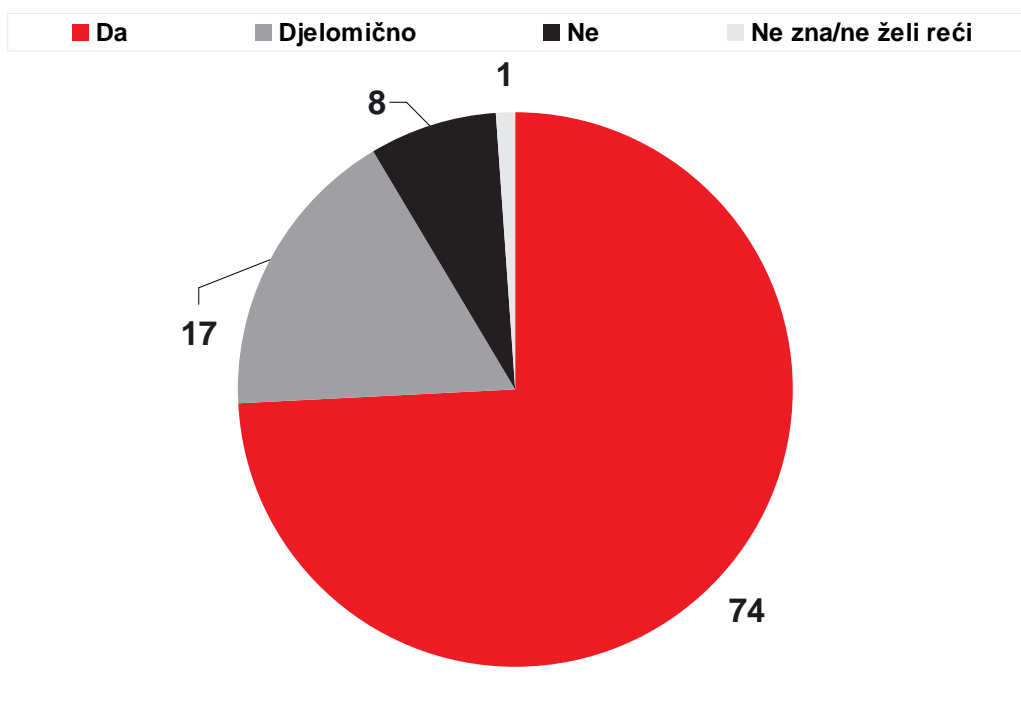
## Ocjena odnosa i rada službenika u katastru – usporedba s 2006.

Koliko ste bili zadovoljni odnosom i radom službenika u katastru za taj predmet?



## Dobivanje uputa i informacija

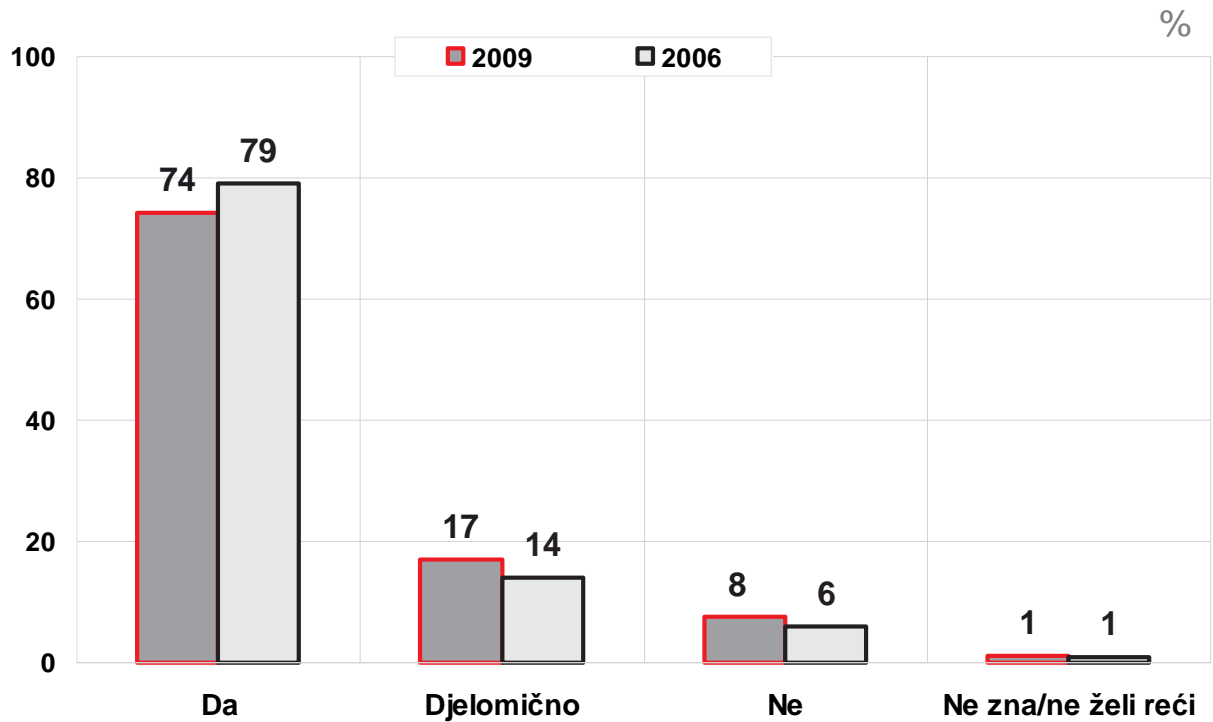
Jeste li u katastru dobili sve tražene upute i informacije?





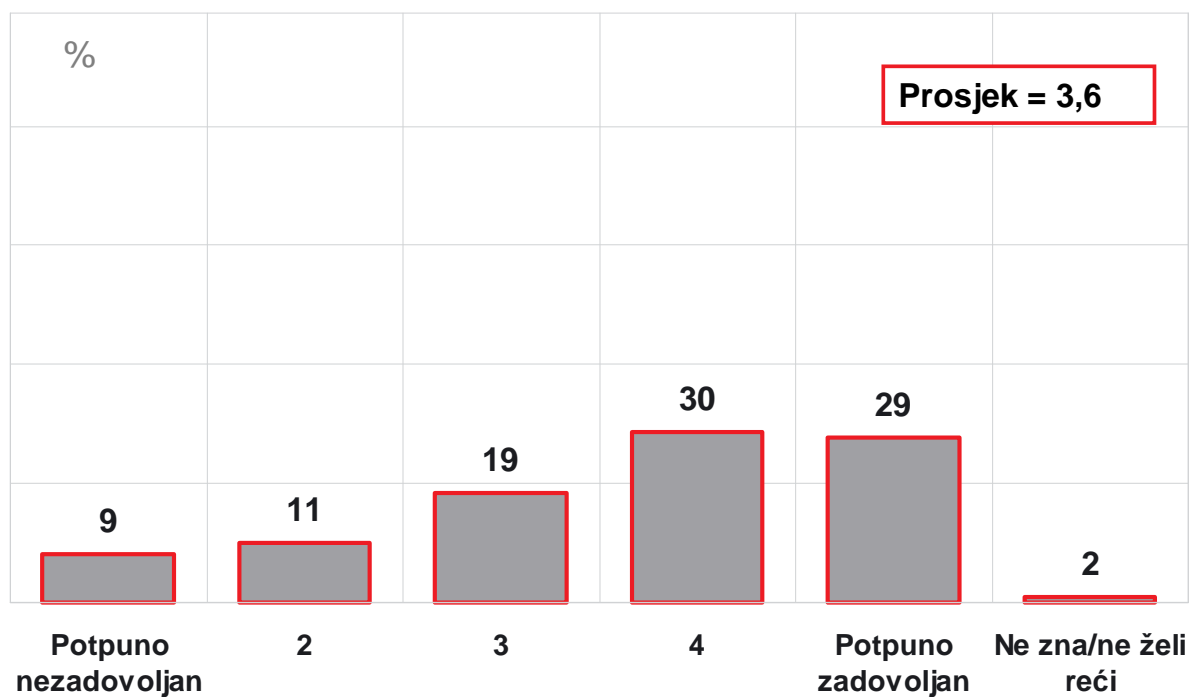
## Dobivanje uputa i informacija – usporedba s 2006.

Jeste li u katastru dobili sve tražene upute i informacije?



## Ocjena brzine rješavanja predmeta

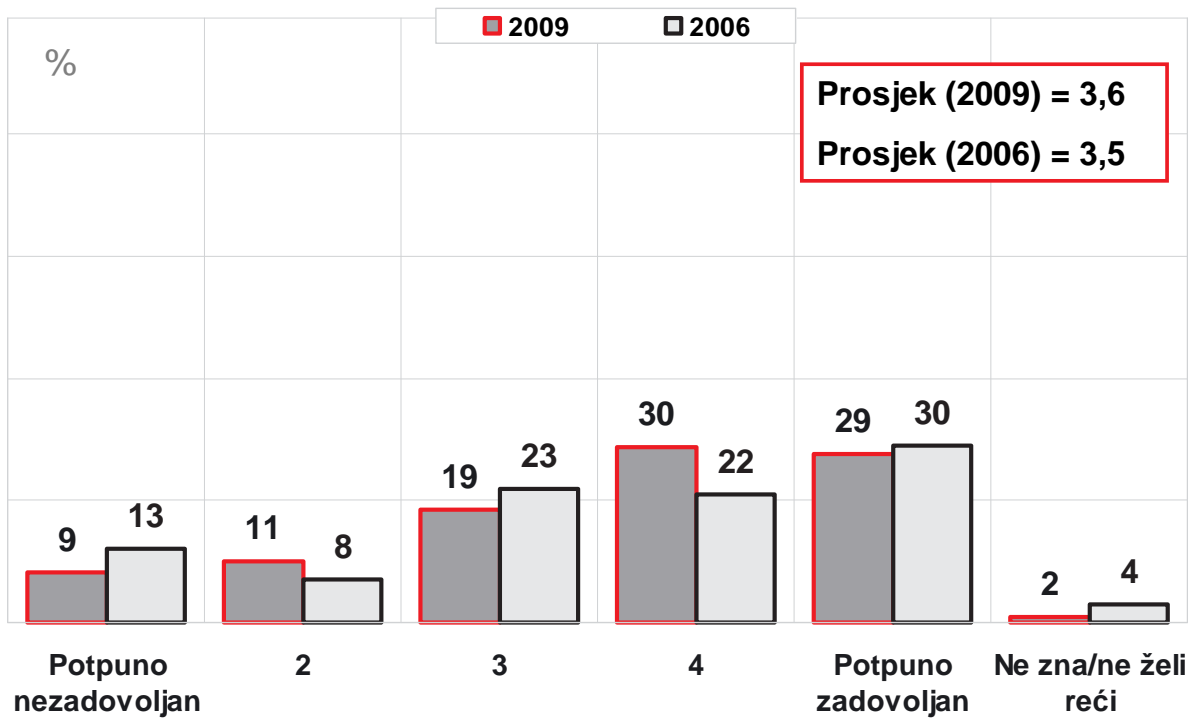
Možete li ocijeniti koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja tog predmeta?





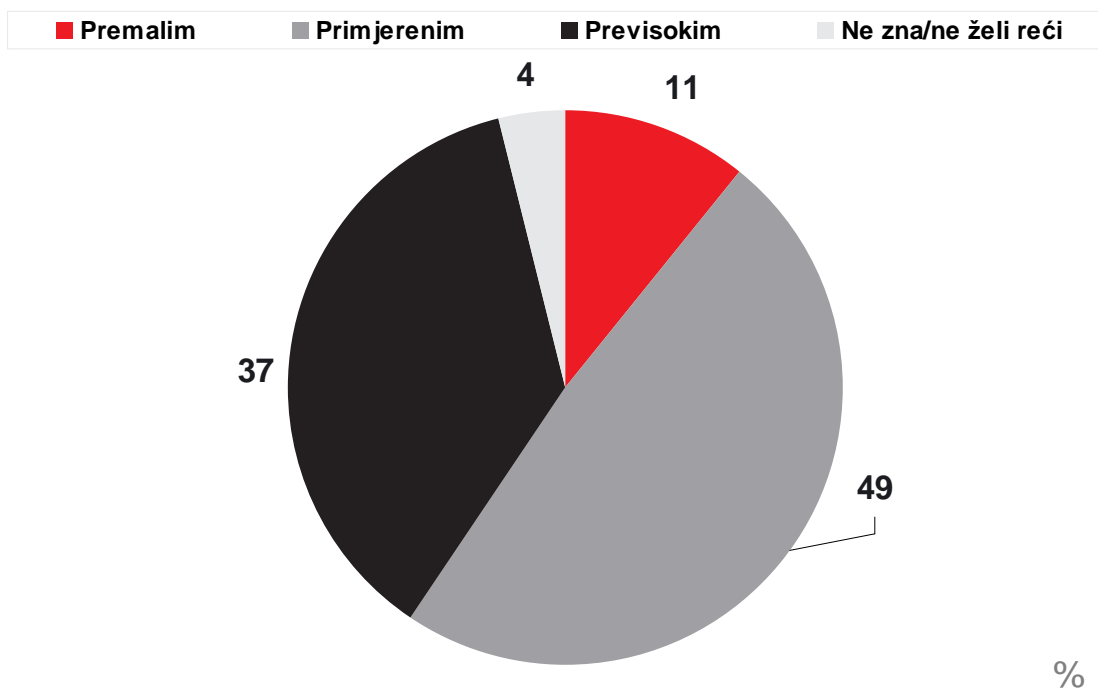
## Ocjena brzine rješavanja predmeta – usporedba s 2006.

Možete li ocijeniti koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja tog predmeta?



## Percepcija troškova

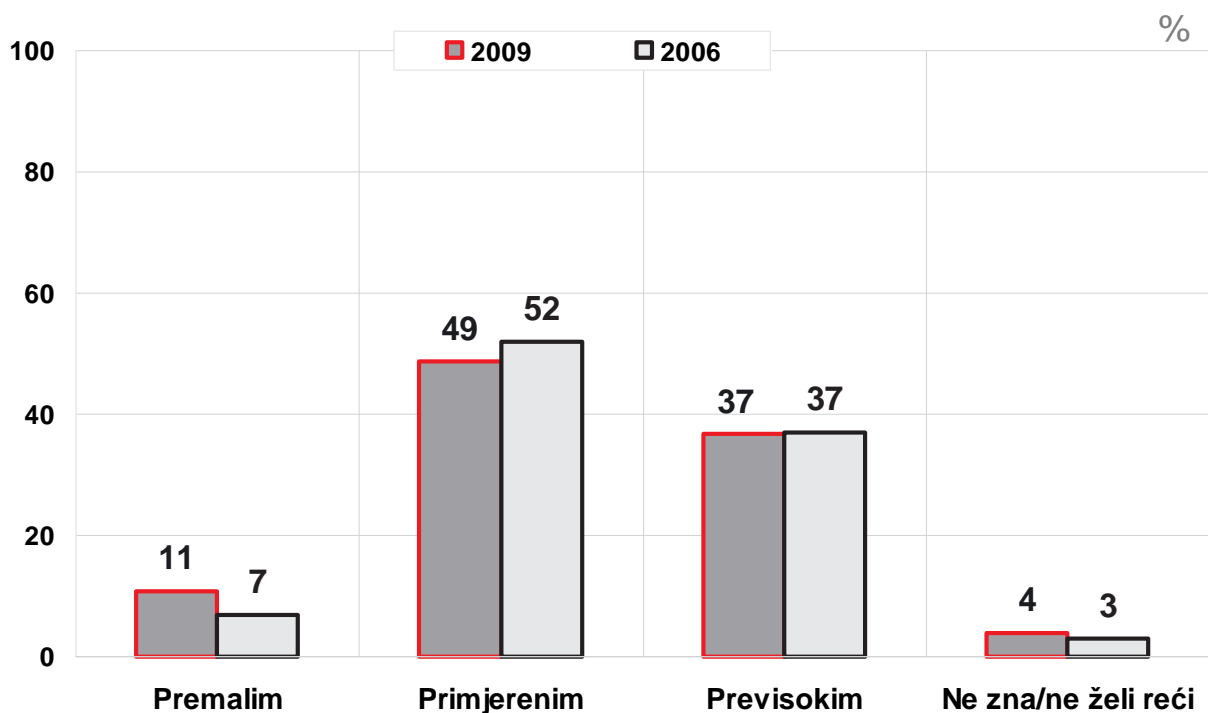
Smatrate li ukupni trošak koji ste imali za taj predmet:





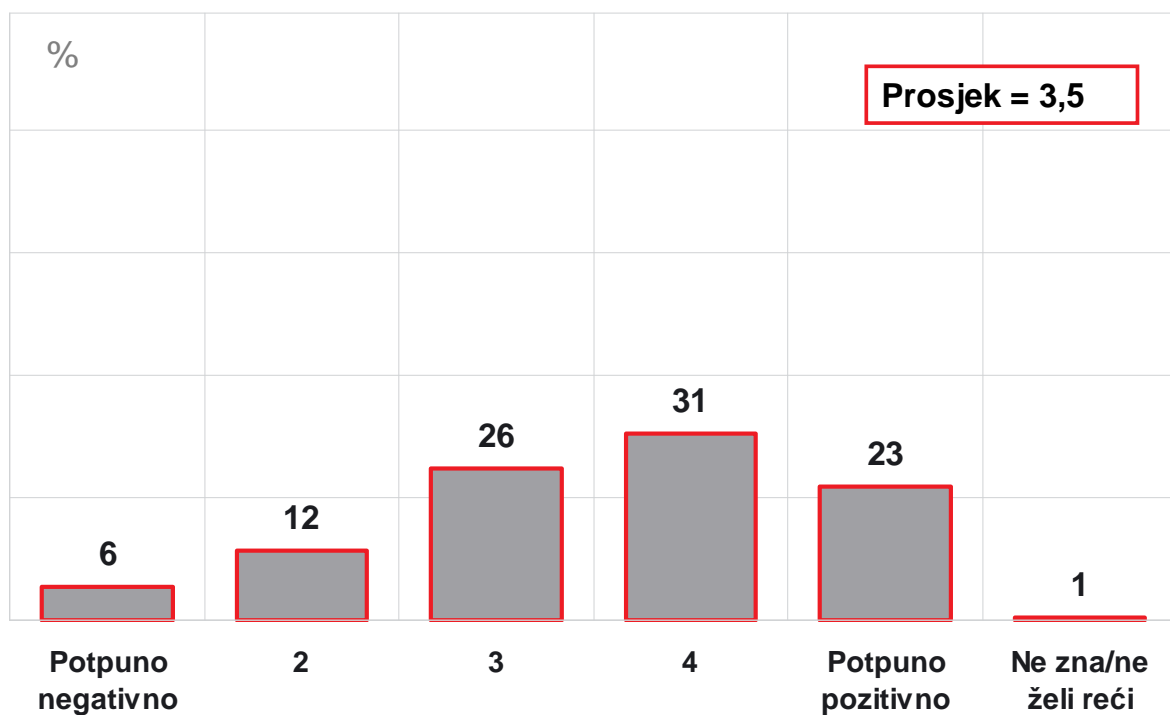
## Percepcija troškova – usporedba s 2006.

Smatrate li ukupni trošak koji ste imali za taj predmet:



## Ocjena iskustva s katastrom

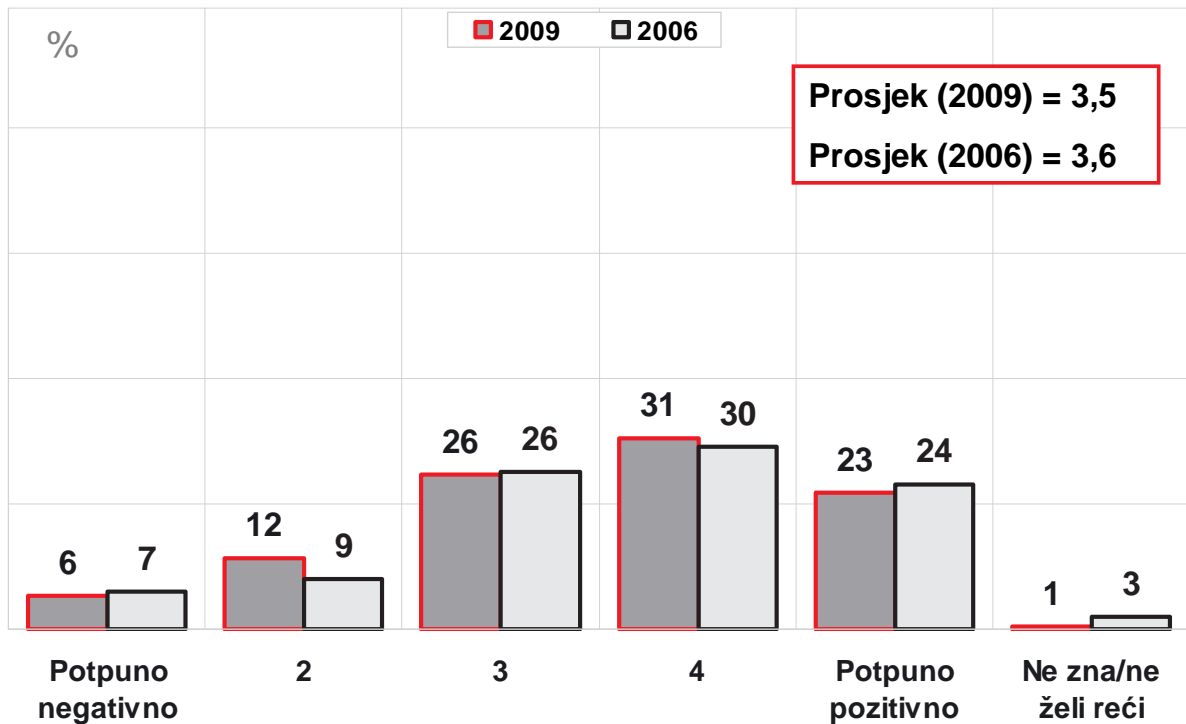
Kakvo biste ocijenili to Vaše iskustvo s katastrom za taj predmet?





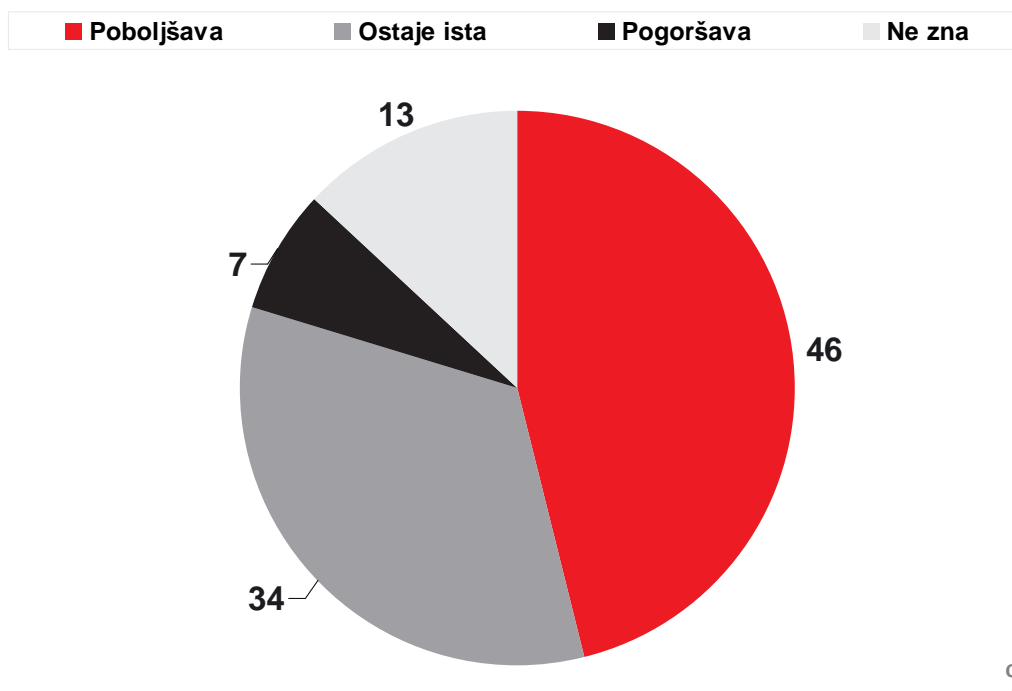
## Ocjena iskustva s katastrom – usporedba s 2006.

Kakvo biste ocijenili to Vaše iskustvo s katastrom za taj predmet?



## Ocjena promjene kvalitete rada katastra

Općenito gledajući, biste li rekli da se kvaliteta usluge i način funkcioniranja katastra posljednjih godina poboljšava, ostaje isti ili se pogoršava?





## Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – katastri

- Ispitanici pokazuju osrednje znanje o dokumentima koji se dobivaju u katastru. Na prva dva mjesta su izvod iz katastarskog plana i posjedovni list, što su tipični dokumenti koji se dobivaju u katastru. 13% ispitanika je navelo vlasnički list, što nije točan odgovor i ukazuje na slabo poznavanje razlike u konceptima posjeda i vlasništva. Gotovo polovica ispitanika nije ponudila niti jedan odgovor.
- Opća ocjena rada katastra je 3,3, što možemo ocijeniti pozitivnim. Ocjena je na nivou ocjene iz 2006. godine, među njima nema značajne razlike.
- Za razliku od ocjena gruntovnice, gdje je bilo izraženijih razlika prema regiji, katastar sve socio-demografske skupine podjednako ocjenjuju.
- Oko 60% ispitanika nije koristilo usluge katastra u zadnjih 5 godina. Činjenica je da nešto manje osoba koristi katastar nego gruntovnicu, što je nalaz koji odgovara načinu na koji bi tržište nekretnina trebalo funkcionirati.
- Oko trećine ispitanika koristilo je usluge geodeta, a 63% ispitanika su predmet rješavali sami. U stvarnoj situaciji osobe obično nemaju puno izbora jer za određene tipove mjerenja ili zahvata moraju potražiti pomoć ovlaštenog geodeta. Prosječna ocjena geodetskih firmi je 3,6, pri čemu je preko 80% ispitanik u manjoj ili većoj mjeri bilo zadovoljno radom geodeta. Ocjena se ne razlikuje bitno od ocjene iz 2006. godine.
- Rad službenika u katastru također je ocijenjen pozitivno, ocjenom 3,8. I u ovom slučaju je malo nezadovoljnih odnosom i radom službenika, tek nešto više od 10%. Ocjena se ne razlikuje od ocjene iz 2006. godine.



## Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – katastri

- Oko 3/4 ispitanika je u katastru dobilo sve tražene upute i informacije, što govori o dobroj organizaciji pružanja informacija u katastru. Zadovoljstvo je bilo nešto više 2006. godine, ali ne značajno.
- Brzinu rješavanja predmeta ispitanici ocjenjuju prosječnom ocjenom 3,6, što je na razini ocjene 3,5 iz 2006. godine i odražava generalno pozitivan stav koji ispitanici imaju prema radu katastra.
- Oko polovice ispitanik trošak koji su imali za predmet smatra primjerenim, a preko jedne trećine ga smatra prevelikim. U ovom aspektu je katastar ocijenjen bolje od gruntovnice. U odnosu na 2006. godinu nema bitnih razlika u strukturi odgovora.
- Ukupna ocjena katastra je 3,5, što odražava generalno zadovoljstvo korisnika radom katastra. Kao i kod gruntovnice, relativna većina ispitanika smatra da se rad katastra poboljšava, iako to ljestvica procjene nije pokazala (rad katastra je nešto lošije ocijenjen nego 2006. godine).



## Rezultati istraživanja – Javna predodžba

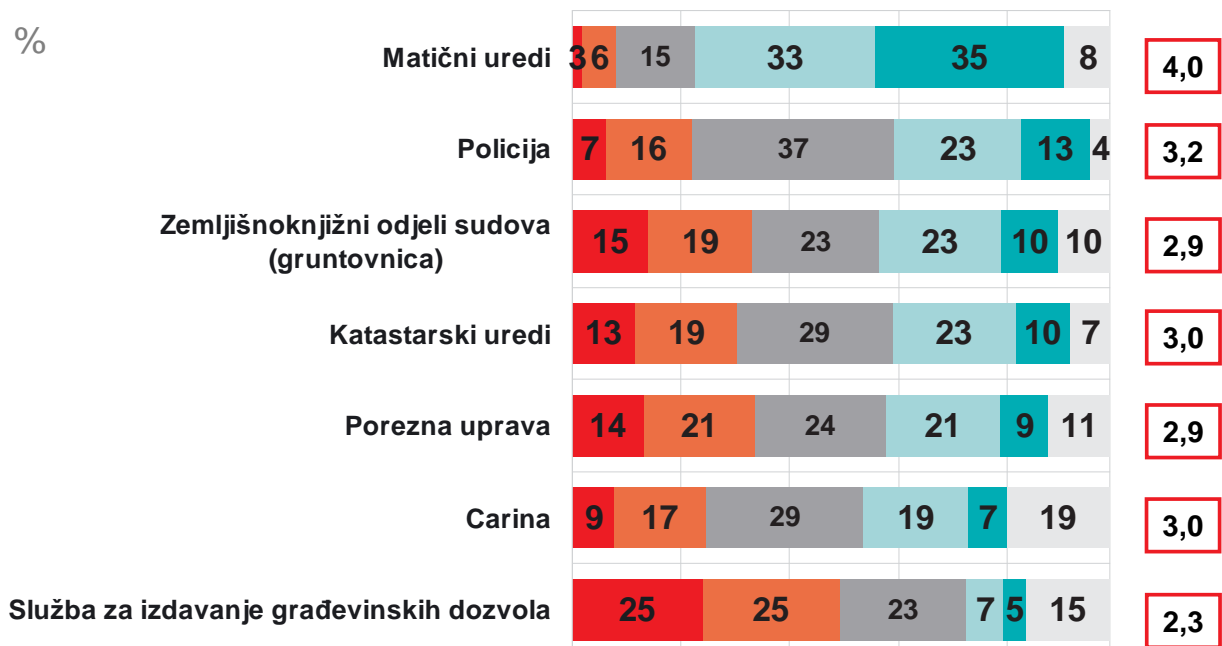
- ZK odjel
- Katastar
- Stanje nekretnina
- Projekt "Uređena zemlja"



## Povjerenje u institucije

Pročitati ću Vam neke institucije, a Vas molim da ocijenite koliko se svakoj od tih institucija može vjerovati da svoj posao radi u skladu sa zakonom i bez korupcije ili drugih oblika izbjegavanja zakona.

■ Uopće se ne može vjerovati ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ U potpunosti se može vjerovati ■ Ne zna

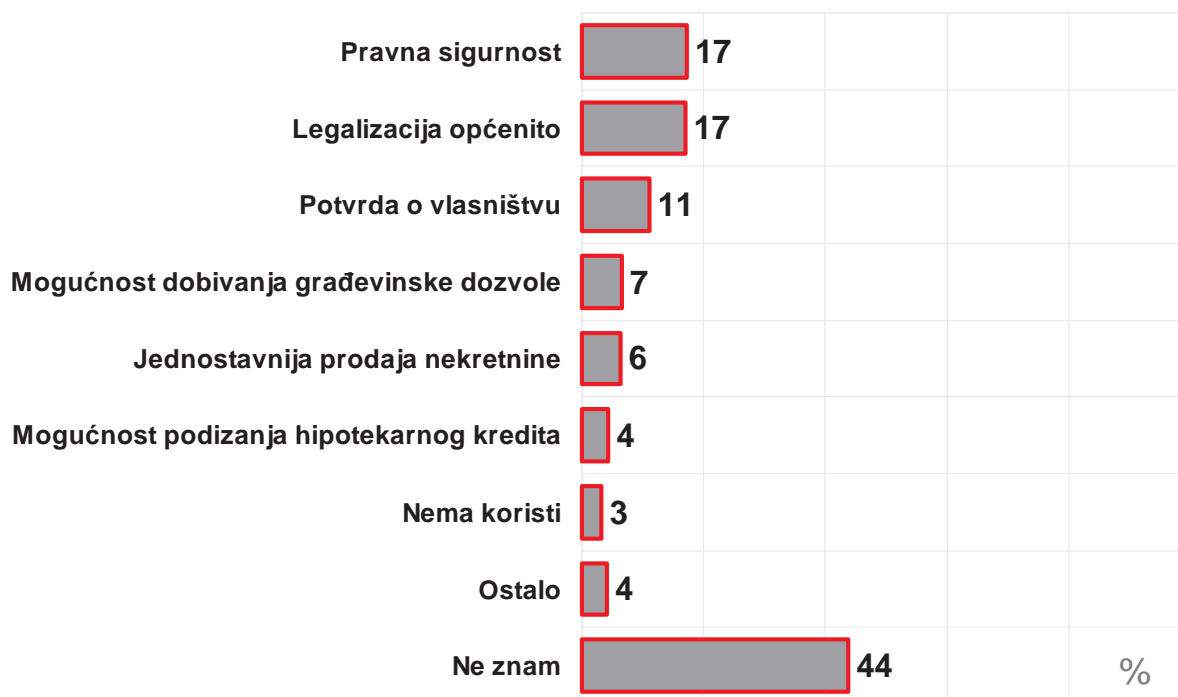




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

Koje su sve po Vašem mišljenju koristi građana od uknjižbe nekretnine?

## Percepcija koristi za GRAĐANE od uknjižbe nekretnine



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=800

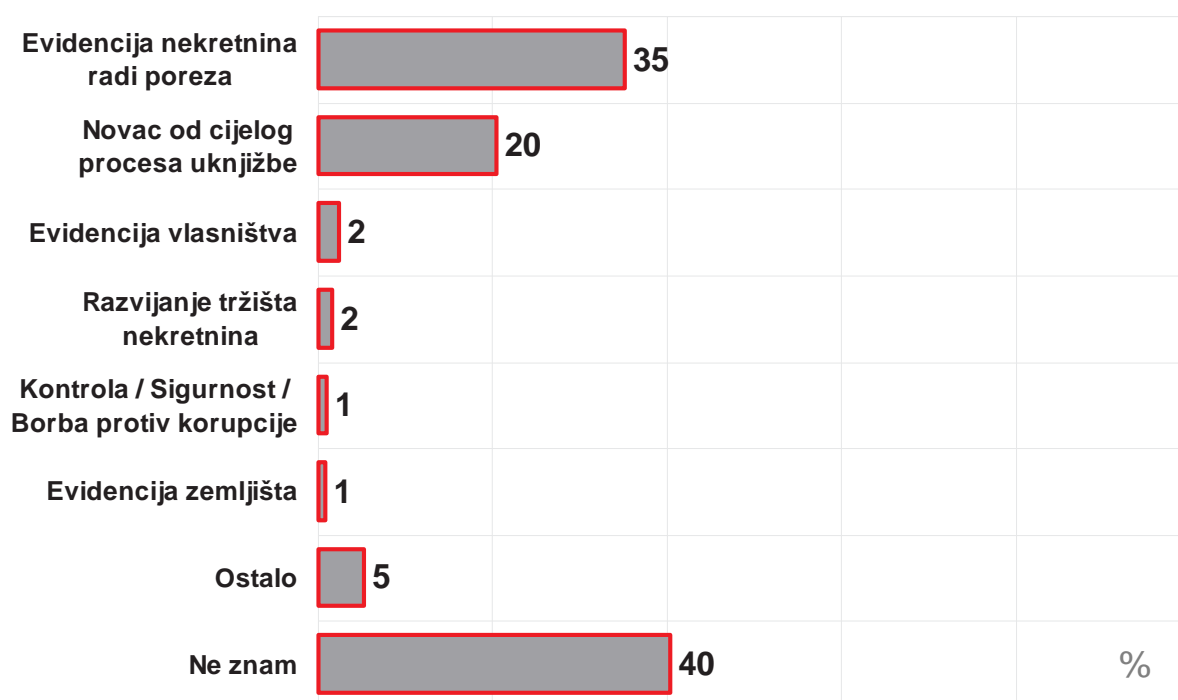
159



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

Koje su sve po Vašem mišljenju koristi države od uknjižbe nekretnine?

## Percepcija koristi DRŽAVE od uknjižbe nekretnine



www.uredjenazemlja.hr

\*Svi ispitanici, N=800

160



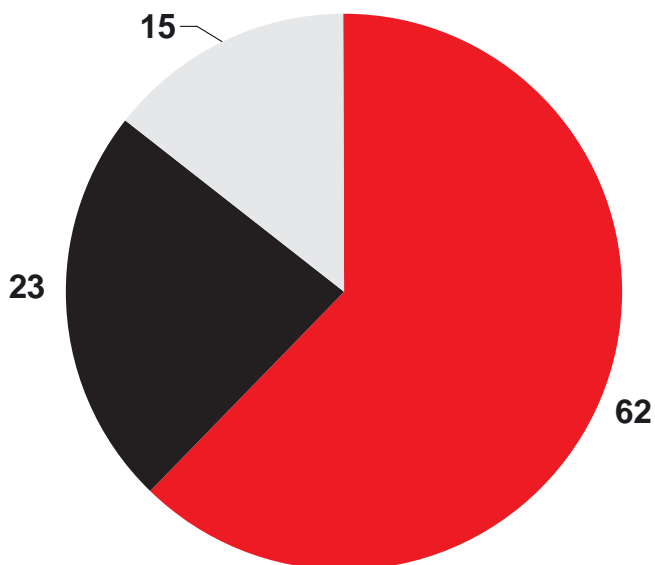


UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Vlasništvo nad nekretninom

Jeste li Vi osobno vlasnik ili suvlasnik neke nekretnine, dakle stana, kuće, vikendice, poslovnog prostora ili zemljišta?

- Da, ispitanik osobno
 ■ Ne, ali jest drugi član kućanstva
 ■ Ne, nitko od članova kućanstva nije vlasnik



www.uredjenazemlja.hr

Svi ispitanici, N=800

161



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Vlasništvo nad nekretninom

Jeste li Vi osobno vlasnik ili suvlasnik neke nekretnine, dakle stana, kuće, vikendice, poslovnog prostora ili zemljišta? - prema demografiji

		N	Da, ispitanik osobno	Ne, ali jest drugi član kućanstva	Ne, nitko od članova kućanstva nije vlasnik
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>14</b>
<b>Spol</b>	Muški	378	68	18	14
	Ženski	422	58	28	15
<b>Dob</b>	Do 30 godina	154	24	51	25
	Od 31 do 44 godina	218	55	31	14
	Od 45 do 60 godina	203	75	11	13
	Više od 60 godina	225	83	8	8
<b>Obrazovanje</b>	Osnovna škola	292	71	14	16
	Srednja škola	400	55	30	15
	Viša škola/Fakultet	104	66	23	11

www.uredjenazemlja.hr

Svi ispitanici, N=800

162



## Vlasništvo nad nekretninom

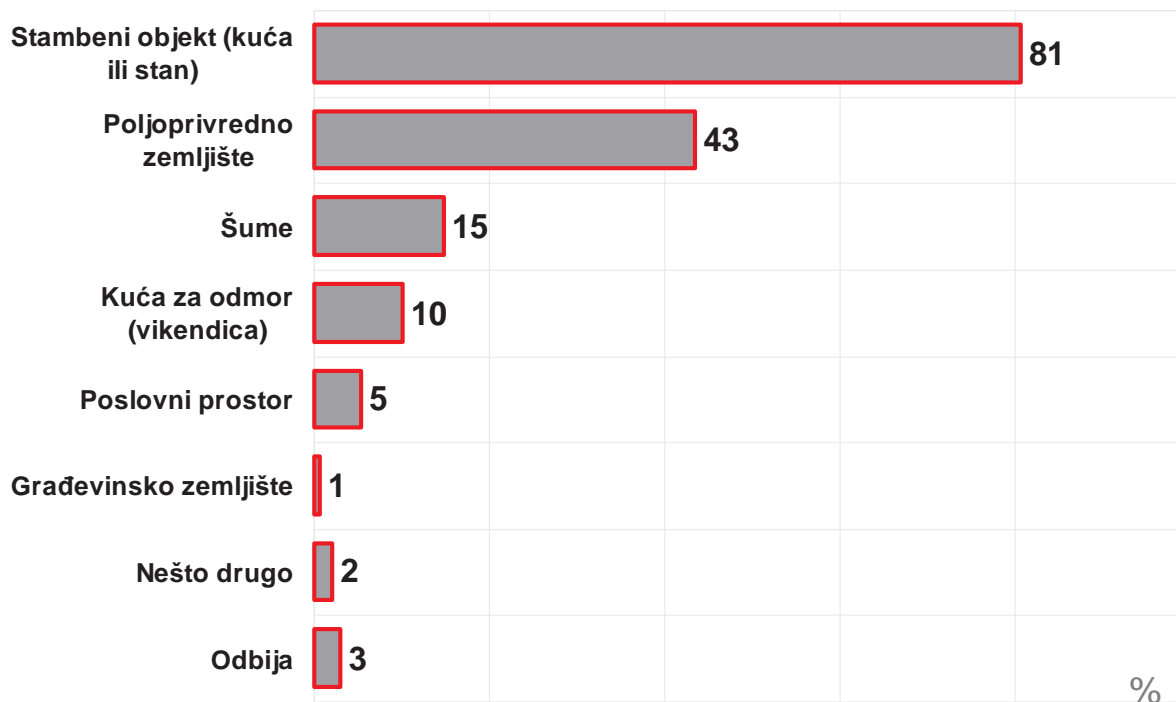
Jeste li Vi osobno vlasnik ili suvlasnik neke nekretnine, dakle stana, kuće, vikendice, poslovnog prostora ili zemljišta? - prema demografiji

		N	Da, ispitanik osobno	Ne, ali jest drugi član kućanstva	Ne, nitko od članova kućanstva nije vlasnik
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>14</b>
<b>Prihodi kućanstva</b>	Do 2500 kn	183	67	14	19
	2501-4000 kn	133	66	23	11
	4001-7000 kn	207	64	23	13
	7001 i više	178	57	31	13
	Ne zna/Odbija	99	55	27	18
<b>Tip naselja</b>	Grad	482	58	26	16
	Selo	318	68	19	12
<b>Regija</b>	Zagreb i okolica	198	64	22	14
	Sjeverna Hrvatska	145	76	21	3
	Slavonija	142	61	24	15
	Lika i Banovina	69	62	15	22
	Hrvatsko Primorje i Istra	97	67	18	14
	Dalmacija	149	45	33	22



## Vrsta nekretnine u vlasništvu

Koje sve vrste nekretnine su u Vašem osobnom vlasništvu, bez obzira da li ste jedini vlasnik ili suvlasnik dijela nekretnine?

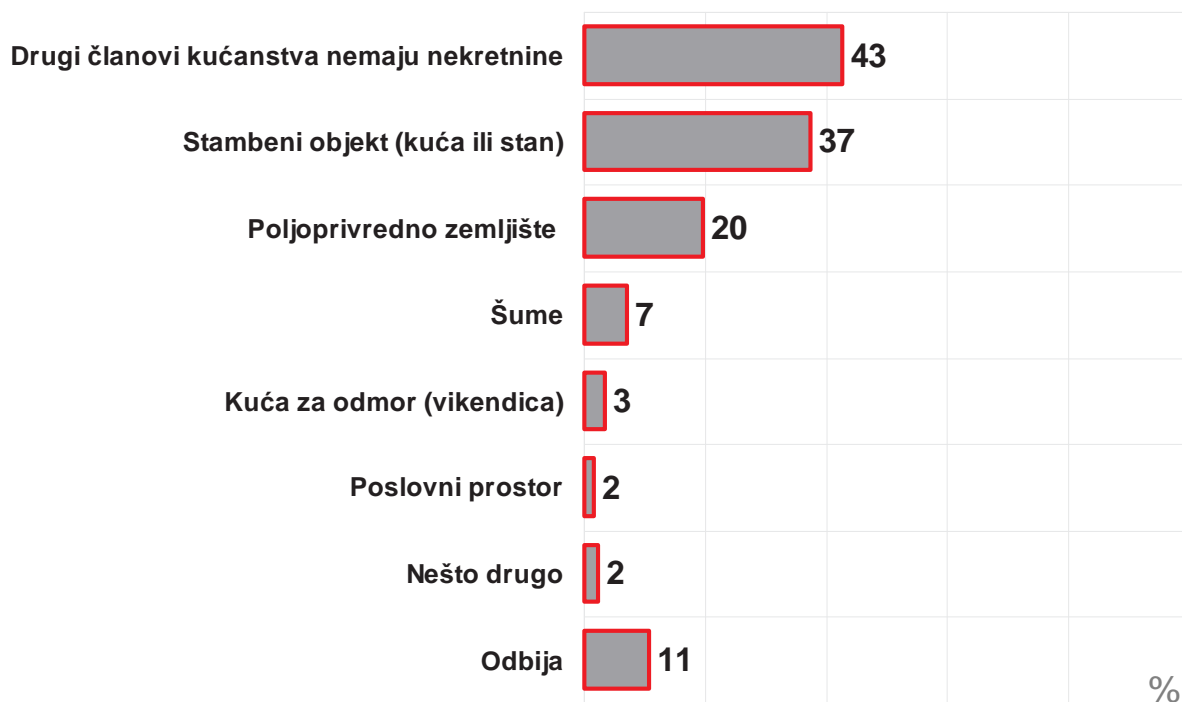




UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Vrsta nekretnine u vlasništvu drugih ukućana

Koje sve vrste nekretnina su u vlasništvu ostalih ukućana, a u kojima Vi nemate službeni vlasnički udio?



www.uredjenazemlja.hr

\*Ispitanici koji imaju nekretninu , N=684

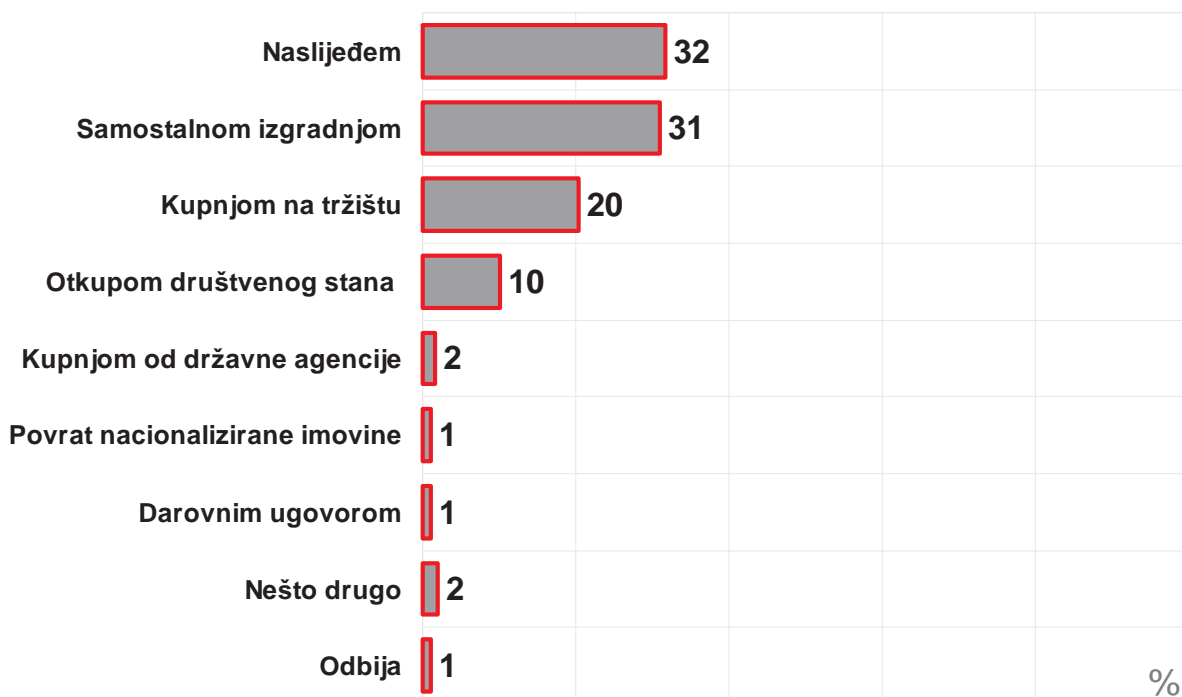
165



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Način stjecanja nekretnine

Na koji od slijedećih načina ste stekli navedenu nekretninu?



www.uredjenazemlja.hr

\*Ispitanici koji su naveli nekretninu , N=581

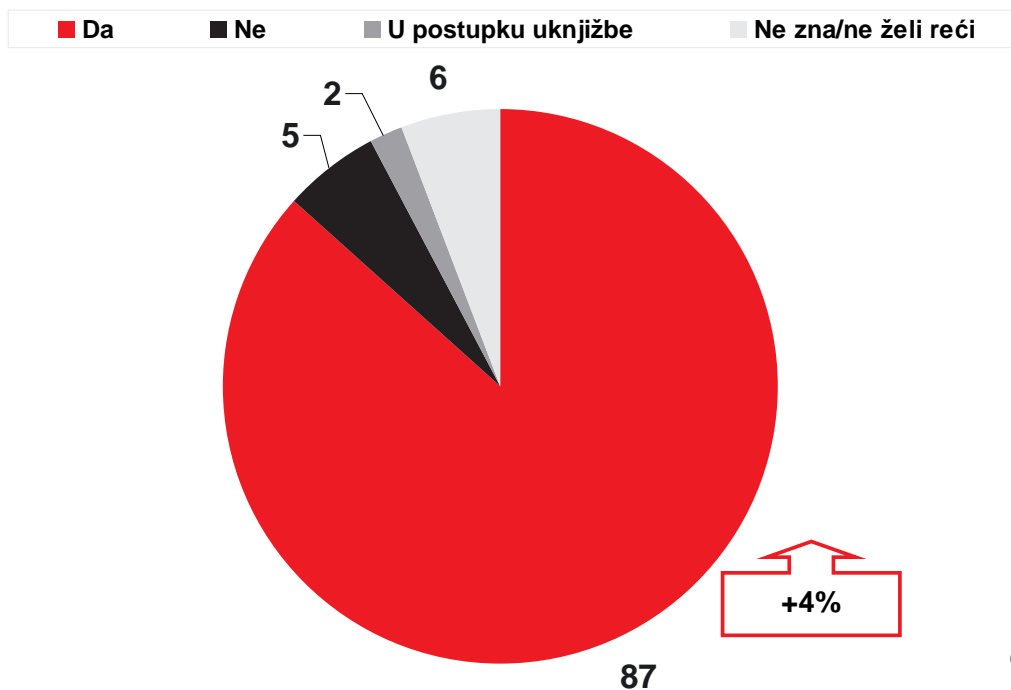
166



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Uknjižba nekretnine

Je li stan ili kuća u kojoj živite uknjižena u gruntovnicu (dakle na sudu)?



www.uredjenazemlja.hr

\*Ispitanici koji su naveli nekretninu , N=581

167



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Uknjižba nekretnine

Je li stan ili kuća u kojoj živite uknjižena u gruntovnicu (dakle na sudu)?

		N	Da	Ne	U postupku	Ne želi reći
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>581</b>	<b>87</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	262	89	4	1	6
	<b>Ženski</b>	319	85	6	3	6
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	96	90	3	2	5
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	163	89	1	1	9
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	151	87	7	2	4
	<b>Više od 60 godina</b>	172	83	9	3	5
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	205	81	8	2	9
	<b>Srednja škola</b>	295	91	4	2	4
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	81	87	6	4	3

www.uredjenazemlja.hr

\*Ispitanici koji su naveli nekretninu , N=581

168



Je li stan ili kuća u kojoj živite uknjižena u gruntovnicu (dakle na sudu)?

		N	Da	Ne	U postupku	Ne želi reći
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>581</b>	<b>87</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Prihodi kućanstva</b>	Do 2500 kn	116	79	7	2	12
	2501-4000 kn	101	84	11	2	3
	4001-7000 kn	157	91	3	2	3
	7001 i više	145	89	3	2	5
	Ne zna/Odbija	62	87	4	2	8
<b>Tip naselja</b>	Grad	339	90	4	2	4
	Selo	242	82	7	2	8
<b>Regija</b>	Zagreb i okolica	143	87	6	4	4
	Sjeverna Hrvatska	129	83	5	1	11
	Slavonija	108	97	0	1	2
	Lika i Banovina	42	83	3	4	11
	Hrvatsko Primorje i Istra	70	85	6	1	7
	Dalmacija	89	83	12	2	3



Koji je glavni razlog zašto ste se odlučili na uknjižbu, ako nekretnina nije bila uknjižena u trenutku stjecanja?

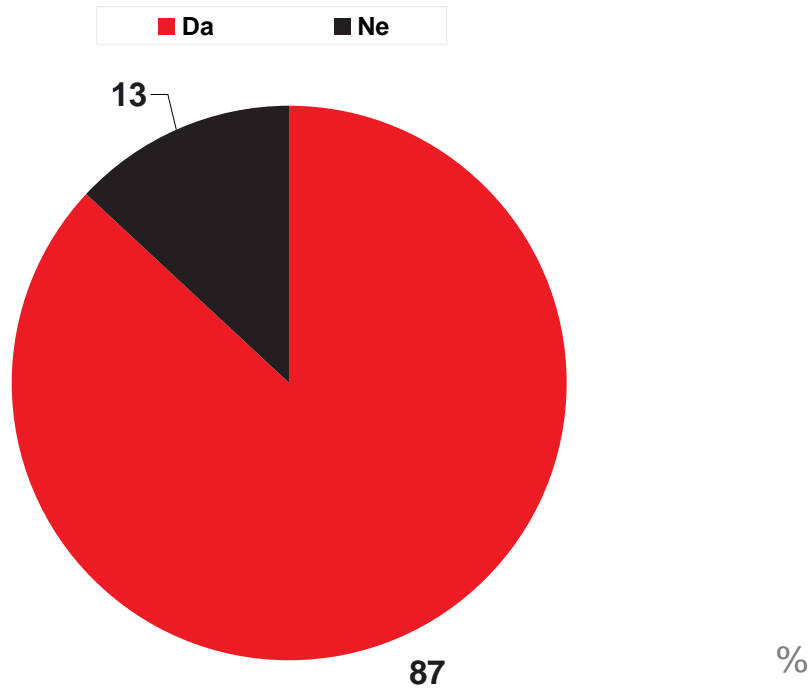
Već je bila uknjižena pri kupnji/nasljeđivanju	28				
Radi poštivanja zakona	19				
Radi zaštite svog vlasništva	18				
Zbog podizanja bankovnih kredita (hipoteka)	5				
Zbog kupnje ili prodaje nekretnine	2				
Radi dobijanja građevinske dozvole	1				
Radi priključka na infrastrukturnu mrežu	1				
Radi daljnjeg nasljedstva nekretnine	1				
Obitelj je odlučila	1				
Nešto drugo	2				
Odbija	22				%



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Uknjižba promjene vlasništva

Jeste li uknjižili promjenu vlasništva, odnosno da li ste Vi vlasnik?



www.uredjenazemlja.hr

Ispitanici čija nekretnina je već bila uknjižena, N=135

171



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program uređivanja zemljišnih knjiga i katastra

## Razlozi zašto nije uknjižena nekretnina

Koji je glavni razlog zašto niste uknjižili promjenu vlasništva?

	N
Preskupo je	2
Prekomplicirana je situacija s vlasništvom	2
Uknjižba je u tijeku	2
Prijepis će se obaviti nakon smrti	2
Ne mogu nabaviti sve potrebne dokumente	1
Nemam potrebu	1
Nisam smatrao da je važno	1
Nemam vremena	1
Još je na otkupu	1
Obiteljski odnosi	1
Nisu mi ništa poslali	1
Nešto drugo	1
Ne zna	5

www.uredjenazemlja.hr

\*Ispitanici koji nisu uknjižili, N=18

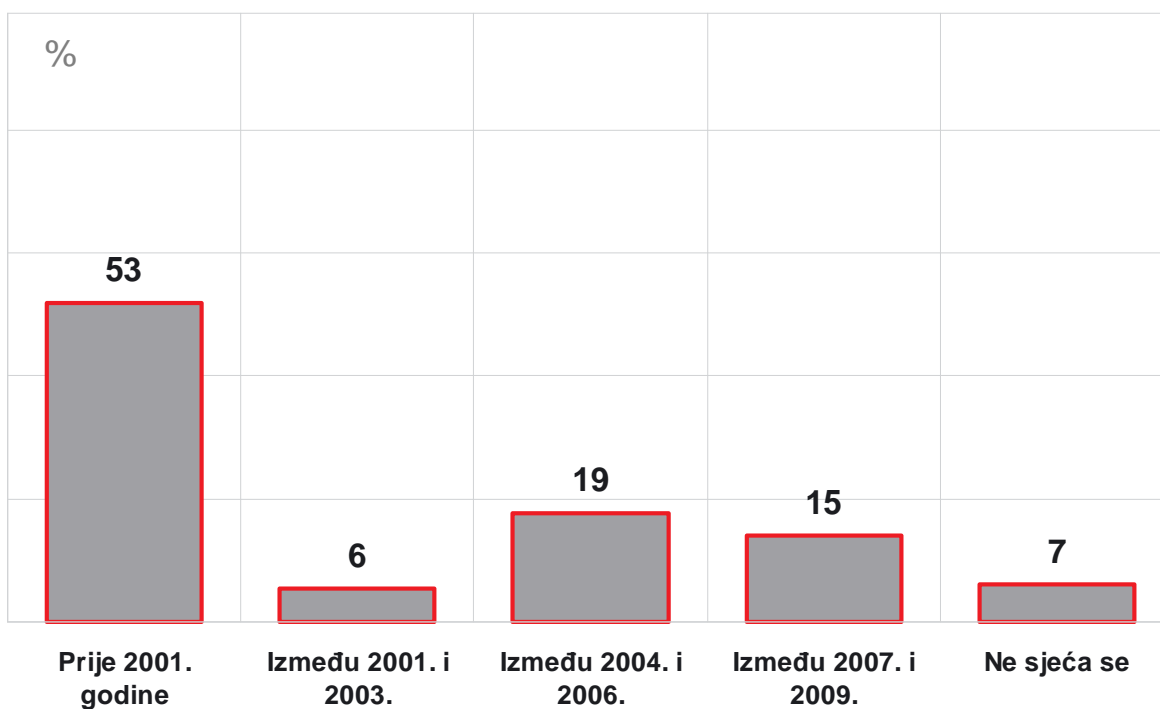
Moguće više odgovora

172



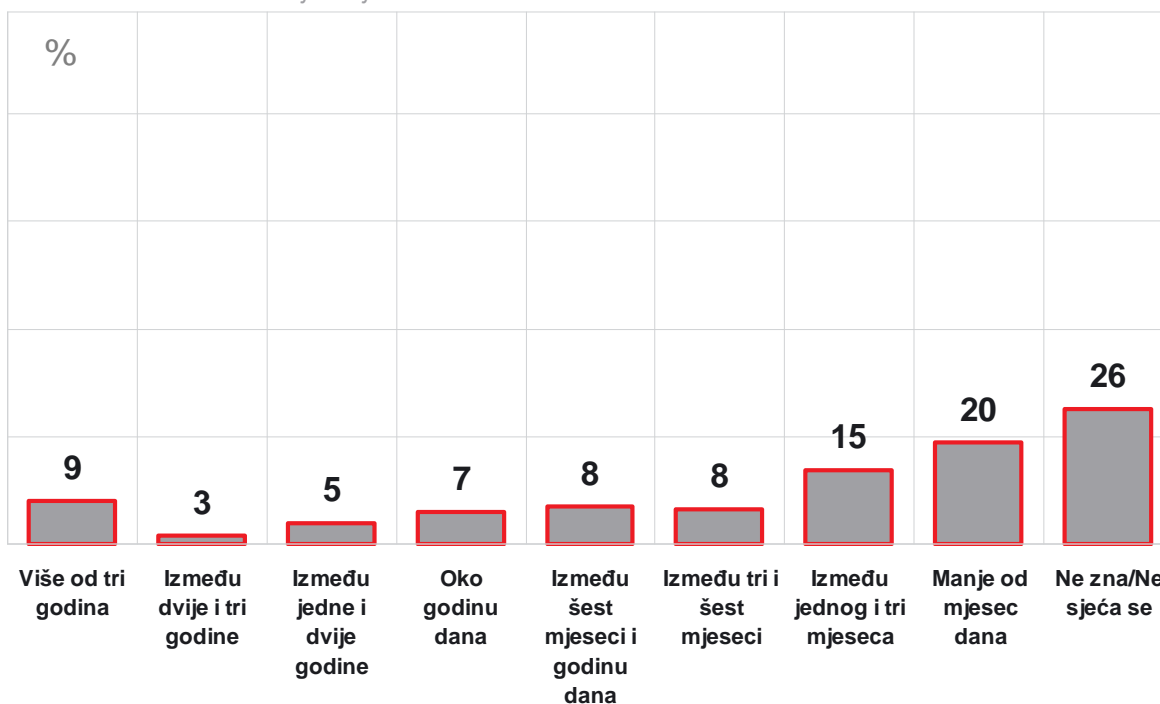
## Godina pokretanja postupka

Koje godine ste pokrenuli uknjižbu?



## Trajanje postupka

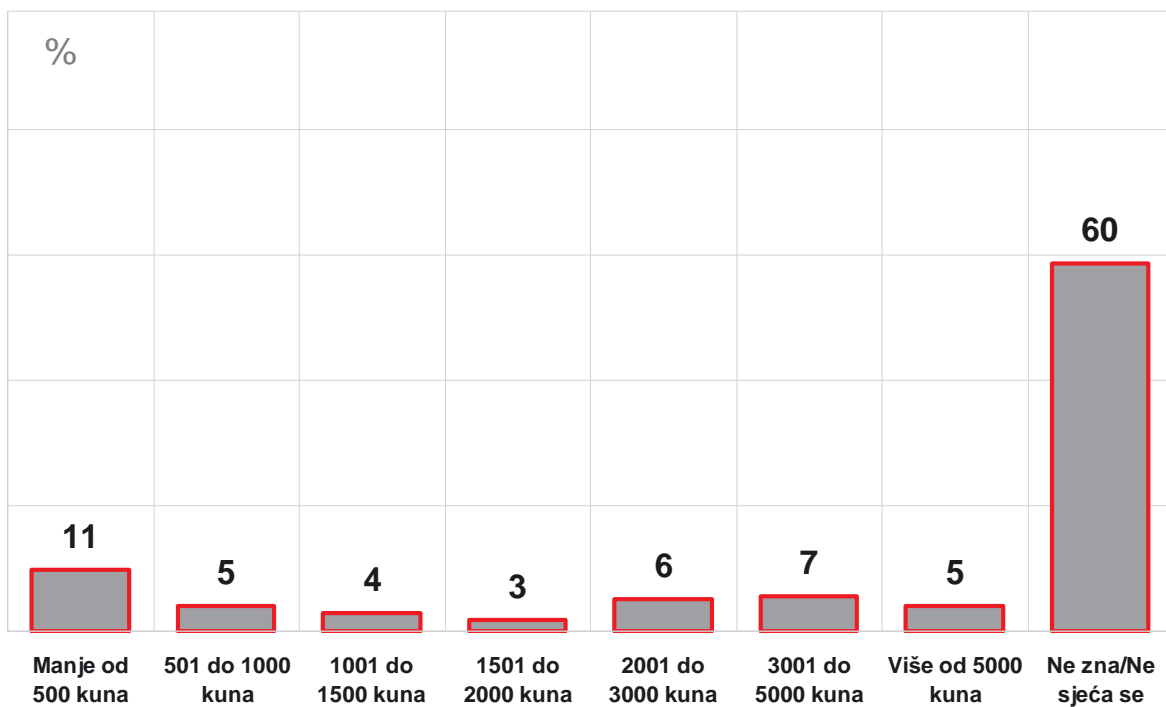
Koliko dugo je trajao postupak knjiženja nekretnine, od kada ste predali kompletnu dokumentaciju do trenutka kada ste dobili rješenje i vlasnički list?





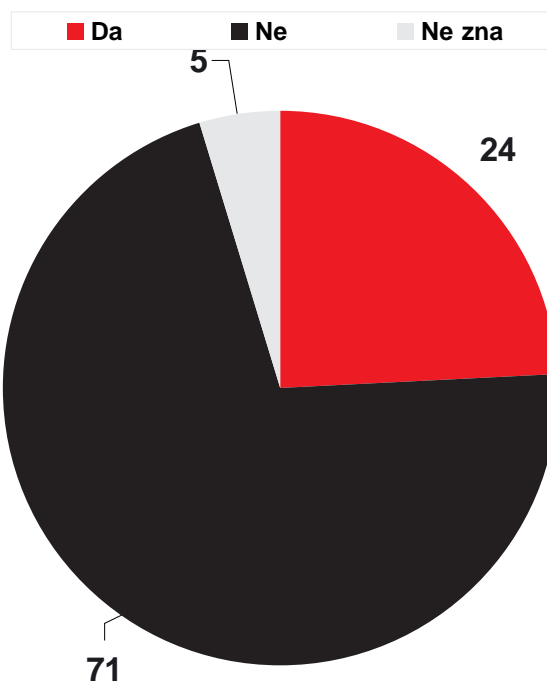
## Trošak uknjižbe

Koliki su bili ukupni troškovi uknjiživanja, uzevši u obzir sve službene i neslužbene troškove?



## Pokretanje uknjižbe

Jeste li ikada pokušali uknjižiti navedenu nekretninu?





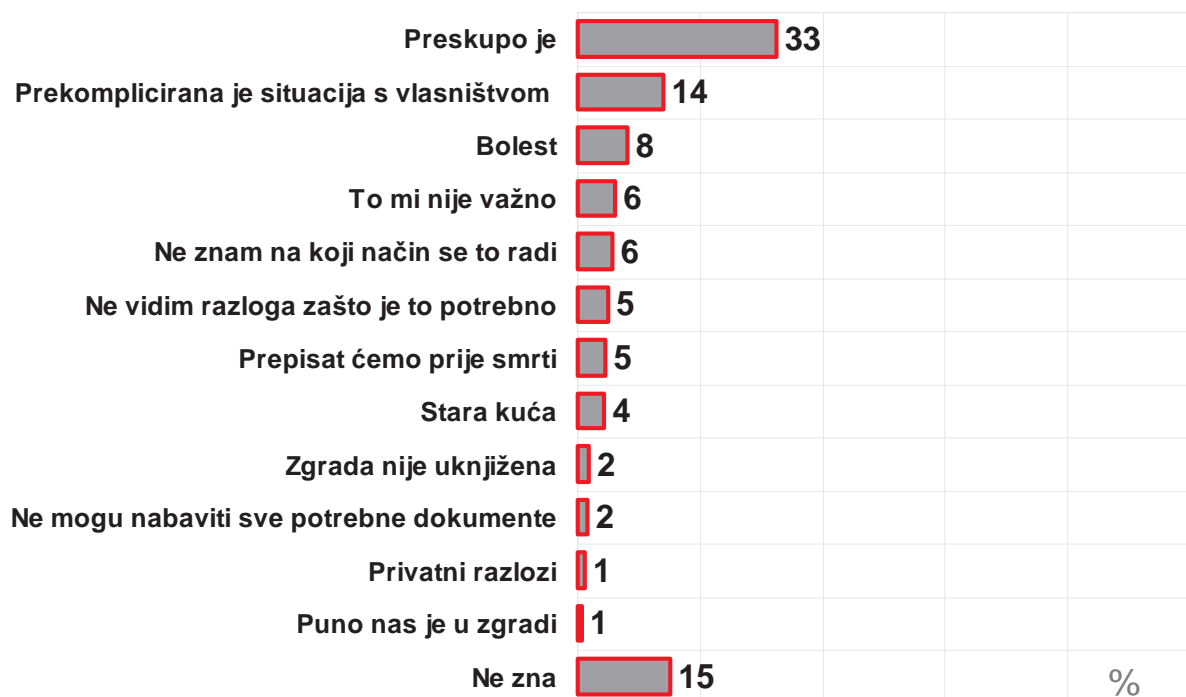


## Razlozi zašto nije uknjižena nekretnina

	N
Preskupo je	3
Predugo traje	3
Iziskuje previše truda	2
Prekomplicirana je situacija s vlasništvom	2
Ne mogu nabaviti sve potrebne dokumente	1
Nemam građevinsku dozvolu/bespravna gradnja	1
Odbijeno je	1
Obiteljski odnosi	1
Ne zna	1



## Razlozi zašto nije uknjižena nekretnina





## Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – stanje nekretnina

- Dvije se institucije ističu prema stupnju povjerenja građana. Prva od njih su matični uredi, za koje velika većina ispitanika smatra da svoj posao rade u skladu sa zakonom i bez korupcije. Negativnim ocjenama ističe se služba za izdavanje građevinskih dozvola, kojoj vjeruje malo više od 10% građana. Policija, gruntovnica, katastarski uredi, porezna uprava i carina ocijenjeni su podjednako, prosječnom ocjenom oko 3,0.
- Među koristima koje mogu ostvariti uknjižbom nekretnina, građani prvenstveno prepoznaju pravnu sigurnost i legalizaciju općenito. Na trećem je mjestu potvrda o vlasništvu, dok ispitanici rjeđe navode konkretne prednosti: mogućnost dobivanja građevinske dozvole, jednostavnija prodaja nekretnine te mogućnost podizanja hipotekarnog kredita.
- Kao koristi države ispitanici navode evidenciju nekretnina radi poreza i novac od procesa uknjižbe; ispitanici vrlo rijetko navode ostale odgovore.
- Oko 62% ispitanika su vlasnici neke nekretnine, dok je u još 23% slučajeva vlasnik netko od drugih članova kućanstva. Zbroj daje iznos od oko 85% kućanstava koje posjeduju nekretninu, što je sukladno službenim procjenama.
- Vlasnici nekretnina su češće muškarci te stariji ispitanici. Dalmacija je regija u kojoj uvjerljivo najmanje ispitanika posjeduju nekretninu, ali su nešto češće od prosjeka vlasnici drugi članovi kućanstva.
- Najčešća nekretnina u vlasništvu je stambeni objekt (kuća ili stan), oko polovice ispitanika posjeduje poljoprivredno zemljište. Šume posjeduje oko 15% ispitanika, kuću za odmor odnosno vikendicu 10% ispitanika, a poslovni prostor 5% ispitanika. Slična je struktura vlasništva nekretnina i kod drugih ukučana koji su vlasnici nekretnina.



## Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – stanje nekretnina

- Najčešći načini stjecanja nekretnine su nasljeđe (32%) i samostalna izgradnja (31%). Oko jedne petine ispitanika nekretninu je steklo kupnjom na tržištu, a oko jedne desetine otkupom društvenog stana.
- Visok udio nekretnina je uknjižen na sudu, oko 87% što je porast od 4% u odnosu na 2006. godinu. Tek 5% ispitanika tvrdi da njihova nekretnina nije uknjižena. Nešto nižu razinu uknjižbe nalazimo kod ispitanika koji su završili samo osnovnu školu, a najviša je stopa uknjižbe u Slavoniji (97%).
- Glavni razlozi uknjižbe su poštivanje zakona i zaštita svog vlasništva. Ovo su logični primarni razlozi jer je malo razloga koji imaju takvu snagu kao ovi. Tek je 5% ispitanika nekretninu uknjižilo radi podizanja hipotekarnog kredita.
- Velika većina ispitanika uknjižili je promjenu vlasništva. Među ispitanicima koji nisu uknjižili promjenu vlasništva nailazimo na raznolike razloge: skupoća postupka, složena situacija s vlasništvom, uknjižba je u tijeku i slično.
- Nekretnine su najčešće knjižene u razdoblju prije 2001. godine, ali je indikativan podatak da je između 2004. i 2006. godine i između 2007. i 2009. godine ostvareno znatno više uknjižbi nego između 2001. i 2003. godine. Osim rasta aktivnosti na tržištu nekretnina, moguće je da postoji i utjecaj projekta Uredjena zemlja.
- Oko četvrtine ispitanika (relativna većina) se ne sjeća dužine trajanja postupka. Oko jedne petine ispitanika navodi da je to bilo manje od mjesec dana, a oko 15% da je trajalo između jednog i tri mjeseca. Isto tako, većina ispitanika se ne sjeća niti troškova uknjižbe, a među ostalim odgovorima najčešći je navod da je uknjižba koštala manje od 500 kn.
- Oko 70% ispitanika koji nisu uknjižili nekretninu ju nisu niti pokušali uknjižiti. Daleko najčešći navođeni razlog za to je da je to preskupo. Kao drugi najvažniji razlog percipira se prekomplikirana situacija s vlasništvom.



## Rezultati istraživanja – Javna predodžba

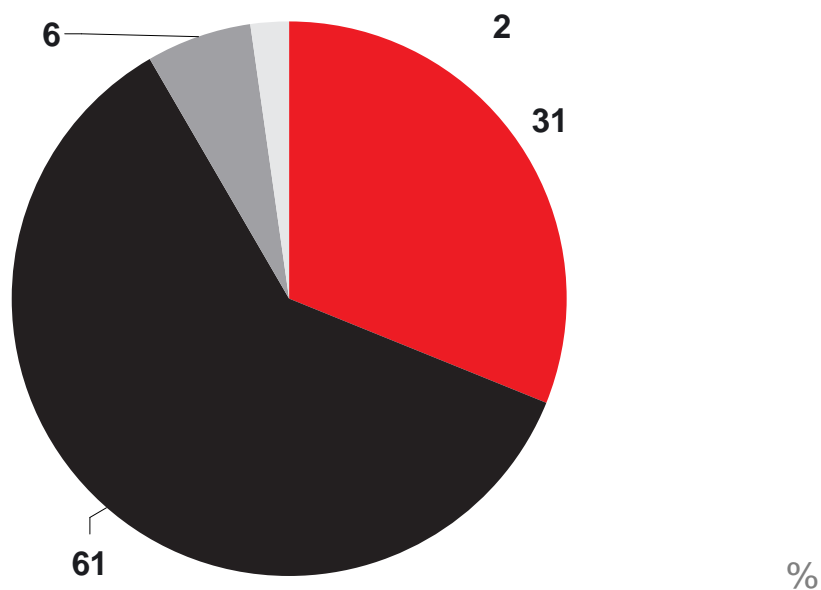
- ZK odjel
- Katastar
- Stanje nekretnina
- Projekt "Uređena zemlja"



## Upoznatost s Projektom

Jeste li ikada čuli za Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra? Ako jeste, koliko ste upoznati s tim projektom?

- Nisam čuo za taj projekt
- Samo sam čuo/čula za to, ali ne znam detalje
- Dobro sam upoznat/a s tim
- Ne želi reći





## Upoznatost s Projektom

Jeste li ikada čuli za Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra? Ako jeste, koliko ste upoznati s tim projektom? - prema demografiji

		N	Nisam čuo za taj projekt	Samo sam čuo/čula za to, ali ne znam detalje	Dobro sam upoznat/a s tim	Ne želi reći
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>31%</b>	<b>60%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>378</b>	<b>27%</b>	<b>63%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>
	<b>Ženski</b>	<b>422</b>	<b>35%</b>	<b>58%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>154</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>218</b>	<b>16%</b>	<b>78%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>203</b>	<b>27%</b>	<b>64%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>225</b>	<b>39%</b>	<b>51%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>292</b>	<b>36%</b>	<b>58%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>400</b>	<b>32%</b>	<b>61%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>104</b>	<b>17%</b>	<b>69%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>



## Upoznatost s Projektom

Jeste li ikada čuli za Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra? Ako jeste, koliko ste upoznati s tim projektom? - prema demografiji

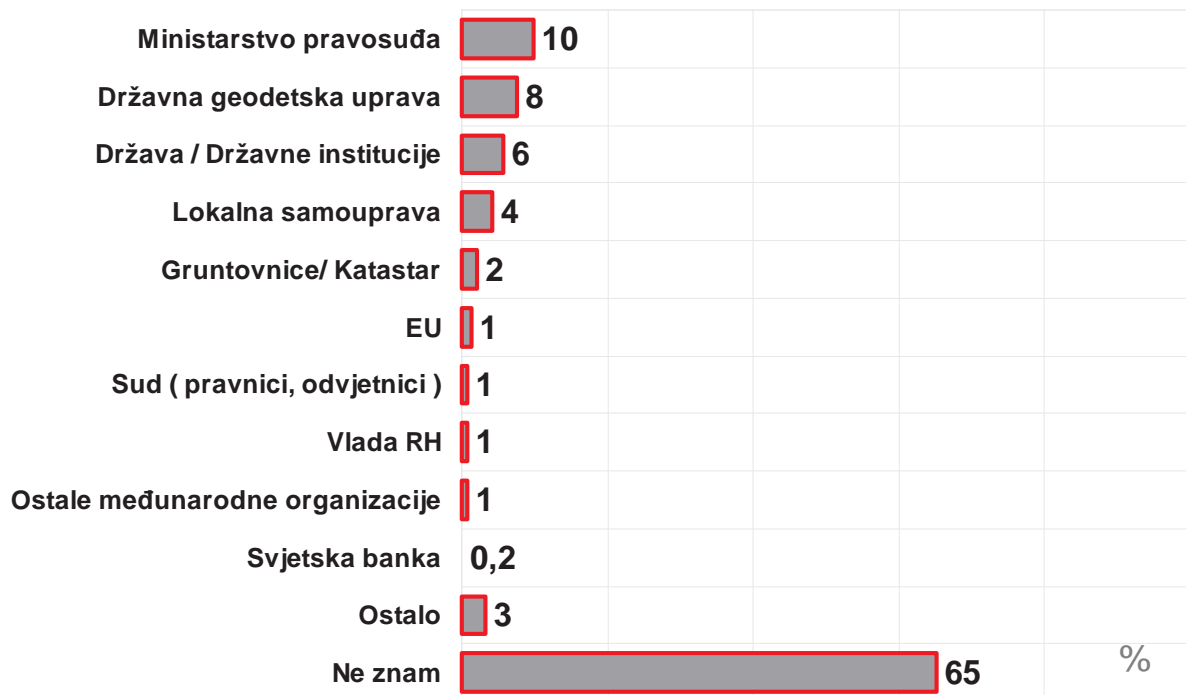
		N	Nisam čuo za taj projekt	Samo sam čuo/čula za to, ali ne znam detalje	Dobro sam upoznat/a s tim	Ne želi reći
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>31%</b>	<b>60%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>
<b>Prihodi kućanstva</b>	<b>Do 2500 kn</b>	<b>183</b>	<b>39%</b>	<b>57%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>
	<b>2501-4000 kn</b>	<b>133</b>	<b>31%</b>	<b>63%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>
	<b>4001-7000 kn</b>	<b>207</b>	<b>32%</b>	<b>59%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>
	<b>7001 i više</b>	<b>178</b>	<b>20%</b>	<b>69%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>
	<b>Ne zna/Odbija</b>	<b>99</b>	<b>35%</b>	<b>49%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>
<b>Tip naselja</b>	<b>Grad</b>	<b>482</b>	<b>29%</b>	<b>63%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>
	<b>Selo</b>	<b>318</b>	<b>34%</b>	<b>57%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>
<b>Regija</b>	<b>Zagreb i okolica</b>	<b>198</b>	<b>31%</b>	<b>57%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>
	<b>Sjeverna Hrvatska</b>	<b>145</b>	<b>28%</b>	<b>68%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>
	<b>Slavonija</b>	<b>142</b>	<b>37%</b>	<b>58%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
	<b>Lika i Banovina</b>	<b>69</b>	<b>41%</b>	<b>51%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>
	<b>Hrvatsko Primorje i Istra</b>	<b>97</b>	<b>36%</b>	<b>55%</b>	<b>10%</b>	
	<b>Dalmacija</b>	<b>149</b>	<b>22%</b>	<b>69%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

Znate li tko provodi uređenje tog sustava?

## Tko provodi projekt



www.uredjenazemlja.hr

\*Samo ispitanici koji su upoznati s Projektom, N=534

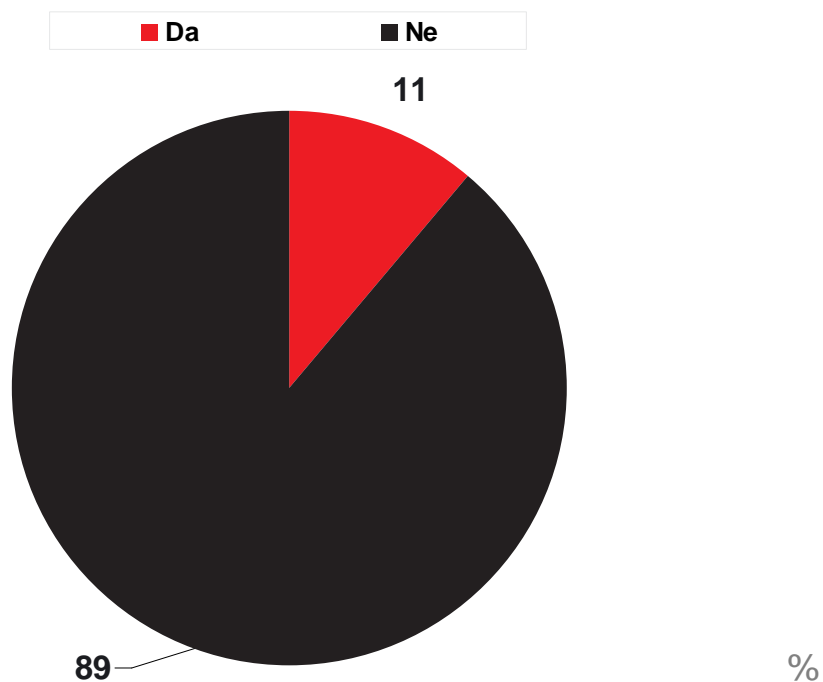
185



UREDENA ZEMLJA  
Nacionalni program sređivanja zemljišnih knjiga i katastra

Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka?

## Upoznatost s brošurom



www.uredjenazemlja.hr

Svi ispitanici, N=800

186



## Upoznatost s brošurom

*Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka?*

		N	Da	Ne
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>378</b>	<b>12</b>	<b>88</b>
	<b>Ženski</b>	<b>422</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>154</b>	<b>8</b>	<b>92</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>218</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>203</b>	<b>15</b>	<b>85</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>225</b>	<b>12</b>	<b>88</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>292</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>400</b>	<b>9</b>	<b>91</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>104</b>	<b>21</b>	<b>79</b>



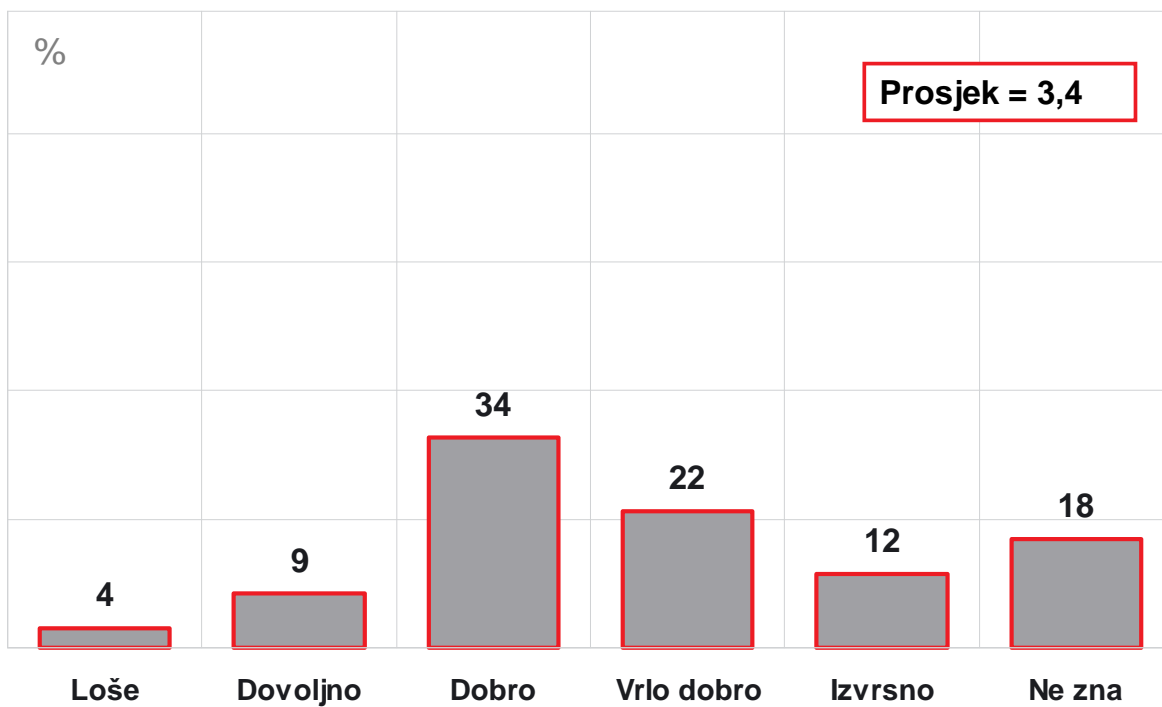
## Upoznatost s brošurom

*Jeste li ikada imali prilike vidjeti brošuru u kojoj se objašnjava uloga katastra i gruntovnice, te način uknjižbe nekretnina, potrebna dokumentacija za uknjižbu vlasništva ili promjenu nekih podataka?*

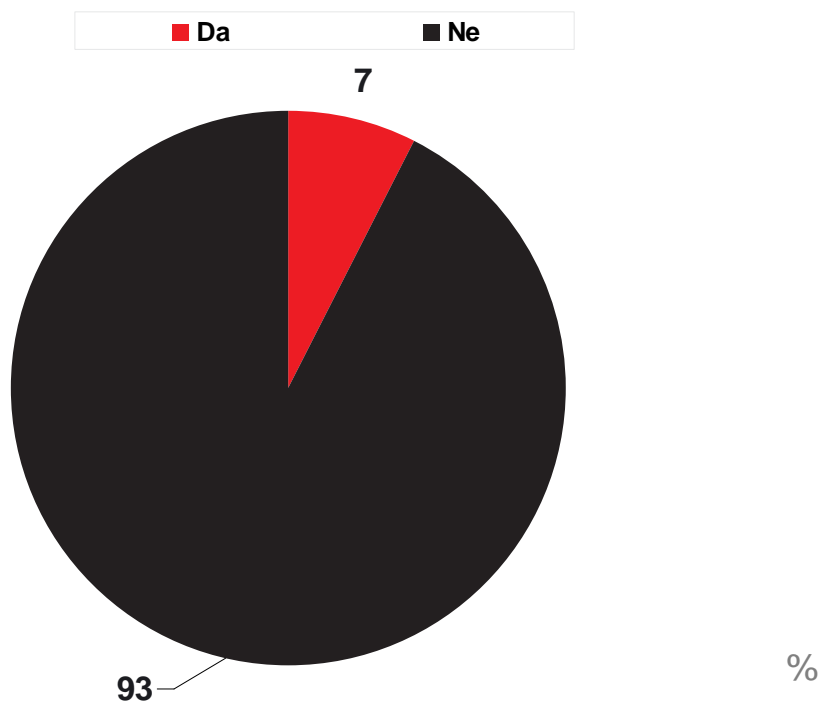
		N	Da	Ne
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
<b>Prihodi kućanstva</b>	<b>Do 2500 kn</b>	<b>183</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
	<b>2501-4000 kn</b>	<b>133</b>	<b>12</b>	<b>88</b>
	<b>4001-7000 kn</b>	<b>207</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
	<b>7001 i više</b>	<b>178</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
	<b>Ne zna/Odbija</b>	<b>99</b>	<b>12</b>	<b>88</b>
<b>Tip naselja</b>	<b>Grad</b>	<b>482</b>	<b>12</b>	<b>88</b>
	<b>Selo</b>	<b>318</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
<b>Regija</b>	<b>Zagreb i okolica</b>	<b>198</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
	<b>Sjeverna Hrvatska</b>	<b>145</b>	<b>13</b>	<b>87</b>
	<b>Slavonija</b>	<b>142</b>	<b>9</b>	<b>91</b>
	<b>Lika i Banovina</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
	<b>Hrvatsko Primorje i Istra</b>	<b>97</b>	<b>19</b>	<b>81</b>
	<b>Dalmacija</b>	<b>149</b>	<b>8</b>	<b>92</b>



Kako biste ocijenili jasnoću i informativnost te brošure?



Jeste li ikada posjetili web stranice [www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr) <<http://www.uredjenazemlja.hr>>?





Jeste li ikada posjetili web stranice [www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr) <<http://www.uredjenazemlja.hr>>?

		N	Da	Ne
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
<b>Spol</b>	<b>Muški</b>	<b>378</b>	<b>9</b>	<b>91</b>
	<b>Ženski</b>	<b>422</b>	<b>6</b>	<b>94</b>
<b>Dob</b>	<b>Do 30 godina</b>	<b>154</b>	<b>4</b>	<b>96</b>
	<b>Od 31 do 44 godina</b>	<b>218</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
	<b>Od 45 do 60 godina</b>	<b>203</b>	<b>11</b>	<b>89</b>
	<b>Više od 60 godina</b>	<b>225</b>	<b>4</b>	<b>96</b>
<b>Obrazovanje</b>	<b>Osnovna škola</b>	<b>292</b>	<b>3</b>	<b>97</b>
	<b>Srednja škola</b>	<b>400</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
	<b>Viša škola/Fakultet</b>	<b>104</b>	<b>21</b>	<b>79</b>



Jeste li ikada posjetili web stranice [www.uredjenazemlja.hr](http://www.uredjenazemlja.hr) <<http://www.uredjenazemlja.hr>>?

		N	Da	Ne
<b>Cijeli uzorak</b>		<b>800</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
<b>Prihodi kućanstva</b>	<b>Do 2500 kn</b>	<b>183</b>	<b>5</b>	<b>95</b>
	<b>2501-4000 kn</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>99</b>
	<b>4001-7000 kn</b>	<b>207</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
	<b>7001 i više</b>	<b>178</b>	<b>14</b>	<b>86</b>
	<b>Ne zna/Odbija</b>	<b>99</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
<b>Tip naselja</b>	<b>Grad</b>	<b>482</b>	<b>9</b>	<b>91</b>
	<b>Selo</b>	<b>318</b>	<b>5</b>	<b>95</b>
<b>Regija</b>	<b>Zagreb i okolica</b>	<b>198</b>	<b>7</b>	<b>93</b>
	<b>Sjeverna Hrvatska</b>	<b>145</b>	<b>3</b>	<b>97</b>
	<b>Slavonija</b>	<b>142</b>	<b>3</b>	<b>97</b>
	<b>Lika i Banovina</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
	<b>Hrvatsko Primorje i Istra</b>	<b>97</b>	<b>20</b>	<b>80</b>
	<b>Dalmacija</b>	<b>149</b>	<b>7</b>	<b>93</b>





## Glavni nalazi istraživanja – Javna predodžba – Projekt uređena zemlja

- Gotovo 70% ispitanika je čulo za projekt "Uređena zemlja", a od tog broja oko jedne desetine je dobro upoznato s Projektom (ostali su samo čuli, ali ne znaju detalje). S Projektom su najbolje upoznati visokoobrazovani, osobe viših prihoda, osobe iz Zagreba ili Istre i Primorja.
- Vrlo malo ispitanika je upoznato s time tko provodi Projekt. Najčešće navođeni odgovori su Ministarstvo pravosuđa, Državna geodetska uprava i državne institucije. Jedna desetina ispitanika je vidjela informativnu brošuru, a češće od ostalih su to bili visokoobrazovani ispitanici. Jasnoća i informativnost brošure ocijenjeni su prosječnom ocjenom 3,4. Od ostalih edukativnih materijala, web stranicu je posjetilo 7% ispitanika, a češće su to bili visokoobrazovani te osobe iz Istre i Primorja.



## SAŽETAK





## Sažetak – zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe

- S obzirom da se metoda prikupljanja podataka promijenila i opseg ZKO i katastarskih ureda smanjio direktna usporedba podataka nije metodološki ispravna.
- Iako je metodologija nešto izmijenjena mogu se uočiti slični trendovi kao i u prošlom istraživanju.
- Razlozi dolaska u ZKO i katastarske urede očekivano se nisu značajno promijenili.
- Više od polovice korisnika je svoj predmet riješilo u jednom danu. Kao i u prošlom istraživanju, pojedine vrste predmeta (upis objekta, brisanje doživotnog uživanja) su zahtijevale duži vremenski period.
- Velika većina korisnika zadovoljna je uslugom u postupku. Ocjene su nešto niže nego u prošlom istraživanju, ali to prvenstveno treba pripisati promjeni metodologije.



## Sažetak – zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe

- Najbolje ocijenjeni ZKO su Požega, Čakovec, Sisak, Koprivnica, Rijeka i Bjelovar. S druge strane ispitanici su bili najmanje zadovoljni u Splitu i Zagrebu.
- Uredi katastra su u projektu bolje ocijenjeni nego ZKO i razlike među uredima nisu velike. Najlošije je ocijenjen ured u Rijeci, iako je i njegova ocjena 3,9.
- Velika većina korisnika (71%) ZKO smatra kako su troškovi primjereni; za katastarske urede to navodi nešto manje korisnika, njih 57%.
- Oko 61% korisnika navodi kako se kvaliteta usluga ZKO poboljšava, a to navodi i 62% korisnika katastarskih ureda.
- Oko 1/3 korisnika obje vrste ureda je zamijetilo brošuru.



## Sažetak – zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe

- Velika većina ključnih korisnika prvenstveno vadi posjedovni list ili izvod iz katastarskog plana. U ZKO najčešće vade vlasnički list ili rade uknjižbu vlasništva.
- Ocjena zadovoljstva uslugama i različitih aspekata rada katastra nije se značajno promijenila u odnosu na prethodno istraživanje, ključni korisnici su upravno najzadovoljniji uslugama koje najčešće i koriste.
- Iako je zadovoljstvo pojedinim aspektima rada katastra relativno dobro ocijenjeno, opća ocjena rada katastra iznosi u prosjeku 3.
- Nešto više od polovice korisnika uočava napredak u radu katastra i to prvenstveno u brzini rada. U ovom segmentu je uočena najveća razlika u odnosu na prethodno istraživanje što ne iznenađuje s obzirom da su se značajne promjene u radu sustava dogodile prije nekoliko godina te su korisnici već naučeni na novi i kvalitetniji sustav rada.



## Sažetak – zadovoljstvo korisnika – fizičke osobe

- Kao i kod rada katastra ocjena zadovoljstva uslugama i različitih aspekata rada nije se značajno promijenila.
- Slično kao i kod katastarskih ureda, iako je zadovoljstvo pojedinim uslugama i aspektima rada katastra relativno dobro ocijenjeno, opća ocjena rada ZKO iznosi u prosjeku 2,8.
- Nešto više korisnika navodi kako je uočen pomak u radu ZKO, oko 2/3 korisnika navodi kako je uočen napredak.
- I sam Projekt sređivanja zemljišnih knjiga i katastra te njegov doprinos ocijenjen je prosječnom ocjenom 3,1.



## Sažetak – Javna predodžba

- Građani su relativno dobro upoznati s radom katastara i gruntovnica iako i dalje postoje nedoumice oko funkcija pojedinih ureda i dokumenta koje izdaju.
- Rad i jednih i drugih ureda u prosjeku je ocijenjen iznad 3, slično kao i u prethodnom istraživanju.
- Oko 46% građana je koristilo usluge ZKO, a 37% je koristilo usluge katastra.
- Građani nisu bitno promijenili stajalište kada je u pitanja procjena benefita uknjižbe vlasništva za građane i države. I dalje navode kako su glavni benefiti za građane pravna sigurnost, legalizacija te potvrda vlasništva, dok su za državu glavni benefiti evidencija radi poreza i novčani prihodi od cijelog procesa.
- Velika većina građana, njih 87%, koji su vlasnici nekretnine ima uknjižen stan ili kuću u kojoj žive.