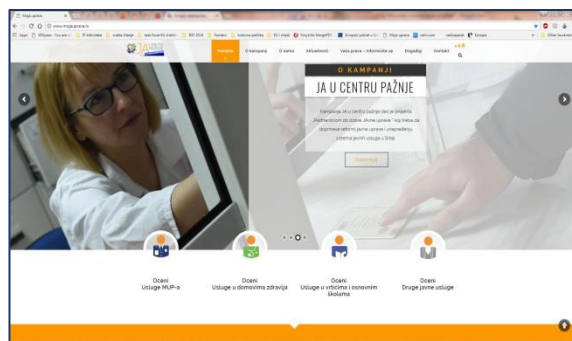


Kampanja „JA u centru pažnje“: Izveštaj o lokalnim inicijativama

Nacionalna kampanja „JA u centru pažnje“ predstavlja jednu od tri ključne komponente projekta „Partnerstvom do dobre JAVne uprave“, koji treba da doprinese reformi javne uprave i unapređenju sistema javnih usluga u Srbiji. **Cilj kampanje je da u proces reforme javne uprave (RJU) u najvećoj meri uključi građane¹ Srbije**, koji su glavni korisnici i finansijeri javnih usluga a neretko njima nisu zadovoljni. Specifični ciljevi kampanje uključuju: podizanje svesti o važnosti uključivanja građana i njihovih inputa za unapređenje sistema javnih usluga i RJU usmerenu na građane; podizanje svesti nadležnih državnih institucija o izazovima i očekivanju građana; kao i povećanje vidljivosti i relevantnosti mišljenja i očekivanja građana od RJU u medijima i široj javnosti. U fokusu kampanje, kao i celog projekta, su pre svega **tri grupe najčešće korišćenih i najrasprostranjenijih usluga**: izdavanje ličnih dokumenata, usluge domova zdravlja u sektoru zdravstvene zaštite, kao i usluge u sektoru obrazovanja koje se odnose na upis dece u predškolske ustanove (PU) i osnovne škole (OŠ). **Ciljna grupa** kampanje obuhvatila je pre svega građane i nadležne državne institucije, a zatim i organizacije civilnog društva i medije.

Kampanja je kreirana kako bi doprinela uspostavljanju dvosmerne komunikacije između građana i nadležnih organa u oblasti RJU i javnih usluga (kroz prikupljanje informacija od građana o kvalitetu uprave i pružanju javnih usluga i obezbeđivanje reakcije nadležnih organa na osnovu njih), obezbeđivanju pouzdanih činjenica o zadovoljstvu građana najčešće korišćenim i najrasprostranjenijim javnim uslugama, te kreiranju i sprovođenju politike u oblasti RJU koja podrazumeva veću usmerenost na građane. **Priče i svedočenja građana, o njihovim iskustvima prilikom korišćenja javnih usluga u Srbiji, ilustruju nadležnim institucijama i donosiocima odluka najčešće i najveće izazove sa kojima se građani suočavaju, ali i primere dobre prakse koje treba dalje prenositi i primenjivati.**



<http://www.mojauprava.rs>

Anegdotalne priče građana o njihovim pozitivnim i negativnim iskustvima sa javnim uslugama, prikupljane su od aprila 2017. godine putem **interaktivnog veb-portal**

¹ Pojmovi upotrebljeni u ovom izveštaju u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni muški i ženski rod lica na koje se odnose.

www.mojauprava.rs, kao i u direktnom kontaktu sa građanima **na lokalnim događajima i uličnim manifestacijama**.

Za potrebe kampanje kreiran je i uspostavljen **veb portal** www.mojauprava.rs kao ključan kanal komunikacije sa građanima, koji putem jednostavnog interfejsa prilagođenog korisnicima lako i anonimno mogu oceniti zadovoljstvo javnim uslugama i podeliti svoja pozitivna i negativna iskustva sa uslugama koje pruža javna administracija u Srbiji. Pored toga, portal je kontinuirano ažuriran tako da građanima pruža korisne informacije i relevantne izvore o RJU i javnim uslugama u Srbiji, prenosi aktuelne vesti u okviru teme RJU, kao i novosti o projektnim aktivnostima, rezultatima istraživanja i analizama sprovedenim u okviru projekta i kalendar događaja.

Pored portala, **društvene mreže** su takođe korišćene kao kanal komunikacije sa građanima, njihovo informisanje, promociju portala i projektnih aktivnosti, kao i za deljenje raznovrsnog analitičkog materijala proizvedenog u okviru projekta. Sadržaj kreiran u okviru kampanje postavljan je na postojećim profilima Evropskog pokreta u Srbiji i Centra za evropske politike, oslanjajući se na široku publiku koju partneri već imaju na društvenim mrežama (Facebook, Twitter), i deljen uz korišćenje hashtag-ova #JAUcentruPažnje, #mojauprava i #dobrauprava kako bi privukao pažnju što većeg broja korisnika. U slučaju Facebook-a doseg korisnika prosečno je iznosio između 1000 do 1500 korisnika po postu, obuhvatajući i plaćene i neplaćene postove.

Lokalni događaji i manifestacije organizovani su kroz dva ciklusa: od aprila do avgusta, i od septembra do decembra 2017. godine, sprovedena u skladu sa *Planom nacionalne kampanje (National Campaign Plan)*, kako bi se osigurala najšira i direktna participacija građana u svim regionima, te vidljivost projekta. *Plan nacionalne kampanje*, pripremljen u skladu sa *Project Branding & Marking Plan*-om, definisao je smernice za komunikaciju pažljivo dizajnirane prema ciljnim grupama.

Nacionalna kampanja "JA u centru pažnje" pokrenuta je na konferenciji za novinare 20. aprila 2017. godine u Beogradu (u Medija centru). Od tada, pa do 18. decembra 2017. godine u okviru kampanje **održan je ukupno 51 događaj širom Srbije, odnosno 27 uličnih manifestacija** na raznovrsnim lokacijama, uključujući trgove, glavne pešačke zone i centralne lokacije u blizini ustanova koje pružaju javne usluge; kao i **24 javna događaja** u formatu okruglih stolova, debata, foruma, panela i radionice.

Kako bi se osigurala ravnomerna teritorijalna zastupljenost iskustava građana, **kampanja je sprovedena u ukupno 17 gradova i opština u Srbiji**: u Beogradu, Sremskoj Mitrovici, Lazarevcu, Valjevu, Lajkovcu, Mionici, Subotici, Kraljevu, Novom Pazaru, Nišu, Beloj Palanci, Pirotu, Kruševcu, Aleksandrovcu, Novom Sadu, Leskovcu i Zaječaru (videti Tabelu 1).

Tabela 1 Pregled gradova i opština u kojima su održani lokalni događaji i manifestacije

	Partner	I CIKLUS		II CIKLUS		Grad (G) / Opština (O)
		Događaj 1	Ulična akcija 1	Događaj 2	Ulična akcija 2	
1	EPuS i CEP	Beograd 20.4.2017.	Beograd 9.5.2017.	Beograd 29.11.2017.	Beograd 26.8.2017.	Beograd (G)
2	EPuS - Lazarevac	Lazarevac 19.5.2017.	Lazarevac 9.5.2017.	Lazarevac 26.9.2017.	Lazarevac 23.9.2017.	Lazarevac (O)
3	EPuS - Valjevo	Valjevo 18.5.2017.	Valjevo; 9.5.2017. Lajkovac 26.5.2017.	Valjevo 28.9.2017.	Valjevo 14.9.2017. Mionica 19.9.2017.	Valjevo (G) Lajkovac (O) Mionica (O)
4	EPuS - Subotica	Subotica 18.5.2017.	Subotica 16.5.2017.	Subotica 14.9.2017.	Donji Tavankut 21.9.2017.	Subotica (G)
5	EPuS - Novi Sad	Novi Sad 6.7.2017.	Novi Sad 25.7.2017.	Novi Sad 14.12.2017.	Novi Sad 18.12.2017.	Novi Sad (G)
6	EPuS - Sremska Mitrovica	Sremska Mitrovica 5.5.2017.	Sremska Mitrovica 12.5.2017.	Sremska Mitrovica 28.9.2017.	Sremska Mitrovica 29.9.2017.	Sremska Mitrovica (G)
7	EPuS - Kraljevo	Kraljevo 23.5.2017.	Kraljevo 25.5.2017.	Kraljevo 13.11.2017.	Kraljevo 15.11.2017.	Kraljevo (G)
8	EPuS - Kruševac	Kruševac 30.6.2017.	Kruševac 30.6.2017.	Kruševac 4.12.2017.	Aleksandrovac 8.12.2017.	Kruševac (G) Aleksandrovac (O)
9	EPuS - Novi Pazar	Novi Pazar 26.5.2017.	Novi Pazar 23.5.2017.	Novi Pazar 27.10.2017.	Novi Pazar 24.10.2017.	Novi Pazar (G)
10	TOC – Zaječar	Zaječar 20.7.2017.	Zaječar 17. /24.6.2017.	Zaječar 28.11.2017.	Zaječar 27.11.2017.	Zaječar (G)
11	PROTECTA - Niš	Niš 6.6.2017.	Pirot i Bela Palanka 5.7.2017.	Niš 6.12.2017.	Niš 7.11.2017.	Niš (G); Bela Palanka (O) Pirot (O)
12	EPuS - Leskovac	Leskovac 10.7.2017.	Leskovac 8.7.2017.	Leskovac 6.12.2017.	Leskovac 30.11.2017.	Leskovac (G)
total	12	12	14	12	13	17

Svaki od lokalnih partnera za potrebe organizacije događaja u okviru kampanje i prikupljanja priča građana raspolagao je brendiranim materijalom, uključujući promotivni materijal brendiran u skladu sa *Project Branding & Marketing Plan*-om, po jedan štand za uličnu manifestaciju, roll-up projekta odnosno kampanje, promotivne postere (ukupno 620), kao i po dva brendirana tableta za svakog lokalnog partnera. **Tokom trajanja kampanje građanima je podeljeno preko 4500 promotivnih lifleta sa informacijama o kampanji**, kao i **2450 brendiranih cegera i 3000 olovaka. Ukupno 3778 građana uključilo se u kampanju**, od čega **3121 građana kroz ulične manifestacije i 657 građana kroz učešće na lokalnim javnim događajima** (Tabela 2).

Tabela 2 Učešće građana u kampanji na lokalnu

Partner	I CIKLUS		II CIKLUS	
	Događaj 1	Ulična akcija 1	Događaj 2	Ulična akcija 2
1 EPuS	22	79	54	103
2 EPuS - Lazarevac	36	214	23	50
3 EPuS - Valjevo	20	130	17	110
4 EPuS - Subotica	43	200	21	150
5 EPuS - Novi Sad	22	100	14	100
6 EPuS - Sremska Mitrovica	25	120	30	150
7 EPuS - Kraljevo	27	108	33	107
8 EPuS - Kruševac	20	300	38	250
9 EPuS - Novi Pazar	22	256	25	100
10 TOC - Zaječar	15	52	12	42
11 PROTECTA - Niš	27	59	23	109
12 EPuS - Leskovac	60	123	28	109
Ukupno po događajima	339	1741	318	1380
UKUPNO UČESNIKA				3778

Lokalnim partnerima ostavljena je sloboda u izboru užeg tematskog fokusa, govornika i formata lokalnih događaja i manifestacija, kako bi se svaki događaj kreirao u skladu sa najvažnijim temama i potrebama građana u lokalnoj zajednici. Većina lokalnih partnera izabrala je raznovrsne teme iz oblasti usluga izdavanja ličnih dokumenata, usluga u zdravstvenoj zaštiti i usluga koje pružaju osnovne škole i predškolske ustanove, a pažnja je posvećena i elektronskim servisima javne uprave, odnosno e-upravi i e-uslugama. **Otvaranje prostora za razgovor** o iskustvima, zadovoljstvu građana i problemima sa kojima se susreću, **i direktnu komunikaciju** sa predstavnicima nadležnih javnih ustanova i drugih relevantnih institucija, ovim događajima dao je posebnu vrednost. **Zaključci sa događaja pokazali su da se građani širom Srbije u velikoj meri suočavaju sa sličnim, odnosno sistemskim problemima u sve tri oblasti javnih usluga** (Tabela 3).

Tabela 3 Najčešće istaknuti problemi u pružanju javnih usluga

Primarna zdravstvena zaštita	Izdavanje ličnih dokumenata	Upis dece u PU i OŠ
<ul style="list-style-type: none"> •zakazivanje pregleda na koje se dugo čeka; •čekanje i pored zakazanih pregleda; •nedostatak zdravstvenih radnika; •neljubaznost zdravstvenog osoblja; •tehnička opremljenost; •infrastruktura (nepristupačnost usluga osobama sa invaliditetom i sl.); •nedovoljna informisanost pacijenata; •nedostatak uslova za efikasnu primenu savremenih informacionih tehnologija u radu; •nedostatak finansija za realizaciju godišnjih planova rada. 	<ul style="list-style-type: none"> •organizacija i tehnički uslovi rada u administrativnoj službi MUP-a •vreme čekanja provedeno u dobijanju ličnih dokumenata; •nedostatak službenika; •tehnička opremljenost i sl (razmena dokumenta između institucija i službi); •infrastruktura (radni uslovi, skućene prostorije, nedostatak pristupa osobama sa invaliditetom, i sl.); •nedovoljna informisanost građana (krizni meseci, novine u procedurama i zakonskim odredbama, pribavljanje dokumata po službenoj dužnosti i sl.) •izdavanja dokumenata; •nedostatak senzitivnosti službenika prema pripadnicima marginalizovanih grupa; 	<ul style="list-style-type: none"> •nedostatak prostornih i tehničkih kapaciteta ustanova (nedostatak smeštajnih kapaciteta, premale prostorije i sl.); •nedostatak stručnog kadra; •neinformisanost roditelja (nedovoljno poznavanje procedure upisa i bodovanja od strane roditelja).

Usluge primarne zdravstvene zaštite

Lokalni događaji posvećeni **javnim uslugama u oblasti zdravstvene zaštite** dominirali su prvim ciklusom kampanje, s obzirom da se više od polovine događaja bavilo raznovrsnim temama u ovoj oblasti, sa posebnim fokusom na zadovoljstvu građana uslugama domova zdravlja i najčešćim problemima sa kojima se susreću. Stavovi i iskustva podeljeni na ovim događajima pokazali su da su **građanima najvažniji efikasnost u pružanju usluga domova zdravlja i ljubaznost zdravstvenih radnika**, kojim neretko nisu zadovoljni. Usporedna analiza funkcionisanja doma zdravlja Kraljevo za period 2012 – 2016. godine, koju je na okruglom stolu u Kraljevu predstavila direktorka doma zdravlja Dr Mirjana Krčevinac, potvrđuje u velikoj meri rezultate istraživanja o zadovoljstvu građana sprovedeno u okviru projekta „Partnerstvom do dobre javne uprave“. Naime, u analizi koju sprovodi sam dom zdravlja u Kraljevu, uočen je porast veoma nezadovoljnih pacijenata za 0,5%, pad veoma zadovoljnih za 25%, kao i širenje percepcije pacijenata da sistem žalbi i primedbi slabi. Štaviše,

i uporedna analiza doma zdravlja u Kraljevu pokazala je da je **čekanje na uslugu glavni razlog nezadovoljstva pacijenata**, što se tumači smanjenjem broja medicinskog osoblja od 2012. godine.

Sistem zakazivanja pregleda istaknut je kao problematičan od strane građana na više događaja širom zemlje, što ukazuje na postojanje sistemskog problema. Dok predstavnici institucija zdravstvene zaštite najčešće pozitivno ocenjuju uvođenje programa **Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema (IZIS)**, građani su sa druge strane kritični prema novom sistemu zakazivanja pregleda koji je ovaj sistem doneo. Tako je, na primer, načelnica Dispanzera za žene Dragana Matić tokom tribine u Lazarevcu podvukla je da je uvođenje programa IZIS olakšao posao zakazivanja pregleda i smanjio gužve u čekaonicama. Sa druge strane, na tribini u Valjevu, jedan građanin podvukao je svoje nezadovoljstvo preteranim administriranjem od strane lekara (odnosno „*kucanjem na računaru*“), dok je na panel diskusiji u Zaječaru takođe istaknuto da radnici u Zdravstvenom centru Zaječar gube previše vremena u duplom unošenju podataka (digitalnom i pisanom), usled čega im ne preostaje dovoljno vremena za pacijente. Jedan od učesnika tribine u Valjevu pokrenuo pitanje zaštite ličnih podataka, istakavši zabrinutost od mogućnosti da se obelodane podaci o pacijentima. Zabrinutost pitanjem zaštite ličnih podataka pacijenata deli i Nikola Marković iz Društva za informatiku Srbije, koji je tokom okruglog stola u Beogradu pokrenuo pitanje bezbednosnih propusta u primeni izabranog modela IZIS u Srbiji originalno rađenog za potrebe Makedonije.

Osim iskustava i zadovoljstva građana, diskusija je približila i **perspektivu zdravstvenih radnika**, koji kao najveću prepreku pružanju kvalitetnih usluga ističu teške uslove rada, nedostatak lekara i specijalista, ali i nerazumevanje od strane pacijenata. Tako je na tribini organizovanoj u Lazarevcu učestvovalo tridesetak zaposlenih doktora, zdravstvenog osoblja, zaštitnik pacijenata, predstavnika saveta zdravstva, NVO i građana, uključujući i načelnicu Dispanzera za žene Dragana Matić, koja smatra da je trenutno najveći problem nedostatak stručnih kadrova usled zabrane zapošljavanja u javnom sektoru. „*Mislim da su lekari najugroženiji trenutno. Jako dugo nije bilo prijema u stalni radni odnos, bez prijema u stalni radni odnos ne može da se ide na specijalizacije, tako da će se napraviti veliki jaz između mladih lekara koji će biti zaposleni i specijalista koji su pred penzijom. Mladi neće stići u međuvremenu da završe specijalizacije*“, podvukla je načelnica. Nedostatak kadra istaknut je kao jedan od najvećih problema, a time i uzroka nezadovoljstva pacijenata, i na događajima u Zaječaru i Kraljevu. Naime, usled malog broja kadrova lekari su preopterećeni, s obzirom da na svakog lekara u Kraljevu dnevno na pregled dolazi između 50 i 60 pacijenata, umesto predviđenih 35. Na okruglom stolu u Sremskoj Mitrovici, istaknut je i problem nedostatka specijalizovanih lekara, poput logopeda i psihologa u razvojnom savetovalištu. Nadalje, direktorka Doma zdravlja u Kraljevu Dr Mirjana Krčevinac pomenula je među problemima i odvajanje Doma zdravlja od Zdravstvenog centra 2015. godine, koje je uzrokovalo određene poteškoće (poput finansiranja, nestašice lekova i sredstava za rad), ali je sa druge strane istakla i sistem nagrađivanja dobrih lekara kao primer dobre prakse koji je pokazao odlične rezultate. Među problemima koje su tokom kampanje isticali predstavnici struke je i neprilagođenost opreme novim promenama. Na okruglom stolu u Novom Sadu, član Gradskog veća Novog Sada zadužen za zdravstvo Zoltan Horvat pomenu je primer digitalizacije rendgen aparata i nedostatka kompjutera koji mogu očitati rezultate u Kliničkom centru Vojvodine, a pomoćnica

direktora Doma zdravlja „Novi Sad“ Ljerka Popov osvrnula se i na pitanje zdravstvenog osiguranja koje nema definisan paket usluga.

Kada je u pitanju **zaštita prava pacijenata**, primetno je da građani u velikoj meri nisu dovoljno informisani o svojim pravima i koracima koje mogu preduzeti da ih zaštite. Tako je, na primer, zaštitnik prava pacijenata Nebojša Bulatović na tribini u Lazarevcu podvukao da pacijenti još uvek ne znaju svoja prava u zdravstvenoj zaštiti, kao i da je potrebno podići nivo lekarske etike i odnosa lekara prema pacijentima. Zanimljivo je da se, prema njegovim rečima, žalbe pacijenata uglavnom odnose na iste lekare, kao i da svaka prijava bude zakonski ispraćena sa odgovorom pacijentu. Nedovoljna informisanost građana o pravima ali i obavezama pacijenata istaknuta je i tokom panel diskusije u Zaječaru. Na okruglom stolu u Kraljevu, zaštitnik prava pacijenata Ivan Petrović osvrnuo se na IZIS za koji smatra da je neozbiljno što nije jedinstven za svaku opštinu i nije dovoljno zakonski definisan. Prema njegovom iskustvu, najčešći problem pacijenata je zakazivanje specijalističkih pregleda usled nedostatka kadrova. Ovaj problem prepoznat je i od strane ministarstva, s obzirom da je na okruglom stolu u Beogradu Saša Mogić, pomoćnik ministra u Ministarstvu državne uprave i lokalne samouprave, naveo da je neophodna standardizacija postupka u lokalnim samoupravama u Srbiji i prevođenje dokumentacije i postupka u elektronski oblik. Čini se da nemoćnost zakazivanja specijalističkih pregleda predstavlja problem za građane širom Srbije. Istakla ga je i savetnica za prava pacijenata Katica Milovac na okruglom stolu u Sremskoj Mitrovici, uz čekanje i neljubaznost zdravstvenih radnika, koje je kao najčešće primedbe građana istakao i predsednik Saveta za zdravlje dr Zoran Živković na tribini u Valjevu. Na isti problem osvrnuo se i pokrajinski ombudsman Zoran Pavlović tokom okruglog stola u Novom Sadu. Sa druge strane, problemi zdravstvenog osiguranja i zdravstvene zaštite bivših zaposlenih u državnim sistemima koji su ugašeni (FVK, Magnohrom), istaknuti na okruglom stolu u Kraljevu, takođe zahtevaju veću pažnju nadležnih institucija. Sistem zaštite prava pacijenata, kao i lokalni savetnik za zaštitu prava pacijenata, posebno je kritikovan na tribini u Valjevu.

Olakšavanje pristupa marginalizovanim grupama uslugama u oblasti primarne zdravstvene zaštite bilo je u fokusu okruglog stola u Sremskoj Mitrovici, kojoj su uz predstavnike lokalni samouprave i nadležnih institucija prisustvovali i predstavnici udruženja građana posvećenih marginalizovanim grupama (Karitas, Organizacija slepih i slabovidih, Organizacija gluvih i nagluvih, Društvo za borbu protiv šećerne bolesti, Udruženje osoba sa autizmom, Udruženje za pomoć osobama sa Daunovim sindromom, Društvo osoba sa cerebralnom i dečijom paralizom). Najčešći problemi sa kojima se pacijenti iz ovih grupa susreću su čekanje na zakazivanje pregleda, kao i na pregled i pored zakazanog termina, te neljubaznost zdravstvenog osoblja. Međutim, osobe sa invaliditetom susreću se sa dodatnim sistemskim problemima u pristupu zdravstvenoj zaštiti, poput nedostatka naznake na novim zdravstvenim knjižicama da je pacijent osoba sa invaliditetom, ili neprilagođene infrastrukture. Tako, na primer, osobe sa invaliditetom nemaju mogućnost pristupa ambulancama ni spratu doma zdravlja u Sremskoj Mitrovici, iako postoje prilazne rampe svim objektima kao i označena parking mesta za osobe sa invaliditetom. Sličan problem istaknut je i na tribini u Valjevu. Prema rečima predstavnice Društva za cerebralnu paralizu Svetlane Beljanski, zdravstvene usluge su uglavnom nepristupačne za osobe sa invaliditetom, bilo da se radi o ulasku ili kretanju po Domu zdravlja ili bolnici ili opremi (krevetima, stolice) koji nisu odgovarajući. Usled nedostatka sredstava za unapređenje infrastrukture u Zaječaru, u Zdravstvenom centru Zaječar postoji lice

angažovano za pomoć osobama sa invaliditetom. Uz to, predstavnici Udruženja osoba sa invaliditetom podvlače i problem teritorijalne dostupnosti, s obzirom da samo 7 ambulantičkih vozila pokriva grad i 22 naseljena mesta. Predstavnik Doma zdravlja Dr. Vladimir Lukić, istakao je značaj podrške romskog medijatora u radu sa romskim porodicama kao primer dobre prakse, koji se može dalje unaprediti uvođenjem romskog koordinatora uz čiju saradnju bi se mogli rešiti brojni problemi romskih porodica. Nedovoljna informisanost pacijenata koji boluju od hroničnih bolesti, kao i nedostatak finansijskih sredstava onemogućuju pacijente da se pridržavaju preporučenog režima lečenja i života uopšte.

U Leskovcu je kampanja poslužila kao povod za pokretanje javne diskusije o **lokalnoj strategiji razvoja javnog zdravlja**. Nedostatak nacionalnog strateškog okvira u ovoj oblasti otežava rad svih aktera javnog zdravlja, uključujući i one na lokalnom nivou. Sa druge strane, izražen je i nedostatak koordinacije između ključnih lokalnih aktera na horizontalnom nivou. Panelisti diskusije u Leskovcu podvukli su i problem nedostatka političke volje u lokalnoj samoupravi, potrebne kako bi se razradila lokalna strategija za razvoj javnog zdravlja, te nedostatak vremena zaposlenih u Zavodu za javno zdravlje koji poseduje potrebne ljudske kapacitete. Takođe, istaknut je i nedostatak svesti o upotrebnoj vrednosti strateškog upravljanja razvojem javnog zdravlja.

Usluge predškolskih ustanova i osnovnih škola

Tema **javnih usluga u oblasti obrazovanja**, sa posebnim fokusom na usluge koje pružaju predškolske ustanove i osnovne škole, dominirala je lokalnim događajima organizovanim u okviru drugog ciklusa kampanje. Događaji su pokazali da su upis dece u predškolske ustanove i nedostatak kapaciteta ovih ustanova, ključni problemi sa kojim se susreću roditelji širom Srbije.

Nedostatak prostornih kapaciteta predškolskih ustanova najveći je problem u oblasti usluga koje pružaju predškolske ustanove. Nedostatak prostora u državnom vrtiću predstavlja najveći problem u Novom Pazaru, s obzirom na porast nataliteta, kako je na panel diskusiji u ovom gradu istakao predstavnik predškolske ustanove „Mladost“ Fuad Batilović. Problem upisa dece u vrtiće i predškolske ustanove usled nedostatka prostora istakao je na okruglom stolu u Novom Sadu i Srđan Jakovljević, glavni prosvetni inspektor iz Gradska uprava za obrazovanje Grada Novog Sada, uz napomenu da je primetan pad ovog trenda usled otvaranja sve većeg broja privatnih predškolskih ustanova. Kao primer dobre prakse u Novom Sadu je pomenuta inicijativa za subvencionisanje privatnih vrtića, koju je među prvima pokrenulo Udruženje „Roditelji“, a na osnovu koje je grad Novi Sad prvi u Srbiji pre 4 godine uveo mogućnost subvencionisanja privatnih vrtića. Otvaranje tri nove škole u Novom Pazaru takođe predstavlja pozitivan primer, kao i otvaranje Regionalnog centra za stručno usavršavanje u Novom Pazaru, koji je nastavnom kadru omogućio raznovrsne oblike stručnog usavršavanja na lokalnu. Sa druge strane, debata pokrenuta u Valjevu ukazuje da se i roditelji u ovom gradu suočavaju sa ozbiljnim nedostatkom kapaciteta predškolskih ustanova. Naime, preko 200 dece u Valjevu nije upisano u obdaništa usled ograničenih kapaciteta valjevske predškolske ustanove «Milica Nožica», kao i nedostatka privatnih obdaništa i organizovane podrške lokalne vlasti privatnim inicijativama. Štaviše, posebno zabrinjava da upravo deca sa sela, deca iz romskih naselja, deca sa invaliditetom, najčešće nisu uključena u rano predškolsko obrazovanje.

Komunikacija između roditelja i nastavnika od ključne je važnosti za kvalitetno funkcionisanje primarnog obrazovnog sistema, zaključeno je na nekoliko događaja. Među primerima dobre prakse govorilo se o značaju primene savremenih tehnologija, koje u znatnoj meri mogu olakšati komunikaciju između roditelja i nastavnika posebno u ruralnim područjima. To je pokazao i model za unapređivanje saradnje roditelja i nastavnika kroz primenu savremenih komunikacionih tehnologija, koji je na okruglom stolu u Kruševcu predstavila nastavnica Osnovne škole „Žabare“ iz Žabara Cica Bacić. Digitalizacija nastave prepoznata je kao ohrabrujući korak i izvor zadovoljstva i na debati u Novom Pazaru, na kojoj je predstavnica udruženja „Partnerski za obrazovanje- Novi Pazar“ Mirsada Tripković istakla sprovođenje NTC programa kroz primarno obrazovanje kao dobar i konstruktivan mehanizam za unapređenje standarda.

Sa druge strane, zabrinjava činjenica da je **pristup dece koja pripadaju osetljivim grupama** uslugama predškolskih ustanova i osnovnih škola u nekim krajevima Srbije i dalje ograničen. Na primer, za romsku zajednicu u Valjevu, prema rečima predsednika Društva „Rom“ iz Valjeva Dejana Marinkovića, glavni izazov predstavlja povećanje obuhvata dece romske etničke pripadnosti u predškolskoj ustanovi.

Na debati u Novom Pazaru naglašeno je i da zavisnost školske uprave od uprave u Kraljevu otežava koordinaciju obrazovnog sistema, te da je potrebna određena vrsta autonomije s obzirom na broj stanovnika i škola u ovom gradu. Istaknuta je i potreba da se građani transparentnije informišu o reformama u oblasti primarnog obrazovanja, kako bi se umanjilo prisustvo predrasuda o radu i funkcionisanju predškolskih ustanova i osnovnih škola.

Usluge administrativne službe MUP-a

Kada je reč o **uslugama koje pruža administrativna služba policije**, a koje se pre svega odnose na izdavanje ličnih dokumenata, **tehničke kapacitete i nedostatak službenika** kao najveće probleme ističu kako predstavnici ovih institucija, tako i sami građani. Tako je na primer, prema rečima šefa Odseka za upravne poslove policijske uprave u Sremskoj Mitrovici Vasilija Joveškovića, jedan od osnovnih problema u radu neadekvatna zgrada, koja stara 130 godina i pod zaštitom je Zavoda za zaštitu spomenika kulture, usled čega se pojavljuju problemi organizaciono - tehničkih uslova. Tehnički kapaciteti predstavljaju problem i za administrativnu službu policije u Novom Pazaru, a među preporukama debate u Novom Pazaru je modernizovanje postojeće IT opreme za elektronsku obradu podataka. Tehnološka zastarelost opreme kao prepreku efikasnom i kvalitetnom pružanju usluga istakli su i predstavnici policijske uprave Zaječar, uz nedovoljnu informisanost građana.

Uz nedostatak tehničkih kapaciteta, kao i u slučaju ostalih javnih usluga, među najvećim problemima ističe se **nedostatak stručnog kadra**, odnosno službenika, usled važeće zabrane zapošljavanja. Sa druge strane, uvođenje elektronskih usluga i e-portala, olakšalo je pristup uslugama građanima. Tako je na debatama u Sremskoj Mitrovici i Beogradu, usluga zakazivanja termina za izdavanje ličnih dokumenata istaknuta kao primer dobre prakse koji olakšava rad i čini ga bržim i efikasnijim.

U rešavanju problema **pristupa osoba sa invaliditetom javnim uslugama administrativne službe policije**, i dalje zastupljen u nekim gradovima Srbije, može se pratiti primer dobre prakse iz Sremske Mitrovice koji je tokom debate predstavila Ružica Garunović, predsednica Društva za dečiju i cerebralnu paralizu. Naime, ona je pohvalila rad policijske uprave koja je, na inicijativu ovog udruženja nabavila mobilnu rampu za osobe koje koriste kolica, i na svim šalterima istakla nalepnicu "Prednost osobama sa invaliditetom". Ipak, osobe sa invaliditetom i dalje se susreću sa preprekama i u ovom gradu, poput na primer obaveze da lično podignu vozačku dozvolu.

Reforma javne uprave, e-uprava i e-usluge

Nekoliko lokalnih događaja bilo je posvećeno temi RJU generalno, percepciji javnih usluga od strane građana na lokalnu i mapiranju lokalnih primera dobre prakse. **Komunikacija između građana i predstavnika nadležnih institucija** bila je u fokusu tribine organizovane u Subotici, na kojoj se razgovaralo o prilagođavanju novim komunikacijskim trendovima i primerima dobrih komunikacijskih praksi.

Efikasnoj dvosmernoj komunikaciji u velikoj meri doprinosi **elektronska uprava**, koja olakšava procese informisanja, kao i dvosmerne komunikacije između državnih institucija, lokalnih vlasti kao i samih građana. Iako je televizija i dalje medij koji dopire do najšireg auditorijuma, efikasnost i sve veća dostupnost onlajn platformi čini ih najekonomičnijim sredstvom informisanja, komuniciranja i interakcije. Kao primer gradova koji su na najbolji način iskoristili potencijale svojih veb stranica, na tribini u Subotici istaknuti su Sarajevo i Osijek. Sa druge strane, analizirana je i zvanična veb stranica grada Subotice, a zapaženi nedostaci obuhvataju zastareo dizajn, neprilagođenosti mobilnom telefonu, i pre svega problem pretraživosti: pretraživač zainteresovanim građanima tokom pretrage pojma „grad Subotica“ najpre nudi komercijalni, privatni sajt www.gradsubotica.co.rs umesto zvaničnog sajta lokalne samouprave. Na sličan način, na debati u Kruševcu analizirana je dostupnost e-usluga građanima Kruševca i Rasinskog okruga, koja je ukazala na mali broj elektronski javnih usluga dostupnih u praksi. Naime, stručnjak za e-poslovanje Bratislav Mikarić, napomenuo je da iako određeni servisi postoje, neke od njih nije moguće praktično primeniti, poput nefunkcionalnog linka na početnoj strani portala e-uprave grada Kruševca, ili usluge predavanja zahteva za građevinsku dozvolu. Još jedan primer je i usluga naručivanja nove vozačke dozvole preko interneta, za koju je potrebno imati čitač lične karte, koji većina građana ne poseduje. Pitanje razvoja i upotrebe alata e-uprave na lokalnom nivou bilo je u fokusu i druge tribine organizovane u Subotici, uz primere iz Srbije, poput grada Loznice koji je po velikom broju kriterijuma jedna od najefikasnijih i najboljih lokalnih samouprava u Srbiji. Analizirana je i dostupnost usluga e-uprave u Subotici, uključujući zakazivanje termina za podnošenje zahteva za ličnu kartu i pasoš, izdavanje izvoda iz matične knjige rođenih (MKR), i usluge Virtualni matičar.

Ključna **važnost redovnog i pravovremenog informisanja građana**, posebno u pogledu izmena procedura i drugih novina, istaknuta je i prilikom ovih javnih događaja. Kao primer dobre prakse na tribini u Subotici istaknuta je upotreba video paketa, poput videa na temu zamene zdravstvenih knjižica za kartične. Takođe, u okviru kampanje organizovana je i interaktivna radionica "Građani predlažu – kako do dobre javne uprave" u Leskovcu, na kojoj su

građani definisali konkretne predloge za unapređenje kvaliteta i efikasnosti pružanja javnih usluga. Kratak pregled najčešćih predloga građana odnosno učesnika, prikupljenih tokom lokalnih događaja, predstavljen je u Tabeli 4.

Tabela 4 Predlozi za poboljšanje javnih usluga



Upis dece u predškolske ustanove i osnovne škole

- unaprediti uključivanje građana u proces kreiranja javnih politika (konsultacije sa korisnicima usluga)
- subvencionisanje privatnih vrtića
- smanjiti broj dece u predškolskim grupama
- povećati broj vaspitača
- izbegavati čestu promenu vaspitača
- uvesti reizbor prosvetnih radnika
- povećati dostupnost informacija (oglasne table, komunikacija od strane vaspitača)
- osavremeniti vaspitna sredstva
- sankcionisati korišćenje veza i korupciju
- unaprediti materijalno-tehničke kapacitete



Izdavanje ličnih dokumenata

- omogućiti izlazak na teren (za bolesna i stara lica)
- informisati građane o mogućnostima e-uprave
- povećati dostupnost informacija (oglasne table, mediji)
- unaprediti materijalno-tehničke kapacitet



Primarna zdravstvena zaštita

- više investicija u zdravstvo
- poboljšati finansiranje od strane lokalne samouprave
- edukacija zaposlenih u oblasti komunikacije
- privatno-javna partnerstva u oblasti zdravstvene zaštite
- kombinovanje privatnog i državnog osiguranja
- unaprediti sistem zakazivanja termina za preglede
- pokrenuti kampanju za informisanje javnosti o pravima pacijenata

Zaključak

Nacionalna kampanja „JA u centru pažnje“ je, kroz 51 događaj organizovan širom Srbije, uspela da uključi 3778 građana, pokrene dvosmernu komunikaciju između predstavnika lokalnih institucija i građana o važnim temama u oblasti pružanja javnih usluga i problemima sa kojima se građani suočavaju, kao i da nametne temu važnosti uključivanja građana i njihovih inputa za unapređenje sistema javnih usluga i RJU široj javnosti.

Generalno zapažanje u odnosu na rad javne uprave i način na koji se pružaju usluge jeste **nedovoljna efikasnost, transparentnost i kvalitet javnih usluga**, kao i **nedovoljna informisanost korisnika**, odnosno građana. Građani su na lokalnim događajima i manifestacijama širom Srbije isticali i potrebu da budu redovno, proaktivno i tačno informisani i da im bude omogućena dvosmerna komunikacija sa javnom upravom, koja podrazumeva i postojanje efikasnih mehanizama kontrole kvaliteta javnih usluga.

Lokalni događaji doneli su pomak u podizanju svesti nadležnih institucija o njihovoj odgovornosti za pružanje kvalitetnih i efikasnih javnih usluga, uzimanje u obzir inputa građana, kao i informisanje građana o njihovim pravima. Tako je, na primer, zaštitnika prava pacijenata u Lazarevcu konstatovao da je nakon saznanja o pokretanju projekta „JA u centru pažnje“ rukovodstvo doma zdravlja u ovom gradu odštampalo oko 3.000 lifleta sa podacima o proceduri zakazivanja pregleda. Uspeh lokalnih događaja organizovanih u okviru kampanje ogleda se i u **pokretanju tema od posebne važnosti za lokalne zajednice**, poput na primer opravdanosti izgradnje seoske ambulante u naselju Petnica blizu Valjeva, ili pitanja mogućnosti subvencionisanja privatnih vrtića u Valjevu, koje je pokrenuo lokalni nedeljnik „Napred“ nakon događaja organizovanih u Valjevu. Kampanja je poslužila i za **bolje umrežavanje svih relevantnih aktera**, uključujući predstavnike državnih institucija na nacionalnom i lokalnom nivou, predstavnike strukovnih udruženja, udruženja građana posvećena radu sa marginalizovanim grupama, kao i organizacije civilnog društva. Tako je, na primer, okrugli sto u Sremskoj Mitrovici bio prvi javni događaj usmeren na temu izdavanja ličnih dokumenata u kom su učešće uzeli predstavnici policijske uprave Sremska Mitrovica. Štaviše, na panel diskusiji u Leskovcu postignut dogovor između „Doma zdravlja Leskovac“ i „Udruženja distrofičara“ o operacionalizaciji predloga za unapređenje zdravstvenog položaja osoba sa invaliditetom. Kampanja je potvrdila i da organizacije civilnog društva mogu pomoći i građanima i institucijama u mapiranju problema, identifikaciji i uklanjanju izvora nezadovoljstva, kao i unapređenju pružanja javnih usluga u Srbiji. Tako je tokom okruglog stola u Beogradu, Svetlana Toma Anokić iz Državne revizorske institucije posebno podvukla **značaj saradnje sa civilnim društvom**, od kog se upravo kroz ovakve projekte dobijaju važne smernice za rad u vidu analiza i podataka do kojih OCD dolaze lakše u poređenju sa glomaznim državnim aparatom.

Povratne informacije prikupljene od svih učesnika lokalnih događaja u okviru nacionalne kampanje, kao i inputi građana koji se i dalje prikupljaju putem portala www.mojauprava.rs, koriste se u izradi Sive knjige javnih usluga u Srbiji, kao i u komunikaciji sa nadležnim institucijama. Informacije prikupljene tokom događaja biće detaljno analizirane, a sadržaj analize inputa građana biće spojen i unakrsno analiziran sa nalazima kvantitativnog istraživanja o stavovima građana koje je sprovedeno ranije ove godine, uzimajući u obzir kako razlike između regiona, tako i najveće uzročnike nezadovoljstva. Rezultata analize biće od velike koristi prilikom formulisanja preporuke za poboljšanje kvaliteta, transparentnosti i odgovornosti javnih

usluga i javne uprave sa jedne, i procesa kreiranja javnih politika sa druge strane, kako bi konačne preporuke upućene donosiocima odluka bile što verodostojnije i temeljnije.