

Sava Mitrović

ANALIZA REZULTATA KAMPANJE SA GRAĐANIMA „PRATI(MO) SVOJU REFORMU!”

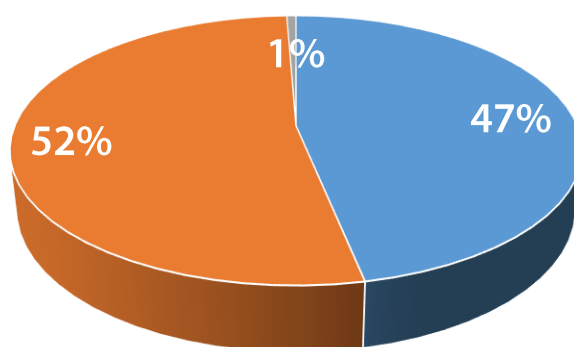


Regionalna kampanja sa građanima „Prati(mo) svoju reformu!“ ima za svrhu da prikupi i sagleda stavove građana o reformi javne uprave (RJU), te analizira njihova iskustva u kontaktu sa javnom upravom. Organizacije civilnog društva sa Zapadnog Balkana, okupljene u regionalnoj mreži Think for Europe, prikupljale su iskustva za svaku od šest administracija iz regiona. Prikupljena iskustva su zatim analizirana korišćenjem kvantitativnih i kvalitativnih istraživačkih metoda. Udeo pozitivnih i negativnih iskustava prikazan je na uzorku opšte populacije, da bi potom iskustva bila razvrstana na osnovu pola, starosti i regiona iz kojeg ispitanici dolaze, te je predstavljen odnos pozitivnih i negativnih iskustava na primerima pet najtraženijih javnih usluga. U drugoj sekciji, kvalitativnom analizom dobijeni nalazi grupisani su u četiri kategorije (efikasnost organa uprave, ponašanje i etičnost državnih službenika, stanje tehničke opreme i elektronska uprava), na osnovu kojih su izrađene kratkoročne, srednjoročne i dugoročne preporuke namenjene nadležnim organima uprave. Učestala iskustva, kao i ona koja ukazuju na postojanje nekog specifičnog problema u funkcionisanju javne uprave, posebno su navedena i interpretirana kako bi se ukazalo na moguća rešenja u interesu građana. Na kraju, nalazi istraživanja podeljeni su sa relevantnim državnim organima, a posebni sastanci organizovani su sa predstavnicima Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave i Kancelarije za informacione tehnologije i eUpravu.

Ključni kvantitativni nalazi

Centar za evropske politike (CEP) je, kako putem onlajn platforme pratimoreformu.rs, tako i neposrednim anketiranjem građana ispred državnih organa, prikupio oko 2750 različitih iskustava građana Srbije. Među njima blaga većina od oko 52% građana saopštava da je imala pretežno negativno iskustvo, dok je oko 47% anketiranih imalo pozitivna iskustva.

Da li biste ocenili svoje iskustvo kao pozitivno ili negativno?



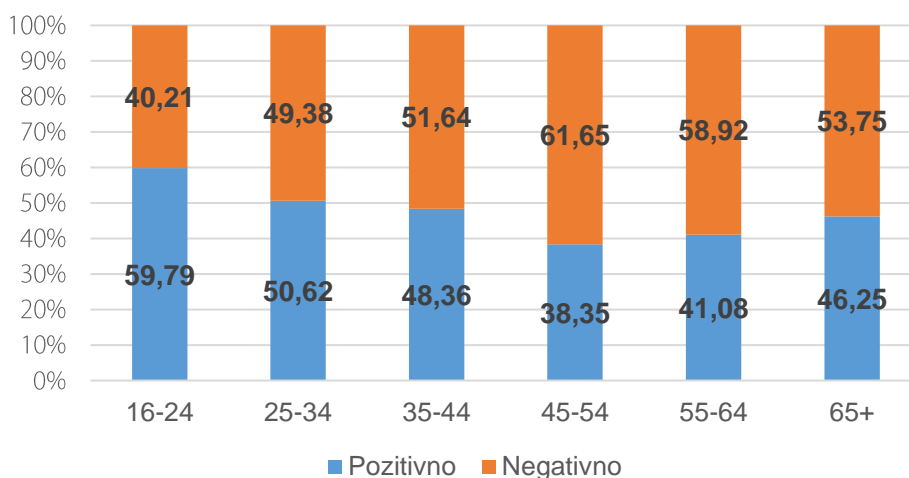
■ Pozitivno ■ Negativno ■ Nije odgovorilo

Anketiran je ujednačen broj muškaraca (1378) i žena (1366), a odnos pozitivnih i negativnih iskustava se gotovo i ne razlikuje među muškim i ženskim ispitanicima. S druge strane, razlike su prisutne među različitim starosnim kategorijama. Primera radi, dok najmlađi ispitanici starosti

ispod 25 godina izražavaju pozitivne stavove u procentu od skoro 60%, dotle je svega 38% građana starosti između 45 i 54 godina imalo pozitivna iskustva. Dodatno, gotovo 60% građana starosti od 55 do 64 godina kaže da je imalo negativno iskustvo u kontaktu sa javnom upravom, dok je kod najstarijih sugrađana (65+) stanje nešto povoljnije sa oko 46% pozitivnih iskustava. Nešto više pozitivnih iskustava beleži se u starosnoj grupi od 35 do 54 godina, dok je kod građana od 25 do 34 godina gotovo ujednačen broj pozitivnih i negativnih iskustava.

Kada govorimo o konkretnim uslugama, skoro dve trećine najmlađih ispitanika imalo je pozitivno iskustvo prilikom pribavljanja i promene ličnih dokumenata. Dok je jednak broj pozitivnih i negativnih iskustava zabeležen je u procesu traženja posla, prilikom kupoprodaje i registracije vozila čak 80% njih saopštava da je imalo negativno iskustvo. Zanimljivo je da, nasuprot očekivanja, ne postoji izražen kontrast u iskustvima najmlađih i najstarijih sugrađana. Naime, građani starosti preko 65 godina takođe imaju pretežno pozitivno iskustvo (oko 60%) u postupku promene ličnih dokumenata, dok se veliki broj žalbi i kod njih javio u procesu kupoprodaje i registracije vozila. Ipak, dok kod najmlađih ispitanika ne nalazimo na veliki broj kritika na račun zdravstvenih usluga, kod najstarijih sugrađana je udeo negativnih iskustava preko 70%, što u najvećoj meri odgovara stavovima opšte populacije.

Ocene iskustava prema starosnom dobu



Iskustva su prikupljena širom Srbije i grupisana tako da obuhvataju statističke regione u skladu sa NUTS¹ standardima Evropske unije. Najveći broj građana koji su podelili svoje iskustvo dolazi iz Vojvodine (874), a najmanje iz Beograda (469), dok se približan broj iskustava ticao rada organa uprave na prostoru zapadne Srbije i Šumadije (719), odnosno istočne i južne Srbije (651).²

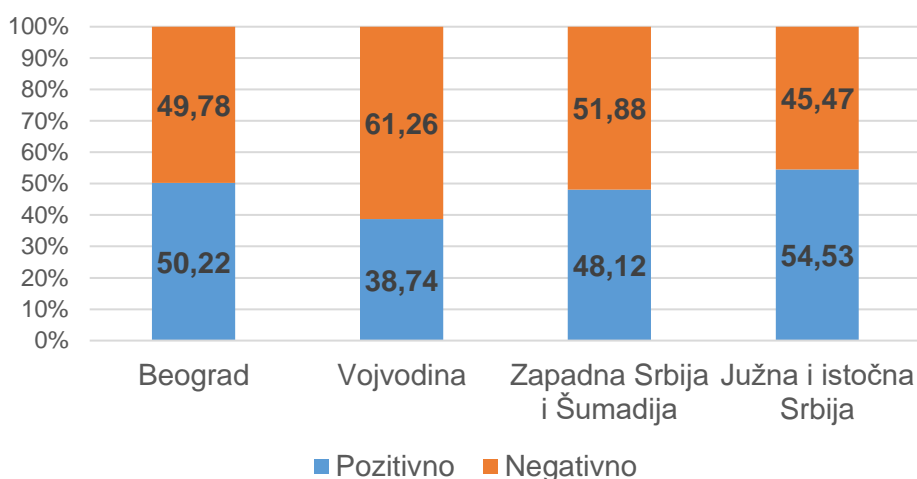
¹ Nomenklatura statističkih teritorijalnih jedinica (franc. *Nomenclature des unités territoriales statistiques*).

² Određen broj iskustava došao je i od građana sa prostora Kosova i Metohije. Ipak, zbog isuviše malog broja prikupljenih iskustava (8), ali i činjenice da na KiM od 1999. godine funkcioniše drugačiji sistem javne uprave u odnosu na ostatak Srbije, ona nisu uključena u ovu analizu.

	Beograd	Vojvodina	Zapadna Srbija i Šumadija	Istočna i južna Srbija
Broj ispitanika	469 (17,3%)	874 (32,2%)	719 (26,5%)	651 (24%)
Broj stanovnika	1,68 M (25,2%)	1,75 M (26,1%)	1,83 M (27,4%)	1,42 M (21,2%)

Ono što je primetno, jeste da broj pozitivnih i negativnih iskustava značajno varira u zavisnosti od regiona iz kojeg ispitanici dolaze. Tako, na primer, građani Vojvodine izražavaju najkritičnije stavove sa preko 61% negativnih iskustava, dok najpozitivniji utisci dolaze od građana iz južne i istočne Srbije koji su u više od 55% slučajeva imali pozitivno iskustvo. Što se tiče iskustava prikupljenih u preostala dva regiona, građani su tamo imali približan broj pozitivnih i negativnih iskustava. Nalazi pokazuju da otprilike svaki drugi građanin Beograda ima negativno iskustvo u kontaktu sa javnom upravom, a stanje je za nijansu lošije u zapadnoj Srbiji i Šumadiji.

Ocene iskustava prema regionima



Od venčanja i rođenja deteta, preko registracije vozila i uknjiženja nepokretnosti, sve do odlaska u penziju i velikog broja drugih životnih prilika, građani svakodnevno potražuju neophodne usluge od organa javne uprave. S tim u vezi, građani Srbije su sa Centrom za evropske politike podelili svoja iskustva o velikom broju javnih usluga koje su se ticale različitih životnih događaja, imajući punu slobodu da prokomentarišu, pohvale ili kiritikuju rad javne uprave, ali i upute konkretan predlog u cilju unapređenja njenog rada. Daleko najveći broj prikupljenih iskustava (607) odnosio se na pribavljanje i promenu ličnih dokumenata, a blaga većina građana pozitivno ocenjuje ovu uslugu. Nasuprot tome, usluge koje se odnose na zaštitu ličnog zdravlja (zakazivanje lekarskog pregleda, overa zdravstvene knjižice i sl.), kao i prodaju i uknjiženje nepokretnosti, spadaju u one kod kojih je preko 70% građana imalo negativno iskustvo. Dodatno, veliki broj građana podelilo je svoje iskustvo u procesu prijave i plaćanja poreza, gde je identičan broj onih koji su imali pozitivno i onih koji su imali negativno iskustvo sa ovom javnom uslugom.

Pet usluga sa najviše prikupljenih iskustava	Total	Pozitivno	Negativno
Pribavljanje i promena ličnih dokumenata	607	308 (51,25%)	293 (48,75%)
Zaštita ličnog zdravlja	248	69 (27,94%)	178 (72,06%)
Prijava i plaćanje poreza	202	101 (50%)	101 (50%)
Kupoprodaja i registracija vozila	168	90 (53,57%)	78 (46,43%)
Kupoprodaja i uknjiženje nepokretnosti	166	40 (24,1%)	126 (75,9%)

Ključni kvalitativni nalazi

Kvalitativni deo analize baziran je na stavovima građana koje su oni podelili preko portala ili u neposrednoj komunikaciji sa istraživačima CEP-a, otvoreno i detaljno prepričavajući svoje iskustvo u kontaktu sa organima javne uprave. Iskustva su u analitičke svrhe podeljena na ona koja su se ticala efikasnosti organa, etičnosti službenika, tehničkoj opremljenosti, te uslugama koje pruža elektronska uprava. U svakoj od ovih kategorija uočeni su obrasci za koje bi se moglo zaključiti da oslikavaju stanje javne uprave iz vizure građana kao korisnika njenih usluga. Radi ilustracije, na više mesta su direktno citirana iskustva koja najpribližnije prikazuju identifikovane obrasce. U analizi se pokušao naći balans između pozitivnih i negativnih iskustva građana – bez obzira na nešto veću učestalost ovih drugih – te na temelju utisaka, zapažanja i kritika građana sačinili listu konkretnih preporuka usmerenih ka nadležnim institucijama.

Efikasnost organa uprave

Manji broj građana koji je pozitivno ocenio efikasnost organa državne uprave, svoje utiske uglavnom svodi na pojednostavljene procedure, smanjen broj neophodne papirologije za dobijanje javne usluge, kao i brzinu i efikasnost državnih službenika. Tako su, na primer, građani pohvalili sistem automata koji regulišu redove i smanjuju čekanja. Takođe, ažurnost službenika koji su svojom proaktivnošću i savetima pomagali građanima, pa čak im i asistirali u popunjavanju neophodnih formulara kada je to bilo potrebno, ubrzali su dobijanje usluga. Ovde možemo videti kako jedna sugrađanka opisuje svoje iskustvo prilikom promene adrese prebivališta:

„Kada sam se prijavljivala na novoj adresi sve je bilo brzo i efikasno. Nove prostorije Policijske uprave su mnogo bolje, a policajac nas je razvrstavao prema tome ko je za šta došao i bio veoma ljubazan.“

S druge strane, veći broj građana uputio je kritiku na račun efikasnosti organa uprave, a njihova negativna iskustva u ovom domenu uključuju različite aspekte. Između ostalog, građani smatraju da su informacije koje su im neophodne da bi ostvarili neko svoje pravo ili dobili uslugu, nedovoljno jasne i dostupne, usled čega dolazi do grešaka koje usporavaju čitav proces. Posledično, građani se žale i na veliki broj ličnih odlazaka, koja sa sobom nose dugo čekanje u redovima ispred šaltera, složenost procedura i nepotrebno veliki broj potpisa koji se od njih zahteva. Takođe, građani mahom smatraju da službenici nisu dovoljno zainteresovani da ovaj proces olakšaju i pruže im neophodne informacije koje bi ga ubrzale. Evo kako jedan od građana gleda na ulogu službenika u kontekstu (ne)efikasnosti rada organa:

„Službenici su neefikasni, usporeni, nezainteresovani, a ako postavite pitanje vrlo je diskutabilno da li vam daju prave i potpune informacije, jer se često vraćate po iste, a onda dobijete drugačiji odgovor.“

Najveći broj žalbi zbog trajanja procedura tiče se uknjiženja nepokretnosti (stana ili parking mesta), ali je sporost i složenost procedura uočena i kod procesa promene prebivališta. Građani su se žalili i zbog vremena koje obično protekne od usvajanja rešenja organa uprave do dostavljanja tog rešenja. Ovo je posebno problematično u onim slučajevima kada je građanima to rešenja samo jedan od nekoliko upravnih akata neophodnih da bi ostvarili neko svoje pravo. Dole možemo videti neka od tipskih iskustava koja su se učestalo ponavljala:

„Zbog greške u ugovoru, jedan predmet koji se tiče uknjiženja parking mesta je rešen negativno i to sa sutrašnjim datumom u odnosu na dan predaje, ali sam to rešenje dobila tek nakon devet meseci.“

„Uknjiženje stana koji treba da kupim traje pet meseci. Na urgencije niko ne odgovara niti postupa po njima.“

Ponašanje i etičnost državnih službenika

Građani koji su pozitivno ocenili ponašanje i etičnost državnih službenika opisali su svoje iskustvo u kojem su naišli na razumevanje i ljubaznost službenika. Čak i kada je problem nastao usled propusta građana, službenici su pokazali strpljenje i pomogli da se problem otkloni. Kada građani prepoznaju da su službenici voljni da im pomognu i pruže im neophodne informacije, to najčešće nailazi na pohvalu sa njihove strane i administrativne postupke im čini manje stresnim:

„Opisala bih iskustvo gde prilikom promene ličnih dokumenata nisam imala odgovarajuće papire koji su neophodni za podnošenje zahteva. Žena koja je radila na šalteru bila je vrlo ljubazna prema meni i strpljivo mi je objasnila šta mi je potrebno za promenu dokumenata.“

Nasuprot tome, negativna iskustva uključuju različite situacije u kojima su se državni službenici ponašali nedovoljno profesionalno i nisu poštovali radnu etiku. Počev od neljubaznosti, preko njihovog odbijanja da odgovore na pitanja građana, sve do sporosti, neažurnosti, pa čak i obavljanja privatnih obaveza u vreme radnog vremena:

„Iako je samo nas dvoje čekalo na registraciju, trajalo je jako dugo, jer je službenica u vreme radnog vremena završavala privatne obaveze, odnosno zakazivala večeru u restoranu i pozivala prijatelje telefonom. Na našu molbu da nam obradi dokumentaciju bila je veoma neljubazna.“

Ono što je izrazito problematično, jeste da su građani u svojim iskustvima identifikovali ne samo kršenje radne etike, već i povrede zakona od strane službenika. Jedna građanka je u svom iskustvu opisala situaciju u kojoj je, prilikom produženja elektronskog sertifikata, službenica od njega tražila da glasno izgovori svoj pin pred punom prostorijom ljudi. Nekoliko građana je skrenulo pažnju čak i na nedovoljno ljubazan odnos prema trudnicama i majkama sa decom, kao i prema pripadnicima romske zajednice, i na to ukazali kao izrazito negativno pojavu:

„Službenica se spremala da traži nedostatke dokumenata overenih kod javnog beležnika, ali se onda pojavila sledeća „žrtva“ – osoba romske nacionalnosti na koju je službenica usmerila svoju agresiju.“

Stanje tehničke opreme

U ovoj kategoriji praktično da i nije bilo pozitivnih komentara, dok su kritike građana mahom ličile jedna na drugu. Iskustva se pretežno odnose na zastarelost računara i druge tehničke opreme, ali i na nedovoljnu obučenost službenika za njihovo korišćenje:

„Polovina zaposlenih je informatički nepismeno, sistem stalno pada, i to se odnosi na sve državne institucije i ustanove. Veb-sajtovi su veoma loše odrađeni.“

Elektronska uprava

Građani pokazuju visok nivo zadovoljstva korišćenjem elektronskih usluga. Oni ukazuju da je portal eUpravo ubrzao i olakšao dobijanje javnih usluga. Pozitivna iskustva građana se odnose pre svega na smanjenje vremena koje im je potrebno da dobiju neku usluga, kao i otklanjanje bespotrebnih čekanja u redovima usled mogućnosti da zakažu svoj termin onlajn. Veliki broj sugrađana je podelio svoje pozitivno iskustvo prilikom promene ličnih dokumenata, ukazavši na приметno ubrzanje ovih procesa:

„Prilikom vađenja novog pasoša ja sam svoj termin na vreme zakazala, otišla i završila sve za 10 min.“

Portal je naročito pohvaljen zbog usluga koja je pružao u kontekstu epidemije COVID-19 (zakazivanje termina za vakcinaciju, vađenje digitalnog sertifikata i dr.). Lakoća i brzina dobijanja sertifikovanog elektronskog potpisa je takođe pozitivno ocenjena od strane nekoliko građana koji su posegli za ovom mogućnošću na portalu. Dodatno, među ispitanicima koji su koristili portal eUprava, naročito zadovoljstvo izaziva činjenica da su sve prateće poreze i administrativne takse mogli da plate elektronskim putem:

„Nakon podnošenja zahteva i sedam dana od uplate nadoknade stigao mi je elektronski potpis.“

„Kupio sam polovno vozilo, a obračunavanje i plaćanje poreza sam odradio elektronski, što mi je uštedelo dosta vremena.“

Građani su zadovoljni i elektronskim uslugama koje su omogućene putem drugih portala. Portal ePorezi pohvaljen je iz ugla preduzetnika kojima ovaj portal omogućava da efikasnije stignu do neophodnih potvrda. Privrednici izražavaju zadovoljstvo i zbog mogućnosti elektronskog prijavljivanja za državnu pomoć malim i srednjim preduzećima, ali i onlajn podnošenja zahteva za odlaganje poreza. Takođe, nekoliko građana je pohvalio uslugu Virtuelni matičar koja je olakšala pribavljanje dokumentacije neophodne za zaključenje braka:

„Preko e-usluge Virtuelni matičar sam pribavila potrebna dokumenta za sklapanje braka.“

Međutim, brojna su i negativna iskustva kada je portal eUprava u pitanju. Građani su se često žalili kako im portal isuviše komplikovan, ali i nailazila na različite tehničke prepreke u korišćenju portala. Takođe, postojale su situacije u kojima je u praksi zanemareno ono što su građani uradili onlajn putem, odnosno zakazivanja putem portala nisu uvažavana. Nekoliko zamerki građana odnosilo se na uslugu eVrtić, odnosno elektronsku prijavu deteta za upis u predškolske ustanove. Građani su ukazali da se u momentu objavljivanja konkursa dešavalo da portal prestane sa radom ili da čak onlajn podneti zahtevi u praksi nisu bili uzeti u obzir:

„Prilikom upisa deteta u vrtić, iako sam blagovremeno podneo zahtev putem eVrtića, taj zahtev nije uzet u obzir, vec sam dokumentaciju morao prikupljati i donositi lično, gde sam ponovo popunjavao zahtev.“

Građani su pored ovoga ukazivali da određene javne usluge još uvek nisu dostupne putem portala eUprava, a neke od njih su, u skladu sa preporukama Centra za evropske politike objavljenih u Knjizi utisaka građana, naknadno omogućene (npr. pribavljanje izvoda iz matičnih knjiga).³

Preporuke na osnovu analize iskustva građana

Na osnovu analiza prikupljenih iskustava izrađena je i tabela preporuka. Preporuke su podeljene prema kategorijama analize, dok su dve preporuke uvrštene u kategoriju *ostalo*. Najveći broj preporuka tiče se načina za unapređenja sistema i efikasnosti pružanja usluga, kao i funkcionisanja elektronske uprave. U svakoj od kategorija, preporuke su podeljene na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne, te je za svaku od njih i jasno naveden državni organ / organi nadležni za njihovo sprovođenje. Prva tabela definiše okvirni vremenski period u kojem se očekuje da kratkoročne, srednjoročne i dugoročne preporuke budu primenjene, dok su konkretne smernice i uputstva državnim organima data u tabeli ispod.

PREPORUKA	VREMENSKI OKVIR PRIMENE
Kratkoročna	Do godinu dana
Srednjoročna	Od jedne do dve godine
Dugoročna	Dve i više godina

³ Vladimir Mihajlović i Sava Mitrović, „Knjiga utisaka građana: Kampanjama sa građanima do bolje javne uprave“, Centar za evropske politike, Dostupno preko: <https://cep.org.rs/publikacije/knjiga-utisaka-gradana/>.

PREPORUKE

Unapređenje sistema i efikasnosti pružanja javnih usluga	Rok primene	Odgovorni organ
<p>Otvoriti veći broj šaltera kako bi se smanjili redovi u onim policijskim upravama gde je to slučaj.</p> <p>Neophodno je bolje organizovati posao u policijskim upravama i osigurati poštovanje termina zakazanih elektronskim putem.</p>	Kratkoročna	Ministarstvo unutrašnjih poslova
<p>Ubrzati izdavanje novih kartica zdravstvenog osiguranja. Ovo je posebno osetljivo pitanje u slučaju novorođenčadi, s obzirom da je bilo građana koji su ukazivali da i više meseci od rođenja deteta zdravstvena knjižica nije dobijena. Takođe, građani koji su izgubili zdravstvenu knjižicu, žalili su se na vreme potrebno da im bude izdata nova.</p>	Kratkoročna	Ministarstvo zdravlja
<p>Smanjiti vreme od momenta kada organ državne uprave usvoji rešenje, do momenta kada se ovo rešenje dostavlja stranci ili organu nadležnom za sprovođenje rešenja. Potrebno je da se dostava rešenja drugim nadležnim organima ili službama radi sprovođenja ili evidentiranja po pravilu vrši elektronskim putem. Ukoliko dođe do propusta organa obaveznog da po službenoj dužnosti dostavi rešenje, obezbediti da se propust otkloni bez dodatnih troškova koje bi stranka snosila.</p>	Kratkoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave
<p>Dodatno smanjiti potrebu za fizičkim odlascima i omogućiti da se većina dokumenata dobija putem pošte. Npr. omogućiti da Nacionalna služba za zapošljavanje, poštom ili elektronskim putem, dostavi uverenje o statusu nezaposlenog lica, kao što je sistem dostave na Jedinствeni elektronski sandučić (e-Sandučće).</p>	Srednjoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave / Nacionalna služba za zapošljavanje
<p>Unaprediti koordinaciju između poreskih organa i Katastra nepokretnosti u postupku uknjiženja nepokretnosti.</p>	Srednjoročna	Poreska uprava / Katastar nepokretnosti

<p>Unaprediti koordinaciju između organa jedinice lokalne samouprave zaduženih za vođenje matičnih knjiga i organizacionih jedinica MUP-a zaduženih za izdavanje i promenu ličnih dokumenata, u cilju ubrzanja procesa promene dokumenata u slučajeva promene ličnog imena ili prezimena, a naročito nakon promene bračnog statusa. S tim u vezi, neophodno je uspostaviti punu interoperabilnost baza podataka o ličnim statusima policije i matičnih službi.</p>	Srednjoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave / Ministarstvo unutrašnjih poslova
<p>Razmotriti uspostavljanje funkcije kontrole kvaliteta javnih usluga, koja bi obezbedila pokrivenost celokupnog sistema javne uprave. Otpočeti inkluzivan konsultativni proces iz kojeg bi proizašao predlog optimalnog organizacionog modela za ostvarivanje funkcije kontrole kvaliteta usluga.</p> <p>Uvesti „mystery shopper” sistem za proveru kvaliteta pružanja usluga. Ovim bi se na fer i objektivan način sagledalo ponašanje državnih službenika i sankcionisalo neetično i protivpravno odnošenje prema građanima.</p> <p>Približiti procedure dobijanja javnih usluga građanima. Dodatno uložiti u obrazovanje i informisanje građana o načinima na koji mogu da pristupe javnim uslugama.</p>	Dugoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave
<p>Omogućiti da građani daju povratne informacije o kvalitetu usluga. Poželjno je da se ovo ostvaruju u okviru jedinstvenih upravnih mesta, a gde to nije moguće, individualni organi bi trebalo da anketiraju korisnike svojih usluga. Kreirati posebne odeljke na internet sajtovima pružalaca usluga i portalu eUprava na kojima bi građani mogli da podele svoje iskustvo. Obezbediti da organi proaktivno objavljuju podatke o zadovoljstvu korisnika, po mogućstvu u analitičkom formatu, te da tako dobijene nalaze koriste s ciljem unapređenja pružanja usluga.</p>	Dugoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave / Kancelarija za IT i eUpravu / Organi jedinica lokalne samouprave
<p>Ponašanje i etičnost državnih službenika</p>	Rok primene	Odgovorni organ
<p>Obezbediti trening i obuke za službenike s ciljem sticanja veština za rad sa strankama, sa posebnim fokusom na rad sa građanima iz osetljiv socijalnih grupa (osobe sa invaliditetom, trudnice, pripadnici nacionalnih manjina i dr.)</p>	Srednjoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave

<p>Osigurati poseban tretman za trudnice, majke sa decom i osobe sa invaliditetom za sve usluge koje pružaju organi uprave. Potrebno je obezbediti da se eventualna čekanja ovih kategorija građanki i građana svedu na minimum, ali i uspostaviti poseban mehanizam nadzora nad njihovim pravima.</p> <p>Uvesti posebne nagrade za službenike koji se, prema ocenama građana, ponašaju naročito ljubazno i profesionalno.</p>		
<p>Stanje tehničke opreme i informatička obučenost službenika</p>	<p>Rok primene</p>	<p>Odgovorni organ</p>
<p>Uložiti dodatna sredstva u modernizaciju tehničke opreme. Pored budžetskih sredstava, u punoj meri iskoristi mogućnosti koje nude pretpristupni fondovi Evropske unije (i drugih međunarodnih donatora) namenjenih digitalizaciji i dobroj upravi.</p>	<p>Srednjoročna</p>	<p>Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave</p>
<p>Neophodne su dodatne obuke za zaposlene u organima uprave kako bi bez ikakvih poteškoća i na efikasan način mogli da koriste postojeću opremu.</p>	<p>Srednjoročna</p>	<p>Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave</p>
<p>Elektronska uprava</p>	<p>Rok primene</p>	<p>Odgovorni organ</p>
<p>Dodatno pojednostaviti i prilagoditi portal eUprava građanima.</p> <p>Omogućiti da nakon što građani zakažu svoj termin putem portala dobiju sms poruku sa potvrdom da je zakazivanje uspešno izvršeno, sa navedenim vremenom, adresom i nazivom organa. Ovako bi se predupredila situacija u kojoj službenici zanemaruju zakazivanja sprovedena putem portala, sa čime su se građani neretko suočavali.</p> <p>Omogućiti da za sva plaćanja izvršena putem portala, građani dobiju potvrdu o uplati putem sms-a.</p> <p>Obezbediti da se građani unapred upozore putem različitih kanala komunikacije (e-mail, sms i dr.) o eventualnom gašenju naloga na portalu eUprava, kako bi mogli da preduprede da se ovo dogodi.</p>	<p>Kratkoročna</p>	<p>Kancelarija za IT i eUpravu</p>

<p>Omogućiti da na portalu eUprava svi korisnici mogu da daju povratne informacija o dobijenim uslugama. Obezbediti sistem analize i korišćenja tih informacija u procesima razvoja i unapređenja elektronskih usluga.</p>		
<p>Osigurati da svi organi uprave, bez izuzetaka, moraju da prihvate svaki vid potvrda dobijenih elektronskim putem u postupcima pred organima uprave. Do sada su pojedini građani nailazili na situacije u kojima državni službenici ne žele da im uvažavaju dokumenta koja su prikupili elektronskim putem, čime se obesmišljava sistem elektronske uprave.</p>	Kratkoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave
<p>Proaktivnije komunicirati sa građanima mogućnosti izdavanja kvalifikovanog elektronskog sertifikata, kako bi im se dodatno olakšao pristup elektronskim uslugama. Mnogi građani još uvek nisu upoznati sa mogućnostima i prednostima korišćenja sertifikata za elektronski potpis, što ukazuje da bi sertifikaciona tela i drugi nadležni organi trebalo da iskoriste još veći broj kanala komunikacije sa građanima, uključujući i društvene mreže i medije, kako bi dodatno podigli nivo informisanosti o ovom aspektu elektronske uprave.</p>	Srednjoročna	Kancelarija za IT i eUpravu / Ministarstvo unutrašnjih poslova / JP Pošta Srbije
<p>Proširiti opseg usluga dostupnih putem portala eUprava na sve oblasti društvenog života. S tim u vezi, kreirati objedinjenu uslugu na portalu prema životnom događaju – promena bračnog statusa, za promenu dokumenata nakon promene prezimena, kojom bi se omogućilo da sva dokumenta koja izdaje isti organ budu zamenjena u okviru jednog objedinjenog zahteva.</p>	Dugoročna	Kancelarija za IT i eUpravu
<p>Sprovesti javne kampanje upoznavanja građana sa mogućnostima elektronskih portala i obuke za njihovo korišćenje. Razmotriti mogućnost da se na lokalnu, u okviru jedinstvenih upravnih mesta, otvore kancelarije za obuku građana.</p> <p>Dodatno promovisati rad i mogućnosti koje građanima i službenicima nudi Srpsko-korejski informatički pristupni (SKIP) centar na podizanju opšte tehnološke pismenosti, te podržati slične inicijative i u drugim gradovima i opštinama u Srbiji. Sledeći primer nedavno otvorenog SKIP centra u Nišu, druge lokalne samouprave bi, uz stručnu i tehničku podršku Ministarstva, trebalo da apliciraju za sredstva međunarodnih donatora koja bi bila iskorišćena za otvaranje informatičkih centara za obuku i osposobljavanje građana i službenika. Dodatno, kakvi centri bi mogli da imaju i</p>	Dugoročna	Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave / Organi jedinica lokalne samouprave

<p>mobilni karakter, odnosno budu neka vrsta „digitalnih karavana“ koji bi putovali i po ruralnijim sredinama i nudili ovaj vid edukativnih usluga i podrške građanima širom zemlje.</p>		
<p>Ostalo</p>	<p>Rok primene</p>	<p>Odgovorni organ</p>
<p>Pojednostaviti procedure za priznavanje radnog staža stečenog u bivšim jugoslovenskim republikama.</p>	<p>Srednjoročna</p>	<p>Fond PIO</p>
<p>Preispitati svrsishodnost prakse javljanja u Nacionalnu službu za zapošljavanje (NSZ) i omogućiti da se razgovori sa nezaposlenim licima odvijaju onlajn putem, bez neophodnosti fizičkih odlazaka. Uspostaviti mogućnost da nezaposlena lica sama zakažu onlajn termin razgovora, te omogućiti da umesto dosadašnje prakse fizičkog overevanja kartona bude dovoljno da građanin onlajn putem potvrdi svoj nezaposlen status. Ovim bi se predupredilo da nezaposlena lica budu izbrisana iz evidencije NSZ samo zato što se nisu fizički pojavila u zakazanom terminu.</p>	<p>Srednjoročna</p>	<p>Nacionalna služba za zapošljavanje</p>

Ovaj dokument je nastao uz finansijsku podršku Evropske unije, Balkanskog fonda za demokratiju, projekta Nemačkog Maršalovog fonda Sjedinjenih Država i Ambasade Kraljevine Norveške u Beogradu. Odgovornost za sadržaj i informacije u ovoj publikaciji je isključivo na Centru za evropske politike (CEP) i mreži Think for Europe (TEN). Mišljenja izražena u ovoj publikaciji ne predstavljaju nužno stavove Evropske unije, Ambasade Kraljevine Norveške u Beogradu, Balkanskog fonda za demokratiju, Nemačkog Maršalovog fonda Sjedinjenih Država ili njegovih partnera.

Za više informacija posetite:

www.par-monitor.org



Think
for
Europe
Network



Project Coordinator



institut alternativa

