



This project is financed by
the European Union



у сусрет реформи јавне управе ЛОКАЛНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ КАО АКТЕРИ ПРОМЈЕНЕ

www.sindikaturavers.ba

#BUDI_I_TI_DIO_NAS

www.par-monitor.org



Autor i izdavač: Sindikat uprave Republike Srpske

Godina: Oktobar 2021.

Odricanje od odgovornosti: Ovaj dokument je proizveden uz finansijsku podršku Evropske unije. Sadržaj ovog dokumenta je odgovornost Sindikata uprave Republike Srpske i ni na koji način se ne može smatrati da odražava stavove Evropske unije.

SADRŽAJ

I O PROJEKTU	5
II METODOLOGIJA RADA	7
III DESK ISTRAŽIVANJE	11
IV REZULTATI	13
V ZAKLJUČCI I PREPORUKE	20

I O PROJEKTU

Sindikata uprave Republike Srpske realizuje u periodu jun 2021 - jun 2022. godine projekat "U susret reformi javne uprave: lokalne zajednice kao akteri promjene".

Osim što treba da doprinese podizanju svijesti o značaju pravovremene i kvalitetne reforme u sektoru administracije, stavljajući fokus na lokalni nivo, ovaj projekat ima za cilj i da pokaže da različiti akteri na lokalnu, ali prije svega - sami građani/ke, u tom procesu mogu da igraju znatno važniju ulogu nego što je trenutno, utičući svojim angažmanom na tok i prioritete procesa

Ovog puta aktivnosti će se realizovati u gradovima Doboju i Derventi, sa intencijom kreiranja održivog modela koji bi se u nas-

“*Reforma javne uprave? Ne razumijem šta me pitate. Postoje ljudi plaćeni da se time bave, to zaista nije nešto što treba da okupira moju svakodnevnicu.*

Milan, 37 godina

tavku mogao multiplicirati i na druge opštine/gradove u Bosni i Hercegovini.

Projekat će obuhvatiti aktivnosti različitog formata usmjerene ka jedinstvenom cilju - aktivirati građane/ke, čuti njihovo mišljenje i osnažiti njihove kapacitete da budu aktivni dio reformskih procesa koji sljede. Nakon uvodne analize stanja o dosadašnjem učešću građana/ki u procesu reforme javne uprave, uslijediće okrugli sto sa prezentacijom nalaza i preporukama za dalje postupanje, inicijalni trening za jačanje kapaciteta aktera iz civilnog društva (sindikata udruženja građana koja se bave temom reforme) kako bi na organizovan i koordiniran način pratili proces reforme javne uprave na lokalnom nivou, kao i uključivanje građana u regionalnu kampanju i kreiranje prateće promotivne lokalne kampanje o značaju i ulozi građana/ki u procesu reforme.

Kao takav, projekat će u krajnjoj instanci doprineti i jačanju građanskog aktivizma i participacije



“Sa drugarima sam prije izvjesnog vremena gledao emisiju o mladiću iz Srbije Filipu Vukši, kao primjeru građanskog aktivizma i nekome ko je realizovao brojne aktivnosti kako bi poboljšao život u svojoj zajednici. Ne mogu reći da taj prilog nije i u nama pobudio želju da nešto sami pokrenemo. A onda smo saznali da je protiv njega pokrenut postupak zbog jedne od realizovanih akcija što nas je pokolebalo, i na kraju i odvratilo od ideje. Zaista ne smatram da je normalno da ulažete svoje vrijeme i energiju, a neko onda traži u svemu tome negativnu stranu!

Luka, 21 godina

u društvenim procesima od značaja, pokazujući građanima/kama da je njihov glas važan i da ga samo treba artikulirati i predstaviti na adekvatan način

Sprovođenje Projekta je dio Programa malih grantova za organizacije civilnog društva za praćenje reforme javne uprave na lokalnom

nivou u okviru projekta „Osnaživanje civilnog društva zapadnog Balkana za reformisanu javnu upravu (WeBER 2.0),” koji finansira Evropska unija, a koji u BiH sprovodi Vanjskopolitička inicijativa BH s partnerima u okviru TEN - Think for Europe Network i u saradnji s briselskim European Policy Centre.

II METODOLOGIJA RADA

Proces prikupljanja informacija izrade i prezentacije izvještaja o upoznatosti i odnosu građana/ki prema procesu reforme javne uprave u okviru projekta “U susret reformi javne uprave: lokalne zajednice kao akteri promena” predviđen je za period jul-oktobar 2021. godine i obuhvata tri centralne aktivnosti

1) kvantitativnu i kvalitativnu analizu stanja po pitanju postojećih mehanizama za uključivanje građana i dosadašnjeg učešća građana u procesu reforme javne uprave

2) obradu prikupljenog materijala i izradu sveobuhvatnog dokumenta sa rezultatima, zaključcima i preporukama za dalje postupanje i

3) organizaciju okruglog stola s ciljem prezentacije rezultata analize relevantnim akterima iz 2 uključene zajednice

Analiza stanja (jul-septembar 2021. godine) obuhvatila je različite istraživačke metode kako bi prikupila sve raspoložive podatke i doprinijela sagledavanju teme iz

različitih uglova, uzimajući u obzir nivo upoznatosti i stavove različitih aktera od značaja za sam proces reforme javne uprave. Fokus je stavljen na dvije lokalne zajednice - Derventu kao primjer dobre prakse po pitanju stepena učešća građana u procesima u zajednici i Doboj kao značajan regionalni centar čiji bi populaciju trebalo podstaći za veći doprinos različitim aktivnostima od značaja za zajednicu. Aktivnosti su realizovane elektronskim putem i kroz okupljanja uživo, uz puno poštovanje aktuelnih epidemioloških mjera, a sprovedene su na uzorku od 354 osobe iz dvije uključene zajednice

U prvom koraku obavljeno je desk istraživanje, kroz analizu postojećih procedura i akata koji se tiču reforme javne uprave, u cilju sagledavanja opšte slike o stanju ovog procesa na republičkom nivou.

U nastavku je kreiran i distribuiran onlajn upitnik na uzorku od 150 građana/ki po opštini/gradu stavlajući u fokus dvije oblasti - upoznatost i odnos građana/ki

prema procesu reforme javne uprave generalno i

- stavovi građana/ki o radu javne uprave na lokalnom nivou

U okviru prve, cilj nam je bio da saznamo

- ✓ da li su građani/ke, i u kojoj mjeri, informisani o procesu reforme javne uprave na republičkom/nacionalnom nivou

- ✓ da li su građani/ke, i u kojoj mjeri, informisani o procesu reforme javne uprave na lokalnom nivou, sa fokusom na njihovoj lokalnoj zajednici

- ✓ kako se građani/ke informišu o procesu reforme javne uprave

- ✓ da li su građani/ke upoznati sa radom Ureda koordinatora za reformu javne uprave

- ✓ kako bi građani/ke ocjenili aktuelnu reformu javne uprave na nacionalnom nivou

- ✓ da li građani/ke primjećuju razliku u tempu napretka između republičkog i lokalnog nivoa kada je u pitanju reforma javne uprave

U okviru druge oblasti, ohrabрили smo građane/ke da

- ✓ ocjene reformu javne uprave na lokalnom nivou, fokusirajući se na sljedeće aspekte: kvalitet usluge

troškovi usluga srazmjerno njihovoj složenosti, etičko ponašanje službenika uprave/lokalne administracije, smanjenje interne birokratije, transparentnost i pristup uslugama

- ✓ opišu kako obavljaju administrativne poslove na lokalnom nivou

- ✓ navedu u kojoj mjeri su uključeni u rad lokalne uprave u svojoj zajednici

- ✓ ocijene stepen poverenja u lokalnu upravu/administraciju

Kvalitativno prikupljanje podataka započeto je realizacijom 3 fokus grupe po lokalnoj zajednici, a tokom istih konsultacije su obavljene sa predstavnicima lokalne administracije; predstavnicima sindikalnih organizacija Sindikata uprave Republike Srpske kao relevantnog aktera u procesu reforme javne uprave i predstavnicima relevantnih udruženja građana sa lokala koje u svom portfoliju imaju teme projekta, u cilju iniciranja detaljnijeg i sadržajnijeg dijaloga o setu pitanja od značaja za temu projekta

Po realizaciji fokus grupa, obavili smo i 8 „jedan na jedan“ anonimnih intervjuva, ostvarujući na taj način direktne konsultacije sa građanima koji su pokretali inicija-

“Redovi u pošti, redovi za podnošenje različitih zahtjeva, sukobi sa šalterskim službenicima, čekanje na odgovor mjesecima, skupe procedure, brojne takse, eto - to je meni prva asocijacija kada neko spomene javnu upravu. Još uvijek nemam utisak da se sprovodi bilo kakva reforma, iako sam itekako svjesna koliko bi olakšala moj, ali i život svih građana generalno.

Milena, 42 godine

tive/učestvovali u procesu reforme u cilju bilježenja ličnih priča (kako pozitivnih, tako i negativnih) koje će biti integrisane u promo materijale u sklopu lokalne kampanje. Cilj individualnih intervjuva i prikupljanja ličnih svjedočanstava je davanje „ljudske dimenzije“ i iniciranje dijeljenja ličnih razmišljanja i iskustava sa širom javnošću kako bi se jedna ozbiljna priča uvela u svakodnevne tokove i približila građanima/kama

Uslijedila je obrada prikupljenog materijala i izrada sveobuhvatnog dokumenta (septembar-oktobar 2021. godine) sa rezultatima analize, zaključcima i preporukama za dalje postupanje. Koncizni istraživački izveštaj sadrži analizu stanja u dvije lokalne zajednice po pitanju upoznatosti i odnosa građana/ki prema procesu reforme javne uprave, kao i konkretne pri-

jedloge aktivnosti i mjera za podršku - canje uključivanja građana ovaj značajan proces.

Treći korak ima za cilj predstavljanje izvještaja široj javnosti kako bi se zainteresovanim stranama pružila još jedna prilika da utiču na sadržaj istog, i kako bi isti poslužio kao osnov za dalju razmjenu stavova na temu procesa reforme javne uprave i uključenošću građana/ki u isti, od lokalnog do nacionalnog nivoa

Finalna aktivnost u procesu biće organizacija okruglog stola sa ciljem predstavljanja rezultata analize relevantnim akterima iz 2 uključene zajednice (kraj oktobra-početak novembra 2021. godine) Isti će okupiti predstavnike lokalnih administracija, sindikalnih organizacija, udruženja građana akademске zajednice, medija, ali i zainteresovane građane, do 50

PREPORUKA

Istraživanje je obuhvatilo različite metode kako bi se temi pristupilo iz različitih uglova i kroz komunikaciju sa različitim ciljnim grupama. U ovom trenutku, istraživanje je koncipirano tako da da opšte odgovore u vezi sa informisanošću i stepenom učešća građana u reformi javne uprave, od lokalnog do nacionalnog nivoa. Ipak, u narednoj fazi rada u lokalnim zajednicama, a posebno kako bi se teme projekta adekvatno predstavile različitim starosnim i socijalnim kategorijama građana/ki, predlažemo dalje sužavanje ciljnih podgrupa prema uzrastu, profesiji i stepenu aktivizma u zajednici

osoba, uz puno poštovanje aktuelnih epidemioloških mjera. Ova interaktivna dinamična aktivnost će osim prezentacija istraživačkog tima obuhvatiti i rad u manjim grupama brainstorming aktivnosti, "open space" metodologiju, nudeći na ovaj način priliku za dodatne konsultacije sa različitim grupama/predstavnicima građana/ki po pitanju reforme javne uprave. Namjera nam je da prikupimo dodatne prijedloge po pitanju daljeg uključivanja građana na lokalnom nivou, ali i podtema na koje bi trebalo skrenuti pažnju javnosti tokom lokalne kam-

panje, te da iste integrišemo u finalni istraživački izvještaj

Finalna verzija izvještaja, nastala po okončanju okruglog stola sa zainteresovanim akterima, biće objavljena na zvaničnoj internet stranici i profilima na društvenim mrežama Sindikata uprave Republike Srpske, te distribuirana kroz postojeće mailing liste Sindikata i relevantnih partnerskih institucija/organizacija, na ovaj način dodatno utičući na podizanje svijesti javnosti o značaju reforme javne uprave za svakodnevni život građana/ki

III DESK ISTRAŽIVANJE

Vlada Republike Srpske usvojila je Strateški okvir za reformu javne uprave u BiH 2018-2022. i Akcioni plan za provođenje Strateškog ovira za reformu javne uprave u BiH 2020-2022, kojim je podržala reformu javne uprave

Razvoj i modernizacija republičke uprave prepoznat je i kao jedan od najvažnijih prioriteta u Ekspozeu Predsjednika Vlade Republike Srpske, Programu rada Vlade Republike Srpske, Ekonomskoj politici Vlade Republike Srpske i projektima koji se finansiraju iz budžeta Vlade Republike Srpske.

Aktivnosti u proteklom periodu bile su usmjerene ka razvoju republičke uprave koja bi

bila dobro osmišljena i rukovođena, koja bi omogućavala da se dostigne adekvatan nivo profesionalizma, održivosti i kvaliteta u svim dijelovima uprave i pruže kvalitetnije usluge građanima i poslovnoj zajednici

Konkretno, aktivnosti u prethodnom periodu odnosile su se i na donošenju novog Zakona o strateškom planiranju, kao i niz aktivnosti vezanih za izradu novog Zakona o državnim službenicima

U procesu izrade novog Zakona o državnoj službi indentifikovana su rješenja koja treba uskladiti sa SIGMA principima. Zato je od samog početka aktivnosti na izradi novog teksta Zakona o državnim službenicima u Republici Srpskoj putem svojih predstavnika bila uključena i SIGMA, kao i Sindikat uprave Republike Srpske i nevladin sektor. Njihovi prijedlozi i sugestije su razmatrani na dosad održane tri radionice. U narednom periodu planiran je nastavak aktivnosti u ovom procesu održavanjem radionice u septembru 2021. godine uz

“Imam utisak da je *“digitalizacija” najčešće korišćena riječ u posljednjem periodu, a ja i dalje za sve što mi treba moram da idem lično i rukom popunjavam zahtjeve na licu mesta. Toliko o digitalizaciji i reformi.*

Ivana, 33 godine



s.surveyplanet.com

Анкета Синдиката управе Републике Српске - Реформа јавне управе Истраживање јавног мје...

prisustvo od strane Vlade Republike Srpske uspostavljene interresorne radne grupe i tima tehničke pomoći projekta „Jačanje kapaciteta ljudskih resursa u BiH“. Takođe, kroz zajedničke aktivnosti koje su provedene u Projektu EU HRM i preporuke iz projekta biće od značaja za izradu navedenog zakona. Na navedenoj radionici će biti finalizovani prijedlozi rješenja koja će sadržavati novi Zakon. Razmatraće

se preporuke koje su bile iznesene na prethodnim radionicama SIGMA preporuke, preporuke za sastanka Posebne grupe za reformu javne управе између EU i BiH i други приспјели приједлози i preporuke, како чланова радне групе, тако i надлежног синдиката.

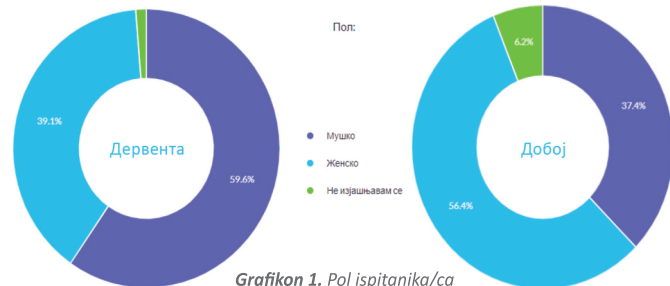
Nakon što se usaglasio текст Закона од стране чланова радне групе, биће израђен нацрт истог чиме ће отпочи процедура његовог усвајања

IV REZULTATI

Pri postavljanju onlajn ankete projektni i istraživački tim zajednički su definisali da je reprezentativni uzorak - 150 građana po lokalnoj zajednici, 300 sveukupno, te da se fokus stavlja na sve punoljetne građane Doboja i Dervente, bez daljeg segmentiranja ciljnih podgrupa. Zajednički je formulisan set pitanja od značaja, a finalna verzija upitnika usklađena sa Vanjskopolitičkom inicijativom BH koja je implementator WeBER 2.0 projekta u BiH. Od opštih demografskih podataka ispitali smo pol i stepen obrazovanja ispitanika/ca nakon toga ostatak pitanja dijeleći u dvije tematske oblasti - opšte o upoznatosti sa/stavovima prema re-

formi javne управе i рад администрације на локалном нивоу

Dok je u Derventi u popunjavanju ankete učestvovalo 59,6% osoba muškog pola, u Doboju taj broj iznosi 37,4% posto nasuprot procentu od 56,4% žena koje su popunile istu, što bismo prije svega objasnili kanalima komunikacije korišćenim za pozivanje građana za učešće u anketi. Dok je u Derventi fokus bio na lokalnim sajtovima i mailing listama udruženja građana Doboj je bazirao plasiranje informacija na komunikacionim kanalima lokalne sindikalne organizacije Sindikata управе Републике Српске u чијем чланству већину чине управо особе женског пола



Grafikon 1. Pol ispitanika/ca

Tercirajno, visoko, dodiplomsko i posleddiplomsko obrazovanje u Derventi ima skoro 73% ispitanika, praćeno sa 86% ispitanika/ca iz Doboju sa istim nivoom obrazovanja. Ukazujemo da u obje zajednice najveći broj ispitanika/ca ima diplomu fakulteta



Ispitivanje nivoa informisanosti i stavova građana/ki započeto je opštim pitanjem o stepenu njihovog informisanja o procesu reforme javne uprave na republičkom i nacionalnom nivou. Pokazalo se da u Doboju preko 64% ispitanika/ca smatra da je informisano u potpunosti ili u dovoljnoj mjeri, naspram 44% ispitanika/ca u Derventi.

Ono što brine je da se u obe sredine više od 30% stanovništva smatra neinformisanim o procesima od značaja (u Derventi čak više od 50%), dok je mali broj (ispod 5%) onih koji su izjavili da ih proces reforma javne uprave uopšte i ne zanima



Kada je riječ o procesima na lokalnom nivou, u Doboju su podaci približni onima koji se odnose o informisanosti o procesima na republičkom nivou - preko 60% ispitanika/ca smatra da su dobro ili dovoljno informisani o lokalnim procesima od značaja. Slična je situacija i u Derventi gdje oko 40% ispitanika/ca smatra sebe dobro ili dovoljno informisanim o lokalnim reformskim procesima

Ove razlike u većoj mjeri mogu iznenaditi kada je riječ o upoznatosti sa lokalnim procesima, budući da se rad lokalne administracije u Derventi smatra primjerom dobre prakse, a i da je značajna razlika u broju stanovnika (27.404 naspram 71.441 u Doboju), na osnovu čega bi neko mogao zaključiti da je lakše organizovati proces informisanja građana/ki. Ipak, podaci pokazuju da su moderne tehnologije kojima se okrenula Gradska uprava Doboja (plasiranje podataka putem socijalnih medija - Facebook stranica, Instagram, onlajn magazin) doprinjeli da se stanovnici ove lokalne zajednice ističu kao bolje informisani o procesu i više uključeni u isti. Ono što je karakteristično za obe zajednice je da je procenat onih koje ne zanimaju lokalni procesi i rad lokalne administracije i niži - svega oko 2% po zajednici, u odnosu na oko 4% onih koje ne zanima reforma na republičkom i/ili nacionalnom nivou



Kako Kancelarija/Ured koordinatora za reformu javne uprave igra značajnu ulogu u procesu, interesovalo nas je i da li su građani/ke ove dvije zajednice upoznati sa postojanjem i radom iste, i pokazalo se da značajno veći procenat stanovnika/ca Dervente (78%) navod da zna za postojanje ove kancelarije naspram svega 39% informisanih građana/ki Doboja. Kada uzmemo u obzir sve podatke koji se odnose na informisanost građana/ki o reformi javne uprave, mogli bismo izvesti zaključak da su stanovnici/e Doboja u većoj mjeri okrenuti svojoj lokalnoj administraciji i zainteresovani za procese od neposrednog značaja za njihovo svakodnevno funkcionisanje.



Grafikon 5. Upoznatost sa Kancelarijom/Uredom koordinatora za reformu javne uprave

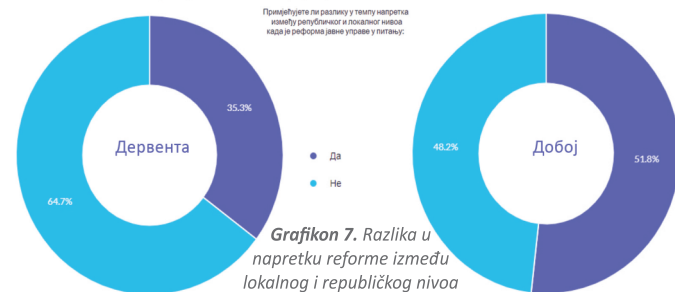
Zanimalo nas je i kako se građani/ke informišu o reformi javne uprave, kada se još jednom potvrdio značaj blagovremenog informisanja putem medija, kako socijalnih (preko 30% u obe lokalne zajednice), tako i tradicionalnih (30% u Doboju, naspram 17% u Derventi). Da je neophodno redovno ažuriranje zvaničnih internet stranica lokalne samouprave jasno pokazuje podatak da oko 28% građana/ki iz obe zajednice do informacija dolazi upravo na ovaj način, praćenjem zvaničnog opštinskog/gradskog portala



Grafikon 6. Način informisanja o procesu reforme javne uprave

U nastavku, dali smo priliku ispitanicima/cama iz obe zajednice da ocjene dosadašnju reformu javne uprave na republičkom/nacionalnom nivou, konstatujući da je srednja ocjena približno ista i da se vezuje za dobar (3)

Dodatno, u Doboju su mišljenja podeljena oko toga vidi li se razlika u tempu napretka reforme na republičkom i lokalnom nivou, dok skoro 95% ispitanika/ca iz Dervente smatra da razlike u tempu - nema, te da dinamika lokalnih procesa prati sve procese na republičkom/nacionalnom nivou



Grafikon 7. Razlika u napretku reforme između lokalnog i republičkog nivoa

Stoga i ne čudi visok procenat onih koji kroz naredno pitanje nisu u stanju da precizno ukažu gdje se te razlike vide, a kod onih koji su dali konkretan odgovor na ovo pitanje najveći je procenat ispitanika/ca koj

smatra da se razlika prije svega vidi u dostupnosti i brzini povratne informacije

Drugi blok pitanja, konkretno vezan za rad lokalne administracije, otvorili smo pozivom ispitanicima/cama da ocijene rad lokalne uprave i srednja ocjena obe zajednice svodi se na dobar (3)

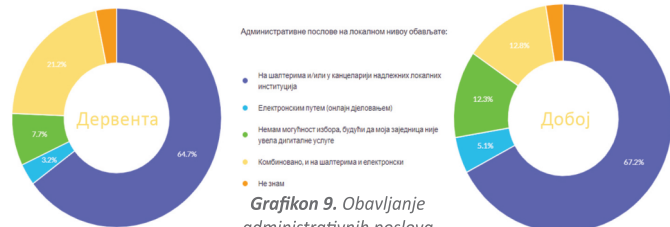
U Derventi su najbolje ocijenjeni kvalitet usluge (3.17) i etičko ponašanje službenika administracije (3.13), dok je najslabija ocijena data troškovima usluga proporcionalno složenosti istih (2.67). Slična je situacija i u Doboju, gdje su takođe najbolje ocijenjeni etičko ponašanje službenika (3.46) i kvalitet usluge (3.33), naspram najslabije ocijenjenim troškovima usluga proporcionalno složenosti istih (2.41)

Ocijena ne varira mnogo ni kada je riječ o poverenju ispitanika/ca u rad lokalne administracije - u obe zajednice ta je ocijena dobar (3)



Grafikon 8. Ocijena rada uprave

U eri digitalizacije, neprijatno iznenađuje podatak iz obe lokalne zajednice da preko 65% ispitanika/ca administrativne poslove obavlja na šalterima i/ili u kancelarijama nadležnih lokalnih institucija, a da svega 3% njih to čini elektronskim putem, iako je ta opcija dostupna u obe zajednice. Ovom pitanju treba posvetiti adekvatnu pažnju u nastavku procesa te temeljno utvrditi uzroke - leže li u neinformisanosti građana o dostupnim mogućnostima elektronskog poslovanja; nepovjerenju građana u ovaj način obavljanja administrativnih poslova ili čak i u nedovoljnoj upućenosti lokalne administracije o svim prednostima ovog tipa poslovanja



Grafikon 9. Obavljanje administrativnih poslova

Poslednji segment ankete posvećen je pitanju uključenosti ispitanika/ca u rad lokalne administracije u njihovoj zajednici. Ocjena stepena uključenosti kreće se od 2.85 u Derventi do 3.53 u Doboju, što se može dovesti u vezu i sa podatkom o boljoj informisanosti ispitanika/ca iz Doboja o lokalnim procesima od značaja

Kada je riječ o načinima uključivanja građana/ki, u prvi plan opet dolaze zvanične internet prezentacije uprava Doboja i Dervente, budući da najčešćim oblikom uključivanja ispitanici/ce smatraju mogućnost ostavljanja primedbi/sugestija/komentara na sajtu Grada/Opštine (26% u Doboju i 23% u Derventi). Značajnim mehanizmom uključivanja smatra se i pozivanje građana/ki na javne rasprave pri donošenju dokumenata od značaja za zajednicu (15% u Doboju i 17% u Derventi). Ono što se ne smije zanemariti je podatak da u obe zajednice oko 42% ispitanika/ca smatra da građani/ke nemaju istinsku priliku da se uključe u procese od značaja



Grafikon 10. Načini za uključenosť građana u rad uprave

V ZAKLJUČCI I PREPORUKE

V.1 Zaključci

● Iako se reformom javne uprave različite strukture, od lokalnog do nacionalnog nivoa, intenzivno bave posljednjih nekoliko godina, u opštoj populaciji ne postoji dovoljno razvijena svijest o značaju procesa niti informacije o toku i dinamici istog

● Ovoj temi se ne posvećuje dovoljna pažnja ni u medijima (kako tradicionalnim, tako i socijalnim) što dodatno doprinosi niskom stepenu informisanosti građana/ki o istoj

● Nedostatak informacija, ali i kapaciteta za aktivno i svrsishodno

“*Jeste, bolje je. Moglo bi brže, ali ne mogu da ne konstatujem da ima promjena - od samog uređenja opštinskog prostora do ljubaznosti u radu sa strankama. Puna podrška za dalju reformu, makar kada su lokalni procesi u pitanju.*

Saša, 46 godina

učešće u procesu reforme javne uprave prisutni su i među onim akterima kojih se proces direktno tiče i od kojih zavisi, prije svega - među predstavnicima administracije, ali i civilnog sektora u čijem je portfolioju takođe bavljene pitanjima d opšteg javnog interesa

● Građani/ke na lokalnom nivou nisu zainteresovani za reformu javne uprave u velikoj mjeri, ne uviđajući (niti razmišljajući o tom) da je ovaj proces od izuzetnog značaja za njihovo svakodnevno funkcionisanje

● Činjenica je da već postoje različiti mehanizmi za uključivanje građana/ki u konsultacije i druge procese od značaja u zajednici, ali da se oni ili ne primenjuju ili da građani/ke nisu upoznati sa istim što posljednično dodatno utiče na stepen njihove nezainteresovanosti za proces reforme javne uprave

● Utvrđeno je da pri informisanju i/ili uključivanju u lokalne procese od značaja građani/ke veliku pažnju

“*Ne znam ništa o tome, ne znam gdje da se informišem o tome, ne znam kakve sve to veze ima sa mnom. Ja sam najobičniji penzioner koji već nekoliko godina mirno provodi dane mahom sa unukom, uz puno sreće da nemam previše dodira sa lokalnim ustanovama poput pošte, doma zdravlja ili same opštinske uprave. Šaltere zaobilazim u širokom luku.*

Petar, 71 godina

posvećuju zvaničnim internet prezentacijama/sajtovima lokalne administracije

● S druge strane, lokalne administracije i dalje ne koriste u dovoljnoj mjeri sajtove i profile na društvenim mrežama za plasiranje različitih sadržaja ka građanima/kama

● Iako se intenzivno radi na uvođenju digitalnih usluga kako bi se olakšala komunikacija između građana/ki i lokalne administracije i dalje je nizak procenat onih koji poslovanje obavljaju elektronskim putem uprkos svim prednostima istog

V.2 Preporuke

● Reforma javne uprave treba da rezultira kreiranjem “uprave po mjeri građana/ki” i zato je neophodno njihovo aktivnije uključivanje u sve procese i aktivnosti koji se tiču reforme d lokalnog do nacionalnog nivoa stvarajući na taj način “osećaj vlasništva nad procesom” među stanovništvom

● Treba preduzeti korake ka izradi i primjeni adekvatne komunika-

cione strategije za približavanje koncepta reforme javne uprave građanima/kama, počev d činjenice da građanima/kama treba objasniti direktnu vezu između reforme javne uprave i njihovog vlastitog života i djelovanja u zajednici

● Pitanje neinformisanosti i/ili nedovoljnog korišćenja dostupnih mehanizama za konsultacije i/ili učešće građana/ki u različitim pro-

cesima od značaja zahtjeva konkretan odgovor i reakciju, bilo kroz sistematski i organizovan pritisak javnosti kako bi se počelo sa primjenom dostupnih mehanizama participacije i konsultacija, bilo kroz kreiranje adekvatnih informativnih kampanja prilagođenih različitim uzrasnim i socijalnim kategorijama stanovništva

- Pri realizaciji informativnih kampanja treba koristiti različite kanale za diseminaciju, shodno specifičnosti ciljne grupe - od direktne komunikacije u ruralnim sredinama, do ciljanog onlajn marketinga među mladima. Na samom početku procesa najbitnije je upoznati se sa specifičnostima ciljnih grupa, posebno vodeći računa o načinima i mjestima na kojima dolaze do informacija

- Pri kreiranju informativnih kampanja, posebnu pažnju treba posvetiti vizuelnom identitetu

“*Da, mislim da građani treba da budu uključeni više. Čak mislim i da postoje mehanizmi za uključivanje, edino što zaista ne znamo dovoljno o njima. Bilo bi sjajno kada bi mediji malo više prostora posvećivali ovoj temi.*

razumljivosti i prijemčivosti istih budući da su dosadašnji konstrukti vezani za temu građanima/kama nejasni i kao takvi, nezanimljivi za dalje praćenje

- Ovdje posebnu pažnju treba posvetiti temi značaja i prednosti korišćenja dostupnih digitalnih usluga lokalne administracije u odnosu na klasično šaltersko poslovanje na koje su građani/ke navikli

- Trebalo bi uvesti redovne informativne sastanke (uživo ili onlajn) za predstavnike lokalnih administracija, kako bi i oni, kao jedan od najznačajnijih aktera u procesu imali blagovremene i kompletne informacije o toku i trenutnim aktivnostima predviđenim reformom javne uprave

- Osnažena lokalna administracija trebalo bi posljedično da kao jedan od svojih ciljeva zacrtta blagovremeno informisanje i konsultacije o reformi javne uprave za

Slobodan, 29 godina



drugim akterima od značaja za dalji prenos informacija široj populaciji - prije svega, lokalnim sindikalnim organizacijama i udruženjima građana

- Kako je utvrđeno da građani/ke zvanične internet prezentacije/sajtove lokalnih administracija smatraju značajnim kanalom komunikacije, neophodno je ove sajtove prilagoditi korisnicima/cama i redovno ažurirati, integrišući sve informacije od značaja za stanovnike/ce date zajednice

- Akteri u procesu reforme javne uprave treba da intenziviraju komunikaciju sa medijima, stvarajući od njih značajne partnere u procesu i utičući na podizanje njihovih kapaciteta za bavljenje temom reforme javne uprave kroz redovne

radne sastanke, tematske skupove, treninge i informativne sesije

- Fokus u medijskim objavama trebalo bi staviti na pozitivne primjere iz prakse koji svjedoče o rezultatima ostvarenim kroz građanski aktivizam (uspješne inicijative pojedinaca i promjene ostvarene kroz iste), kako bi se građanima/kama pokazalo da je njihovo mišljenje važno i da oni sami mogu uticati na kvalitet života u svojim lokalnim zajednicama

- Sve vrijeme rada na temi treba insistirati na koordiniranom multi-sektorskom pristupu koji podrazumjeva učešće različitih struktura od značaja - od institucija, udruženja građana, medija, akademske zajednice, do zainteresovanih i angažovanih pojedinaca