



This project is financed by the European Union



Kingdom of the Netherlands

Centar za razvoj građanskog društva



Center for civil society development

# "GRAĐANSKA OSMATRAČNICA – KVALITETNE JAVNE USLUGE U LOKALNOJ ZAJEDNICI Istraživanje javnog mnjenja

Niš, 2017.



GROUP FOR LEGAL AND POLITICAL STUDIES

institut alternativa



# ***I Zadovoljstvo uslugama gradske administracije – ispitivanje zadovoljstva/nezadovoljstva građana pruženim uslugama***

## **1. Uvod**

Ispitivanje zadovoljstva građana Niša uslugama gradske administracije izvedeno je u okviru projekta "Građanska osmatračnica - kvalitetne javne usluge u lokalnoj zajednici" koji realizuje organizacija civilnog društva Centar za razvoj građanskog društva PROTECTA iz Niša u okviru WEBER platforme. Cilj projekta je unapređenje efikasnosti, transparentnosti i odgovornosti javne uprave u sektoru pružanja usluga građanima na teritoriji Grada Niša.

Jedna od aktivnosti koja je sprovedena u okviru projekta jeste ispitivanje zadovoljstva/nezadovoljstva građana pruženim uslugama. Aktivno uključivanje građana kao korisnika usluga neophodan je preduslov za poboljšanje transparentnosti rada javne uprave i unapređenje kvaliteta pružene usluge. Kroz ispitivanje senzibiliteta korisnika usluga/građana došlo se do važnog pokazatelja uspešnosti pruženih usluga, dobijene su povratne informacije u vezi sa zadovoljstvom/nezadovoljstvom korisnika a koje će omogućiti pružaocu usluge da unapredi i poboljša kvalitet pružanja usluge. Cilj ispitivanja bio je da se ustanovi u kojoj meri su građani Niša zadovoljni (ili nezadovoljni) uslugama gradske administracije i da identifikuju područja u kojima je to zadovoljstvo moguće povećati, odnosno nezadovoljstvo smanjiti.

Ispitivanje je izvedeno u periodu od 18. septembra do 6. oktobra 2017. godine na sedam lokacija u gradu: u Gradskom uslužnom centru (nadalje GUC) u ulici Nikole Pašića, u prostorijama Sekretarijata za dečju i socijalnu zaštitu (ul. Prijezdina) i u gradskim opštinama Medijana, Niška Banja, Palilula, Pantalej i Crveni krst.

Ispitivanje je izvedeno na uzorku od 501 ispitanika. Planirano je da polovina ispitanika bude ispitana u gradskim opštinama, a da druga polovina ispitanika bude odabrana među korisnicima Gradskog uslužnog centra i Sekretarijata za dečju i socijalnu zaštitu. U gradskim opštinama trebalo je ispitati po 50 ispitanika, u Gradskom uslužnom centru 100 a u Sekretarijatu za dečju i socijalnu zaštitu 150 ispitanika. Uzorak ove veličine omogućava procene sa preciznošću od +/- 5% na nivou čitavog uzorka. Procene za pojedine poduzorke (gradske opštine, GUC i sekretarijat) mnogo su manje pouzdane i treba ih prihvatiti sa velikom rezervom.

Realizovani uzorak unekoliko odstupa od planiranog. U gradskoj opštini Niška Banja anketiran je 31 umesto planiranih 50 korisnika, u GUC-u 99 umesto planiranih 100, a u Sekretarijatu za dečju i socijalnu zaštitu 171 umesto planiranih 150. U ostalim gradskim opštinama uzorak je realizovan kako je planirano. Ova odstupanja nisu mnogo uticala na konačne rezultate ispitivanja.

Ispitivanje je sprovedeno uz pomoć posebno konstruisanog upitnika. Kao osnova za ispitivanje zadovoljstva korisnika korišćen je *američki indeks zadovoljstva korisnika* (ACSI - *American costumer satisfaction index*) koji je razvila istoimena američka kompanija iz An Arбора, Mičigen. Indeks meri generalno zadovoljstvo pruženom uslugom, ispunjenost očekivanja korisnika i poređenje pružene usluge sa idealnom uslugom.

Pored ocene zadovoljstva korisnika ispitivane su i dve grupe činilaca za koje se pretpostavlja da mogu uticati na to zadovoljstvo. Jedna grupa činilaca se odnosi na pruženu uslugu. Smatra se da je usluga pružena kvalitetno ako se može dobiti na jednom mestu, bez ponovnog dolaženja, bez dugog, nepotrebnog čekanja i u predviđenom roku. Druga grupa činilaca tiče se ponašanja pružaoca usluga. Od ispitanika je traženo da ocene ljubaznost, predusretljivost, poštovanje klijenata, motivisanost za rešavanje klijentovog problema, efikasnost i stručnost, te spremnost da pruže potrebne informacije.

Anketiranje su izveli volonteri u prostorijama nabrojanih ustanova, neposredno nakon pružene usluge, intervjuisanjem 'licem u lice' na osnovu standardnog upitnika. Ispitivanje je u proseku trajalo 5 do 10 minuta po ispitaniku a obavljano je u prepodnevnom i ranim popodnevnom časovima (između 7:00 i 15:00 časova).

## 2. Generalna ocena

Na pitanje "Da li ste zadovoljni kvalitetom pružene usluge?" ispitanici su odgovorili kako sledi:

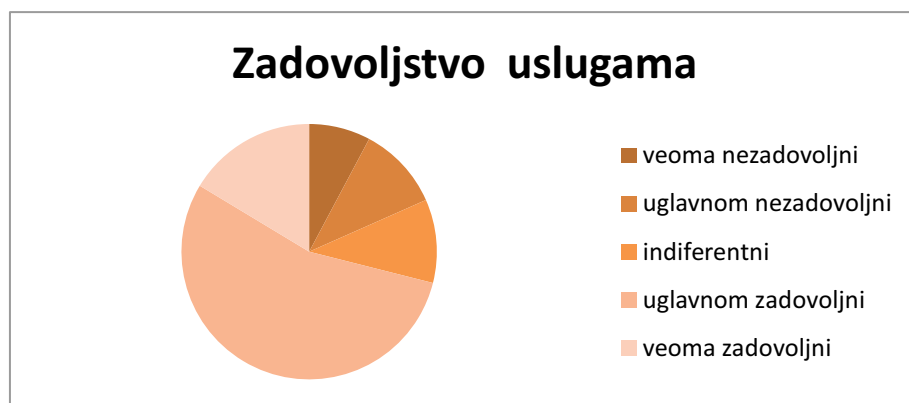
Tabela 1 - Zadovoljstvo pruženom uslugom

	Broj	Procenat	Kumulativno
Veoma nezadovoljan-a	39	7,8	7,8
Nezadovoljan-a	53	10,6	18,4
Ni zadovoljan-a ni nezadovoljan-a	53	10,6	28,9
Uglavnom zadovoljan-a	274	54,7	83,6
Izuzetno zadovoljan-a	82	16,4	100,0
Ukupno	501	100,0	

Zadovoljno je pruženom uslugom 71.1% posto *ispitanika* (16.4% je izuzetno zadovoljno), 10.6% nije ni zadovoljno ni nezadovoljno, dok je 18.4% ispitanika nezadovoljno (7.8% je veoma nezadovoljno).

Na osnovu ovog nalaza možemo proceniti sa 95% sigurnošću da je pruženim uslugama zadovoljno između 67% i 75% *građana koji su u ovom periodu koristili usluge* gradske administracije. Nezadovoljno je bilo između 15% i 22% korisnika usluga.

Grafik 1 - Zadovoljstvo pruženom uslugom



Prosečna ocena na skali zadovoljstva (1- veoma nezadovoljan, 5 - veoma zadovoljan) je **3,61** sa standardnom devijacijom 1,1. Prosečna ocena zadovoljstva za sve korisnike u posmatranom periodu se sa 95% sigurnosti nalazi u intervalu od 3,52 do 3,7.

Odgovori na pitanja o tome u kojoj meri su ispunjena njihova očekivanja i koliko je pružena usluga blizu/daleko od idealno pružene usluge ne razlikuju se mnogo od prikazanih odgovora, kako se vidi iz tabele 1a.

Tabela 1a - Odgovori na pitanja o zadovoljstvu pruženom uslugom, ispunjenosti očekivanja i poređenju pružene usluge sa idealnom uslugom

Odgovori*	Procenat odgovora			
	Zadovoljstvo	Očekivanja	Ideal	Ukupno
1	7,8	5,2	8,0	7,0
2	10,6	11,8	20,4	14,9
3	10,6	13,8	19,0	14,5
4	54,7	55,3	47,1	52,4
5	16,4	14,0	5,6	12,0
Prosečna ocena	3,61	3,61	3,22	3,48

\*Odgovori na pitanja kodirani su kako sledi: Pitanje o zadovoljstvu: 1 vrlo nezadovoljan, 2 nezadovoljan, 3 neutralno, 4 zadovoljan, 5 veoma zadovoljan. Pitanje o očekivanjima: 1 daleko ispod očekivanja, 2 ispod očekivanja, 3 neodređeno, 4 u skladu sa očekivanjima, 5 preko očekivanja. Poređenje sa idealno pruženom uslugom: 1 ni prineti idealu, 2 daleko od ideala, 3 korektno ali ne idealno, 4 skoro idealno, 5 ne može se zamisliti bolje

Odgovori na pitanja o zadovoljstvu pruženom uslugom i o ispunjenosti očekivanja se ne razlikuju značajno (Hi kvadrat = 5.98, sig. = 0.20). Odstupanja od ideala se razlikuju i uključivanje ovih podataka u računanje indeksa bi smanjilo rezultat za 0,13 poena, a procenat zadovoljnih za 5,7%. Budući da pomeranja rezultata nisu velika i da smanjenje dolazi do poređenja sa idealno pruženom uslugom (koje je uvek na štetu stvarno pružene usluge) ovi odgovori nisu uzimani u obzir pri računanju indeksa nego su korišćeni samo odgovori na pitanje o aktuelnom zadovoljstvu uslugom.

### 3. Ocena zadovoljstva korisnika prema mestu pružanja usluge i prema vrsti pružene usluge

Ova opšta slika se ne menja značajno ni kada je posmatramo po mestu pružanja usluga ni kad je posmatramo po vrsti pružene usluge.

Tabela 2 - Prosečna ocena zadovoljstva pruženom uslugom prema mestu pružanja usluge

Mesto	Ocena	Std.dev.	Broj ispitanika
GO Pantalej	4,10	0,81	50
GO Crveni Krst	3,98	0,94	50
GO Palilula	3,84	0,79	50
GO Medijana	3,66	0,94	50
Gradski uslužni centar	3,65	1,04	99
GO Niška Banja	3,58	1,15	31
<b>Sekretarijat za dečju i socijalnu zaštitu</b>	<b>3,27</b>	<b>1,30</b>	<b>171</b>

Statistički značajne razlike postoje samo između ocene Sekretarijata za dečju i socijalnu zaštitu, s jedne strane, i prosečnih ocena u gradskim opštinama Pantalej, Crveni krst i Palilula, s druge. Sve druge razlike mogu biti rezultat slučajnih varijacija u uzorku (tzv. statističke greške).

Tabela 3 - Prosečna ocena zadovoljstva pruženom uslugom prema vrsti pružene usluge

Vrsta usluge	Ocena	Std.dev.	Broj ispitanika
Matične knjige (upis, izmene, izvodi)	4,03	0,79	179
Socijalna zaštita	3,67	0,97	54
Boračko-invalidska zaštita	3,61	0,96	13
Dečji dodatak	3,42	1,32	48
Komunalni i inspeksijski poslovi	3,33	1,15	93
Porodična zaštita	3,25	1,3	114

I kada je reč o razlikama u ocenama za pojedine vrste usluga, jedino se izdvajaju ocene za zadovoljstvo uslugama vezanim za matične knjige i to onda kada se uporede sa ocenama zadovoljstva uslugama iz oblasti dečje zaštite, komunalnih i inspeksijskih poslova i porodične zaštite. Ako se uklone ocene usluga vezanih za matične knjige, među ostalim ocenama nema statistički značajnih razlika. S druge strane, ni ocene usluga vezanih za matične knjige ne razlikuju se značajno od ocena usluga iz oblasti socijalne i boračko-invalidske zaštite.

Ako tragamo za ekstremnim vrednostima i ekstremnim razlikama, najviše ocene ćemo naći za usluge vezane za matične knjige u gradskoj opštini Pantalej (4,3) a najniže za usluge iz oblasti komunalnih i inspeksijskih poslova u Gradskom uslužnom centru (2,55).

#### 4. Aspekti pružanja usluge i ponašanje pružalaca usluge

Osim generalnog zadovoljstva, korisnici usluga gradske administracije pitani su i o pojedinim aspektima pružanja usluge koji mogu uticati na zadovoljstvo pruženom uslugom.

##### 4.1. Aspekti pružanja usluge

Nešto ispod 68% ispitanika izjavilo je da je uslugu dobilo *na jednom mestu* i da nije bilo potrebe da se ide od šaltera do šaltera odnosno od kancelarije do kancelarije da bi se završilo započeto, što treba smatrati jednim od činilaca koji doprinose zadovoljstvu korisnika.

*Jedan dolazak* bio je dovoljan da 57% ispitanika obavi posao zbog kojeg je došao u prostorije Gradskog uslužnog centra ili neke od gradskih opština. Preostalih 43% ispitanika morali su da dolaze više puta.

Uprkos učestalim žalbama na sporost i neefikasnost, 72% ispitanika tvrdi da *čekanje* na pružanje usluge nije trajalo duže nego što je neophodno. Samo je 28% ispitanika izjavilo da su čekali nepotrebno dugo.

*U roku* je uslugu dobilo 63,7% ispitanika. Samo je 12,6% izjavilo da su uslugu dobili nakon isteka predviđenog roka. Preostalih 24% je ili tek predalo zahtev (9,4%) ili ne zna koliki je rok za pružanje usluge (14,4%).

Tabela 4 - Varijacije zadovoljstva različitim aspektima usluge

Aspekt usluge	Da	Ne
Sve obavljeno na jednom mestu	67,7	32,3
Jedan dolazak	57,1	42,9
Bez nepotrebnog čekanja	71,9	28,1
Poštovanje rokova	63,7	12,6

Ispitanici su najmanje zadovoljni time što moraju da dolaze dva ili više puta da bi završili posao zbog koga su došli u opštinu, GUC ili Sekretarijat za dečju i socijalnu zaštitu.

Tabela 5 - Varijacije zadovoljstva različitim aspektima usluge po mestu pružanja usluge

Aspekt	Procenat pozitivnih odgovora (procenat zadovoljnih)						
	Pantalej	Crveni krst	Palilula	Medijana	GUC	Niška Banja	Dečja zaštita
Jedno mesto	84,0	80,0	80,0	78,0	79,8	61,3	46,8
Jedan dolazak	86,0	72,0	56,0	66,0	76,8	45,2	32,7
Bez čekanja	94,0	82,0	86,0	82,0	68,7	67,7	57,9
U roku	66,0	78,0	74,0	50,0	68,7	58,1	57,9

Generalno visok procenat zadovoljnih korisnika bitno se smanjuje kod korisnika usluga Sekretarijata za dečju i socijalnu zaštitu zbog toga što za potrebnu uslugu treba obići više mesta i dolaziti nekoliko puta. Ponovljeni dolazak je razlog smanjenja procenta zadovoljnih korisnika i u gradskoj opštini Niška Banja.

Tabela 6 - Varijacije zadovoljstva različitim aspektima usluge po vrsti pružene usluge

Aspekt usluge	Matične knjige	Socijalna zaštita	Boračko invalidska	Dečji dodatak	Inspekcijski poslovi	Porodična zaštita
Jedno mesto	91,1	63,0	53,8	45,8	64,5	46,5
Jedan dolazak	87,7	44,4	46,2	39,6	47,3	31,6
Bez čekanja	87,2	66,7	69,2	64,6	65,6	58,8
U roku	91,0	50,0	76,9	47,9	32,3	57,9
Ukupno	89,2	56,0	61,5	49,5	52,4	48,7

Razlog za zadovoljstvo radom gradske administracije je pre svega efikasan rad matičnih službi. B udući da je upravo ova službe pružila najveći broj usluga (gotovo 36%) to je imalo uticaja i na generalnu ocenu kvaliteta usluga. Drugi činilac koji je uticao na relativno veliko zadovoljstvo kvalitetom usluga je kratko vreme čekanja na uslugu, bez obzira na vrstu pružene usluge. Na drugoj strani, ono što snižava nivo zadovoljstva je činjenica da za sve druge usluge (osim matičnih knjiga) treba dolaziti najmanje dva puta. Odlazak na dva šaltera (dečja i porodična zaštita) i prekoračenje rokova (dečji dodaci i komunalno inspekcijske službe) su dodatni razlozi koji umanjuju zadovoljstvo. Mesto u gradskoj administraciji kojim su korisnici najmanje zadovoljni je služba dečjih dodataka. Ako se izuzme dužina čekanja, kod svih drugih aspekata pružanja usluge broj zadovoljnih korisnika je manji od polovine.

## 4.2. Ponašanje pružalaca usluge i zadovoljstvo korisnika

Ponašanje zaposlenih u gradskoj administraciji prema korisnicima usluga takođe je važan činilac koji utiče na zadovoljstvo korisnika usluga.

Najveći broj ispitanika, 77,9%, složio se sa tvrdnjom da je *službenik pružio sve informacije* potrebne korisniku da završi posao zbog koga je došao u opštinu (Gradski uslužni centar). Samo 12,6% ispitanika se nije složilo sa ovom tvrdnjom.

Prema rezultatima ispitivanja 73,3% ispitanika ocenjuje da su se službenici prema njima *ponašali ljubazno i predusretljivo* (54,7% se uglavnom slaže sa ovom tvrdnjom, 18,6% se potpuno slaže).

Sa tvrdnjom da su se službenici prema njima *ponašali sa poštovanjem*, slaže se 69,3% (49,7% uglavnom, 19,6% potpuno). Daljih 20% ispitanika dalo je neutralne odgovore, a samo 10,8% se ne slaže sa pomenutom tvrdnjom.

Sa tvrdnjom da je službenik obavio svoj posao *efikasno i stručno* složilo se 69% ispitanika, dok se sa istom tvrdnjom nije složilo 15,2%.

Sa konstatacijom da je *službenik bio motivisan* da reši problem zbog koga je korisnik došao slaže se 63,7% ispitanika (16,4% se slaže potpuno), a ne slaže se 17,8% ispitanika.

Tabela 7 - Varijacije zadovoljstva ponašanjem službenika pružaoca usluge

Aspekt ponašanja	zadovoljnih	nezadovoljnih	neutralnih
Službenik pružio sve informacije	77,9%	12,6%	9,6%
Ljubazni i predusretljivi	73,3%	12,0%	14,8%
Ponašali se sa poštovanjem	69,3%	10,8%	20,0%
Efikasnost i stručnost	69%	15,2%	16,0%
Motivisanost	63,7%	17,8%	19,6%

Tabela 8 - Varijacije zadovoljstva ponašanjem pružaoca usluge po mestu pružanja usluge

Aspekt ponašanja	Pantalej	Crveni krst	Palilula	Medijana	GUC	Niška Banja	Dečja zaštita
Informacije	94,0	92,0	90,0	84,0	72,7	71,0	67,8
Ljubaznost	94,0	90,0	89,0	78,0	60,6	67,8	64,3
Poštovanje	94,0	92,0	88,0	80,0	51,5	61,3	57,4
Efikasnost	94,0	94,0	92,0	80,0	52,5	67,8	53,8
Motivisanost	94,0	94,0	90,0	70,0	41,5	64,6	46,2
UKUPNO	94,0	92,4	89,8	78,4	55,76	66,5	57,9

Na osnovu rezultata ovog ispitivanja, reklo bi se da su korisnici uglavnom zadovoljni ponašanjem opštinskih i gradskih službenika. Primetno su zadovoljniji odnosom službenika gradskih opština nego službenika u GUC-u i Sekretarijatu za dečju i socijalnu zaštitu. Korisnici usluga imaju utisak da službenici u ovim ustanovama nisu dovoljno motivisani da pomognu korisnicima u obavljanju poslova zbog kojih su došli u ustanovu.



Tabela 9 - Varijacije zadovoljstva ponašanjem pružaoca usluge po vrsti pružene usluge (procenat zadovoljnih)

Aspekt ponašanja	Matične knjige	Socijalna zaštita	Boračko invalidska	Dečji dodatak	Inspekcijski poslovi	Porodična zaštita
Informacije	90,0	83,3	84,6	77,1	68,9	63,2
Ljubaznost	83,3	81,5	84,6	56,3	65,6	65,8
Poštovanje	78,2	79,7	84,6	45,8	66,6	60,5
Efikasnost	81,0	76,0	87,6	41,6	66,7	57,9
Motivisanost	74,8	68,6	84,6	39,6	64,5	46,5
UKUPNO	81,5	77,8	85,2	52,1	66,5	58,8

Najmanje zadovoljstva iskazuju korisnici usluga dečjeg dodatka. Svi aspekti ponašanja (osim spremnosti na pružanje informacija) osenjeni su slabije nego kod drugih usluga. Naročito je nisko ocenjena motivisanost službenika, efikasnost u rešavanju predmeta i poštovanje klijenata.

## 5. Predlozi i primedbe korisnika

Jedna od stavki u samom upitniku bila je da sami korisnici daju predloge ili primedbe na sam process pružanja usluga.

Gradski uslužni centar - u zavisnosti od usluge, anketirani građani su davali primedbe ali i pohvale za pružene usluge. Većina negativnih komentara je u vezi sa uslugama iz oblasti povraćaja PDV-a, kao i zahtevi za besplatan prevoz. Veliki broj građana je pohvalio i način na koji je usluga pružena, ali i same službenike.

Primedbe, komentari ili pohvale koje su građani davali u gradskim opštinama su manje ili više slične. Jedina razlika je gradska opština Crveni Krst gde se većina komentara i primedbi odnosi na probleme sa kojima se lica sa Kosova i Metohije susreću prilikom pribavljanja dokumentacije iz matičnih knjiga. Mnogi od njih su istakli da se npr. uverenje o državljanstvu za ova lica čeka veoma dugo. Razlog je verovatno u tome što se matične knjige za lica sa KiM pretražuju ručno. U ostalim gradskim opštinama problemi su veoma slični pa se mogu grupisati na sledeći način:

- pohvale su uglavnom bile upućene matičnim službama koje u većini gradskih opština funkcionišu veoma dobro;
- građani su nezadovoljni radom komunalnih inspekcija pri opštinama za koje smatraju da su neefikasne prilikom rešavanja problema građana i da bi njihov rad trebalo poboljšati, treba proširiti njihovu nadležnost i dati im veća ovlašćenja;
- većina građana smatra da procedure treba ubrzati, naročito prijem građana kod opštinskih i gradskih većnika treba da ide brže;
- ukidanje notara i vraćanje starih ingerencija gradskim opštinama (konkretno se misli na overu dokumenata koju više nije moguće uraditi u gradskim opštinama i mesnim kancelarijama, već samo kod javnih beležnika i za koju je potrebno izdvojiti veću sumu novca).
- Najviše primedbi i pritužbi na rad službenika i uopšte procedure je zabeležen u Sekretarijatu za dečju i socijalnu zaštitu. Imajući u vidu kompleksnost zahteva koji se ovde obrađuju, građani su

nezadovoljni jer moraju da dolaze više puta i često nemaju adekvatan odgovor od strane službenika. Neki su čak istakli da bi procedure bile brže kada bi zahtevi ili neki segmenti zahteva mogli da se podnose elektronskim putem.

## 6. Zaključak

1. Više od dve trećine i manje od tri četvrtine korisnika usluga gradske administracije zadovoljno je kvalitetom pruženih usluga. Nezadovoljnih je između 15% i 22%.
2. Korisnici su najmanje zadovoljni uslugama koje dobijaju u Sekretarijatu za dečju i socijalnu zaštitu, a najzadovoljniji uslugama koje dobijaju u Gradskim opštinama Pantalej, Palilula i Crveni krst.
3. Građani su najzadovoljniji uslugama koje se odnose na matične knjige (upis, ispravke, izvodi), a najmanje su zadovoljni uslugama iz oblasti dečje i porodične zaštite i komunalno inspeksijskih poslova.
4. Glavni razlog koji smanjuje zadovoljstvo korisnika je ponovljeno dolaženje da bi se završio posao u gradskoj administraciji.
5. Najmanje zadovoljstva iskazuju korisnici usluga koje imaju veze sa dečjim dodacima. Manje od polovine korisnika izjavljuje da posao može da završi na jednom mestu, jednim dolaskom, i da su započeti posao završili u predviđenom roku.
6. Korisnici nemaju mnogo primedbi na ponašanje zaposlenih u gradskoj administraciji. Korisnici uglavnom smatraju da su službenici ljubazni, predusretljivi i spremni da pruže informacije koje su im potrebne za obavljanje poslova. Nepovoljnije ocenjuju njihovu motivisanost da reše probleme klijenata, efikasnost i stručnost u radu i ponegde, poštovanje prema klijentima. Ove ocene su posebno niske u GUC-u i prilikom pružanja usluga vezanih za dečje dodatke.

## Predlog mera

Najviše prostora za povećanje zadovoljstva korisnika ima u smanjenju broja dolazaka u GUC, sekretarijat ili gradsku opštinu da bi se završio određeni posao. Mere o kojima bi valjalo razmisliti su:

- bolje informisanje o uslovima za sticanje prava i o potrebnim dokumentima. Informacije bi trebalo da budu dostupne na tablama u holovima ustanova i na web stranici grada, čime bi se smanjilo vraćanje klijenata zbog nepotpune dokumentacije
- podnošenje zahteva pismenim putem ili online, čime bi se eliminisala potreba da se jednom dođe radi podnošenja zahteva a drugi put po rešenje. Sami korisnici su to i isticali kao moguće rešenje, da bi sve bilo mnogo efikasnije ukoliko bi se zahtevi ili neki deo procedure u vezi sa zahtevom mogao da odradi elektronskim putem, kako bi se sam process ubrzao.

Najosetljivija tačka u gradskoj administraciji je sekretarijat za dečju i socijalnu zaštitu. Trebalo bi analizirati njihove procedure za pružanje usluga, pojednostaviti ih i standardizovati gde god je to moguće.

Zaposlene u Gradskom uslužnom centru bi valjalo podstaći da rade efikasnije i da izbegavaju ponašanja koja proizvode utisak da svoje klijente dovoljno ne poštuju.

## II Uključivanje organizacija civilnog društva (OCD) u proces monitoringa pružanja javnih usluga kroz fokus grupe i analiza njihove uloge

### 1. Uvod

Organizacije civilnog društva su uglavnom prepoznate kao jedan od stubova demokratskog razvoja i sprovođenju političkih, ekonomskih i društvenih reformi. OCD su osim pokretača i posmatrači/svojevrsni kontrolori sprovedenih procesa kao i kvaliteta istih. S toga je neophodno uzeti u obzir i preporuke koje organizacije civilnog društva daju u vezi sa pruženim uslugama građanima, dok je sa druge strane bitno čuti kakav je stav civilnog sektora o njihovoj ulozi u poboljšanju rada ovog sektora, da li su im informacije dostupne, koliko se njihovo mišljenje uvažava i drugo. Takođe, potrebno je čuti i iskustva organizacija civilnog društva koje su direktni pružaoci usluga građanima (kao što su na primer usluge socijalne zaštite), poteškoće sa kojima se suočavaju, načini rešavanja istih, zakonska regulativa, finansiranje, mehanizmi koje koriste u pružanju usluga, alate koje koriste za što efikasnije pružanje usluga i drugo.

Analiza uloge civilnog sektora realizovana je kroz organizovanje tri fokus grupe sa predstavnicima organizacija civilnog društva koje se bave određenom tematikom i pružanjem usluga. Takođe, fokus grupe su poslušile i kao mesto za razmenu iskustava i predstavljanje primera dobre prakse. Ideja je bila da se dobiju preporuke i predlozi za efikasnije pružanje usluga građanima od strane lokalne uprave i efikasnije uključivanje organizacija civilnog društva u monitoring pružanja usluga.

### 2. Problemi u uspostavljanju i sprovođenju usluga: način finansiranja usluge i dobijanje licence, dostupnost usluge koja se pruža, informisanost korisnika o postojanju usluge, uključenost korisnika u odabir ili kreiranje usluge, da li ključni akteri na lokalnu rade mapiranje potreba korisnika i da li lokalna samouprava ima definisane mehanizme za monitoring i evaluaciju usluga koje finansiraju.

Učesnici prve fokus grupe su bile lokalne organizacije osoba sa invaliditetom<sup>1</sup> koje su ujedno i pružaoci usluga, uglavnom iz oblasti socijalne zaštite<sup>2</sup>. Smatra se da organizacije civilnog društva (OCD) pružaju oko trećine lokalnih usluga socijalne zaštite, kao i da lokalne samouprave više finansiraju usluge javnog sektora,

---

<sup>1</sup> Udruženje studenata sa hendikepom i organizacija „Iz kruga“, Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom Niša, Udruženje samohranih majki, Udruženje distrofičara, Udruženje za cerebralnu i dečju paralizu.

<sup>2</sup> Usluge socijalne zaštite koje su u nadležnosti lokalnih samouprava mogu se svrstati u četiri grupe: **1. Dnevne usluge u zajednici**, gde spadaju: dnevni boravak, pomoć u kući, lični pratilac deteta i svratište. U okviru ove grupe usluga lokalne samouprave mogu pružati i druge usluge koje su takođe namenjene kao podrška korisnicima da ostanu u porodici i prirodnom neposrednom okruženju. **2. Usluge podrške za samostalni život** podrazumevaju vrstu usluga, tj. vrstu podrške neophodne za aktivno i samostalno učešće korisnika u društvu, kao što su: personalna asistencija za odrasle osobe sa invaliditetom, stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju i stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom. Ovoj grupi usluga pripadaju i programi obuke/edukacije, koji omogućavaju osamostaljenje korisnika i unapređenje veština za samostalni život. **3. Usluge smeštaja** podrazumevaju: smeštaj u prihvatilište (za različite ciljne grupe), predah i druge slične vrste smeštaja. **4. Savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge predstavljaju:** intenzivne usluge podrške porodici koja je u krizi kroz savetovanje i podršku, roditeljima, hraniteljima i usvojiteljima, porodici koja se stara o svom detetu ili odraslom članu porodice sa teškoćama u razvoju, održavanje porodičnih odnosa i ponovno spajanje porodice, savetovanje i podršku u slučajevima nasilja, porodične terapije i medijacije, SOS telefone, aktivacija i druge savetodavne i edukativne aktivnosti.

dok se OCD oslanjaju na donacije i republičke fondove. Najrasprostranjenije usluge na lokalnom nivou su dnevni boravak za decu sa smetnjama u razvoju i pomoć i nega u kući za odrasle i starije.

U organizacijama civilnog društva je veliki potencijal da se u budućnosti pojave kao novi pružaoci usluga, prvenstveno one organizacije koje su ranije projektno pružale usluge za osobe sa invaliditetom. Sve veće uključivanje civilnog sektora u oblast pružanja usluga socijalne zaštite deo je procesa decentralizacije i promena koje se dešavaju u oblasti socijalne zaštite. Organizacije civilnog društva su i Zakonom o socijalnoj zaštiti prepoznate kao pružaoci socijalnih usluga, ali i kao akteri koji mogu značajno da utiču na strukturu ponude usluga u lokalnim zajednicama u kojima deluju. Takođe, takozvane „inovativne usluge“ su više prisutne kod OCD, a to su one usluge koje su značajne za socijalnu uključenost društvenih grupa koje su manje vidljive i nalaze se na samoj margini društvenog života, ili tretiraju probleme koji su manje vidljivi i teže dostupni standardnim procedurama socijalne zaštite, a generišu značajan stepen socijalne isključenosti.

Sva udruženja se finansiraju isključivo projektno, iz budžeta grada ili ministarstva, ili iz nacionalnih udruženja, odnosno matičnih saveza. Ipak, usluge koje ova udruženja pružaju nemaju kontinuitet upravo zbog problema u finansiranju, jer grad mora da najpre raspiše tender ili javni poziv koji često kasni. Po pitanju finansiranja, CIL konkretno ima problem jer svakog meseca mora da na osnovu ličnih kontakata ili angažovanja volontera poziva grad kako bi uplatili novac na njihov račun, jer grad finansira usluge koje pružaju. Problem je u tome što CIL mora do 20. u mesecu da uplaćuje doprinose i poreze za svoje zaposlene, a grad kasni sa plaćanjem usluga. Sa druge strane, Poreska uprava nema razumevanja pa kažnjava udruženje ali i odgovorno lice, i krivično i prekršajno. Propisi i situacija na terenu nisu izbalansirani, i veoma je teško da se održi adekvatan kvalitet pruženih usluga. CIL je zbog čitave problematike čak i razmišljao o raskidu ugovora sa gradom, jer je veoma štetno za udruženje, i odgovorno lice. Međutim, sa druge strane korisnici usluga bi na taj način apsolutno ostali bez preko potrebne usluge. Finansiranje usluga se kod većine organizacija svodi na lično angažovanje odgovornog lica iz udruženja, kao i pritisak na većnika koji je zadužen za oblast socijalne zaštite.

Sva udruženja imaju isti ili sličan problem u vezi sa licenciranjem, koje je novim zakonom definisano kao obavezno ukoliko organizacija pruža usluge. Naime za dobijanje licence organizacija je u obavezi da ima stalno zaposlenog stručnog saradnika, a većina navedenih organizacija nema finansijskih mogućnosti za to, odnosno budžetom grada koji finansira njihov rad nije predviđena ta stavka. Na primer, Centar za samostalni život ima licencu za personalne asistente ograničenu na 5 godina, jer nisu uspjeli da sklope ugovor sa gradom za korišćenje prostora na duže, a to je jedan od uslova za dobijanje licence. Licencu inače izdaje Republički zavod za socijalnu zaštitu koji radi akreditaciju i licenciranje za pružaoce usluga. U toku je procedura za podnošenje zahteva za licencu za ličnog pratioca školske dece. Problem koji se javlja je da moraju da imaju još jednog stručnog saradnika, kako bi licencirali i ovu uslugu. Pošto grad finansira ovu uslugu, oni ne žele da finansiraju 2 stručna saradnika, a Republički zavod i standardi za licenciranje zahtevaju 2 stručna saradnika. Ovo je evidentan primer neusklađenosti propisa na lokalnom i republičkom nivou. Ali takođe postoji i problem pronalaženja stručnog saradnika, jer ne mogu da nađu osobu koja ima licencu u oblasti pružanja socijalnih usluga. Pre nego što se podnese zahtev za licencu, morate da uposlite stručnog saradnika i da ga plaćate. Problem je što stručni saradnik ne može biti angažovan preko volonterskog ugovora već mora ugovor o dopunskom radu (ako je osoba penzioner ili već negde radi) ili ugovor o radu na određeno vreme (ako je osoba na tržištu rada).

Na fokus grupi je istaknuto da je licenciranje mnogo lakše i jednostavnije za pružaoce usluga koji su zvanično u sistemu, odnosno pripadaju sistemu, za razliku od civilnog sektora. OCD su u problemu jer npr. godinama pružaju neku uslugu i onda sa novim zakonom sve se menja i odjednom ne može. Na taj način država praktično odstranjuje jedan značajan deo pružaoaca usluga (neka istraživanja pokazuju da trećinu usluga pružaju OCD). Kao primer na fokus grupi je navedena usluga geronto-domaćica. To je usluga koja je bila veoma dobra, upošljavane su žene koje su na birou, time se smanjivala nezaposlenost i pružala usluga osobama kojima je neophodno. Uslov je bio da žene koje su na tržištu rada završe obuku za geronto-domaćice. U ovom konkretnom slučaju, upravo Udruženje samohranih majki je vršilo procenu žena koje idu na obuku za geronto-domaćice. Nažalost, već dve godine te usluge nema. Postoji neka usluga tog tipa koju pruža Centar za socijalni rad ali je nedovoljno i nema kapaciteta. Oni samo konstatuju da postoji potreba i na tome se sve završava. Potreba naročito postoji kod osoba sa invaliditetom koje nemaju personalne asistente. Većina usluga koje su nekad pružane su bile finansirane projektno, to bude neko vreme i onda finansiranje prestane i usluge više nema, nije održivo i ne može da opstane.

Vrlo često same organizacije nemaju kapacitete za pružanje usluga. Zapošljavanje preko javnih radova je bilo ranije aktuelno, ali ljudi nisu ni motivisani dovoljno, a postoje i manji problemi oko finansiranja, tako da ni sama organizacija nije motivisana da na taj način angažuje ljude. Nažalost, veliki deo angažmana lica u organizacijama je na volonterskoj osnovi, odnosno bez ikakve nadoknade, tako da vremenom sami članovi koji su angažovani na projektima počinju da odustaju od svega.

Korisnici jesu dobro obavešteni o uslugama, ali one nisu dostupne jer nema para za njihovo realizovanje. Saradnja sa lokalnom samoupravom, odnosno sa gradom je prilično dobra. Međutim, postoji izvesna doza nezadovoljstva u vezi sa ulogom Centra za socijalni rad. Naime, oni bi trebalo, poput Interresorne komisije da daju preporuke ili predlog za dalje korake, ali oni ne zalaze u detalje. Tako se navodi primer da ukoliko se neko obrati da mu je potrebna usluga PA oni će da napišu da je potrebno bez nekog dubljeg analiziranja situacije. Centar za socijalni rad bi morao da uradi procenu (što je između ostalog i po zakonu) za angažovanjem PA. To institucionalno nije uređeno u centrima. Ne postoji saradnja po pitanju deljenja podataka, jer se dešava da neki korisnici imaju uslugu PA (na primer koju pruža CIL) i uslugu geronto-domaćice (koju pruža sam Centar). Dolazi do svojevrsnog preklapanja, i CIL želi saradnju u tom smislu, kako bi se izbeglo preklapanje usluga, jer se dešava da nekim korisnicima ništa nije dostupno pa nikako nisu pokriveni.

Učešće korisnika u odabiru i kreiranju usluge je 100% jer korisnik bira asistenta i on dogovara sve detalje. Nijedan korisnik ne radi nedeljni plan rada koji su u obavezi da izrade sa svojim PA, kako bi se usluga što bolje organizovala. Vreme rada odlučuje korisnik, mada postoji neki standard da to može dnevno da bude 8, 6 ili 4 sata.

Na pitanja koliko su korisnici zadovoljni pruženim uslugama, da li pružene usluge odgovaraju i da li su u skladu sa potrebama korisnika, da li neko na nivou grada radi evaluaciju usluga, da li usluge treba proširiti, poboljšati, da li postoji praćenje kvaliteta, monitoring, prisutni su odgovorili da bi to trebalo da radi Centar za socijalni rad, osoblje koje samo to radi. Nažalost, u gradu Nišu, dakle na lokalnu se niko ne bavi praćenjem kvaliteta usluga, postoje samo standardi po kojima se usluge pružaju, ali na nivou grada to niko ne radi. Projektno se radi monitoring i evaluacija, ali samo kada se napiše projekat onda se to isplanira, međutim sistemskog praćenja na nivou grada nema. Ako postoji usluga u gradu ne znači da je kvalitetna i adekvatno pružena, zato je potreban monitoring i evaluacija pruženih usluga. Sa druge strane, postoje i preklapanja u

pružanju usluga, i ako bi postojalo praćenje onda bi se sprečilo preklapanje. U Strategiji socijalne zaštite grada Niša je predviđeno mapiranje potreba i neke opštine jesu to radile ali je sve projektno rađeno nakon toga. Organizacija Protecta je tražila da se izvrši popis korisnika usluga, kako bi se izbeglo preklapanje, da bi se znalo ko šta radi i ko koje usluge pruža. Međutim, nisu naišli na razumevanje grada, gde smatraju da je to preveliki posao i previše informacija, tako da sa te strane nema saradnje niti bilo kakvih aktivnosti u tom segmentu.

Na pitanje da li je moguće da organizacije osoba sa invaliditetom, kao i ostale organizacije civilnog društva stupe u dijalog i tako zajednički istupe ispred grada kako bi ukazali na probleme organizacija koje su pružaoci usluga, učesnici su odgovorili da je pokušavano nešto preko Saveta za rad sa organizacijama osoba sa invaliditetom ali nikakav dogovor ili dijalog nije postignut. Eventualni razgovor sa većnikom koji je zadužen za socijalu, pokušavali su sa većnicom koja bi trebalo da, s obzirom da je osoba na položaju i ima neki politički uticaj da lobira i rešava probleme organizacija osoba sa invaliditetom, odnosno da se usaglasi problem sa finansijama i njihovim načinom rada.

1. Udruženje studenata sa hendikepom i organizacija „Iz kruga“ – usluge koje trenutno pružaju jesu besplatna pravna pomoć i SOS telefon, podrška studentima kroz izdavanje potvrda za prijavljivanje za dom, besplatni časovi stranih jezika, rad na računaru, razne radionice. Usluge jesu namenjene članovima udruženja, ali nije uslov da osoba kojoj se pruža usluga mora da bude član organizacije.
2. Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom Niša (CIL) pruža usluge personalne asistencije (od 2009. godine) i ličnog pratioca školske dece (za sada samo za decu sa fizičkim invaliditetom). Usluge koje CIL pruža jesu socijalne usluge iz oblasti usluga podrške za samostalni život. PA 30 korisnika, ali ima 32 asistenta, za decu 6 ličnih pratilaca isključivo za decu sa fizičkim invaliditetom, žele da prošire uslugu za decu sa intelektualnim smetnjama. Po pitanju usluge ličnog pratioca za decu školskog uzrasta, preporuku daje Interresorna komisija. Iz CIL-a kažu da je po pitanju saradnje sa Interresornom komisijom u početku bilo problema, jer nisu baš prepoznavali značaj usluge PA i ličnog pratioca i pedagoškog asistenta (komentar: u glavnom su pedagoškog asistenta davali romskoj deci, ali ne i deci sa blažim intelektualnim smetnjama).
3. Udruženje samohranih majki – 2007. obuka za geronto-domaćice 30 žena, obuka za PA i negovateljice. Imali su sredstva za to iz budžeta grada i donatori, pokrivali su period do pre dve godine. Tada je stupio novi zakon na snagu i zbog problema koji postoje sa licenciranjem, ovo udruženje je prestalo da se bavi pružanjem te usluge. Naime, predviđeno je da imaju stalno zaposlenog ali oni nisu u mogućnosti da plaćaju nekoga stalno (to je glavni uslov da neka OCD dobije licencu kao pružalac usluge). Inače rade sa decom, daju besplatne časove za školsku decu, priprema za prijemni, to je pokriveno iz budžeta grada. Obuka na računaru, period pre je bio bolji za rad, Jedan zakon vam nameće jedno, drugi drugačije, neusklađenost zakona i pravilnika.
4. Udruženje distrofičara – dok je bio raniji sistem finansiranja udruženje je lepo radilo, od kako je projektno finansiranje udruženje je zapalo u krizu. Problem sa sekretarom, odnosno osobom koja je angažovana po ugovoru na određeno, jer nema pravo na zdravstveno osiguranje i automatski se javlja problem sa doprinosima i porezom. Udruženje ima posla, jako dobra situacija je jedino što članstvo ima personalne asistente, pomoć koja im je veoma potrebna. Održavaju svoje projektne aktivnosti iako imaju finansijske poteškoće, psihosocijalna pomoć za članstvo, radionice i predavanje,

obeležavanje važnih datuma. Kad bi imali stalno zaposleno lice mogli bi da konkurišu kod Nacionalne službe za zapošljavanje da iskoriste i da zaposle osobu sa invaliditetom i onda bi mogli da rade projekte.

### **3. Učešće organizacija civilnog društva u reformi javne uprave, da li su ostvarili uticaj i na koji način su uspostavili kontakt i saradnju sa lokalnom samoupravom**

Učesnici druge fokus grupe bile su organizacije civilnog društva koje su do sada, kroz svoje aktivnosti i rad na bilo koji način učestvovali ili učestvuju u reformi javne uprave<sup>3</sup>. Prisutne organizacije civilnog društva su u svom radu učestvovali u raznim aktivnostima koje su u vezi sa reformom javnog sektora, kroz učešće u izradama strategija, zakona, pravilnika, formiranje radnih ili stručnih grupa ili komisija.

1. CHRIS - beleženje pojedinačnih slučajeva kršenja prava Roma i Romkinja, naveden primer ostvarenog uticaja u gradu Valjevu na kreiranje Lokalnog akcionog plana i raspisan konkurs za stipendije za mlade Rome - ali uglavnom ističu negativnu praksu u oblasti reforme javne uprave.
2. Gradski portal 018 (deluje u okviru Gradskog uslužnog centra), pozitivna iskustva u oblasti matičnih knjiga i preuzimanja izvoda na jednom mestu (ranije je bilo tako organizovano da je moralo da se ide u mesto gde je osoba rođena, sada to može uraditi i u Gradskom uslužnom centru). Postoji veliki problem sa matičnim knjigama lica koja su rođena na teritoriji KiM. Jedna od ideja je da se napravi jedan call centar na nivou grada jer su javna komunalna preduzeća polako počela da gase svoje call centre, ideja da građani dobiju informaciju na jednom mestu o stanju na svojim računima. Njihova ideja jeste umrežavanje svih JKP.
3. ZOO PLANET – rešavaju probleme koje građani imaju sa životinjama, uglavnom sa zaštićenim i ugroženim vrstama (navode primer od pre neku godinu kada je u gradu Nišu postojao veliki problem sa zmijama) – lokalna samouprava ne prihvata odgovornost oko problema sa pojavom zmija u urbanom naseljenom delu grada. Same institucije u gradu ne žele da preuzimaju odgovornost, a sa druge strane zakon koji strogo zabranjuje ubijanje zmija. Građani u takvim situacijama uglavnom zovu ZOO planet koji rešava problem. Jedina saradnja i potpisan sporazum je sa gradskom opštinom Crveni krst. Lokalna samouprava ih ne prepoznaje kao partnera i organizaciju koja može da učestvuje u pružanju usluga i reši probleme koje sam grad i gradske institucije nisu u mogućnosti da otklone.
4. Media i reform centar Niš – istakli su svoja iskustva u reformi javne uprave u ranijem periodu (institut tzv. „prazne stolice“ u gradu odnosno u Gradskom veću, Skupštini grada i nadzornim odborima javnih preduzeća – prazna stolica odnosno jedno mesto u ovim važnim gradskim organima je bila posvećena predstavnicima OCD koji su prisustvovali važnim sastancima ovih organa; zatim otvaranje gradskih uslužnih centara, elektronske građevinske dozvole (nosilac je NALED), reforma u oblasti lokalne poreske administracije ali Niš nije uključen u to. Npr. Imaju već ponuđeno rešenje za deponiju Keleš, sa akcionim planom za dve godine, ali se to odlaže i ne rešava se. Veliki problem je problem Roma, gde je procena da ih ima negde oko 30.000, a samo negde oko 10.000 ili 11.000 njih ima lična dokumenta i niko se ne bavi time, a to nije veliki posao i za godinu dana sve može da se

---

<sup>3</sup> Ženski prostor i Centar za devojke, CHRIS, Gradski portal 018, ZOO PLANET, Media i reform centar Niš, Protecta

reši, svim institucijama će to značiti, jer osobu uvodite u sistem i to dalje pomaže svim institucijama PIO, RFZO. U gradu ne postoji institucionalni pristup, nego se ponešto odradi, parče po parče. Stiče se utisak da lokalna samouprava zaobilazi stručnjake koje već ima, koji znaju šta i kako treba, a koji su angažovani u većini organizacija civilnog sektora.

5. PROTECTA – iskustvo u reformi javne uprave preko 20 godina i njih prepoznaju te su učestvovali u reformama javnog sektora i imaju iskustva i na lokalnom i na nacionalnom nivou. Učešće u radnim grupama po pitanju reforme javnog sektora npr. za izradu lokalnog nacionalnog plana, za izradu lokalne ili nacionalne strategije, samo učešće im je omogućavalo da nešto predlažu ili eventualno učestvuju u menjanju i utiču na dokumente pre njihovog usvajanja. Učešće u izradi strategije za mlade na nacionalnom nivou, zatim izrada zakona o oduzimanju imovine od organizovanog kriminala, zatim su dosta radili po pitanju decentralizacije, učestvovali u radnim grupama i kroz svoje aktivnosti i projekte i radili na razvoju procesa decentralizacije u nekim opštinama, odnosno da neke opštine dobiju status grada i radili procenu kapaciteta tih opština da bi postali gradovi. Zatim uvođenje zelenih parametara u javne nabavke osim dosadašnjih ekonomskih parametara u 8 opština na jugu Srbije. Nametnuli su rad na strategiji za socijalna davanja grada Niša, što je zapravo tada bila ideja Protecte jer nije postojala koordinacija između službi, vladinih i nevladinih organizacija po pitanju usluga koje se pružaju, jer se dešavalo da ima puno preklapanja tako da neke kategorije dobijaju pomoć na četiri mesta a neko ni na jednom i ta strategija je usvojena na skupštini Grada, učestvovali su u pravljenju strategije za mlade, zatim formiranju LAF-a, koje je lokalno telo na nivou grada u borbi protiv korupcije. Uglavnom učestvuju u lokalnim strategijama za mlade, ekologiju, korupciju. Protecta je prepoznata ali ad hoc. Vrlo često grad ne prepoznaje ljude iz civilnog sektora koji imaju kapacitete i mogu da pomognu u rešavanju mnogih problema. Glavni problem za Protectu u poslednjih 20 godina rada na reformama je što reforme ostanu mrtvo slovo na papiru i što 90% zakona i strategija u čijoj su izradi učestvovali to se ne primenjuje i niko to ne evaluira da li se primenjuje, a još važnije da li se budžet grada pravi na osnovu potreba koje su iskazane u strategijama i predloženim projektima. Trenutno rade na reformama transparentnosti budžeta grada pa su lokalne političare vodili u druge gradove i opštine u Srbiji kako bi im pokazali primere dobre prakse i kako se građani i civilno društvo uključuju u izradu budžeta i kako se organizuju okrugli stolovi sa OCD i građanima. Trenutno se u saradnji sa gradom radi na izradi Vodiča za građane kroz budžet kako bi građani razumeli sve to i kako bi znali koji su mehanizmi kako svaki građanin može da predloži nešto ili učestvuje u izradi, a ne nužno predstavnik neke organizacije ili instucije.

Neki od zaključaka fokus grupe su sledeći:

- Civilni sektor u gradu Nišu je dosta razjedinjen, ima dosta sujete i razlika, koje je teško prebroditi. Moguće rešenje je eventualno okupljanje oko neke zajedničke teme koja je važna. Jedan od predloga jeste institucionalizacija učešća OCD, odnosno pravo da dođu na zasedanje gradske skupštine, zatim na gradsko veće, na nadzorni odbor javnih preduzeća i to je zaključak – da OCD u gradu traže institucionalizaciju svog učešća. Ako grad ne zna kako to da uradi, OCD su saglasne da to one odrade jer imaju kapacitete za to i stručnjake.
- Svi prisutni predstavnici organizacija civilnog sektora vide rešenje u umrežavanju, kako bi se glas civilnog sektora čuo jer ako deluju pojedinačno onda nema mnogo uticaja i mogućnosti za lobiranje. Dobar primer je strategija za mlade, kada se civilni sektor udružio oko jedne teme, tako da ih je lokalna vlast prepoznala kao validne partnere. Rezultat je usvajanje strategije i uspostavljanje Kancelarije za mlade, kao i osnivanje Saveta za mlade. Dakle, zaključeno je da bi okupljanje OCD oko



jedne teme npr. ekologija, osobe sa invaliditetom, manjinske grupe, zapravo pokazalo kapacitete civilnog sektora u gradu.

- Lokalna vlast u gradu obično i ne uviđa da svoj rad treba da bazira na kontinuitetu. Dodatni otežavajući faktor u radu civilnog sektora je i česta promena vlasti gde kada se promeni vlast na lokalnu, bilo kakav primer dobre prakse ili odgovarajuće rešenje, automatski pre staje jer je obično to radila opcija koja je suprotna novoj itd. Ono što je istaknuto tokom fokus grupe je da se sve svodi na dobru volju pojedinačnih političara koji su na vlasti, neki imaju razumevanja, i uključuju civilni sektor, konsultuju se, neki ne zovu i onda je situacija uvek ad hoc, zapravo sve je zavisilo od individualnih rešenja odnosno koji su političari bili na vlasti. Nažalost, neke konsultacije se završe samo na tome da je ime organizacije zvanično na papiru, ali da se uopšte ne dođe do implementacije. OCD svoju ekspertizu i znanje uglavnom pružaju volonterski, a onda se taj dokument ili rešenje na kraju i ne primenjuje.
- Zaključak je takođe da OCD od lokalne vlasti ne mogu očekivati bilo kakvu inicijativu, već je potrebno da se sami okupe i predlože način na koji će biti vidljivi i kako će gradska vlast moći da ih prepozna. Civilni sektor uglavnom ima odlične resurse i mogućnosti za koje predstavnici gradske vlasti i ne znaju da postoje, odnosno ne prepoznaju OCD kao validne partnere. Zato je važno formirati konzorcijum ili mrežu OCD, i onda će gradska vlast moći da ih prepozna kao partnere u rešavanju problema koje ne može da rešava. Dakle, mreža organizacija (50 do 100 organizacija) gde će svako biti zadužen za određenu temu, okupljanje oko neke teme, formiranje koordinacione grupe ili teme za svaku budžetsku stavku grada. Kada bih OCD tako istupile kao jedinstveni glas, pretpostavka je da bi ih lokalna vlast drugačije posmatrala. Dobar primer je grad Pirot koji prikupi projektne ideje i onda se one ocenjuju. OCD moraju da naprave svoju mrežu ne samo za grad Niš nego i za celu Srbiju. Ideja je da se napravi tzv. „watchdog“ mreža koju će činiti OCD.
- Jedna od ideja sa fokus grupe je da se svakako treba izboriti za instituciju „prazne stolice“ ne samo u nadzornim odborima nego i za mogućnost da mediji prisustvuju sednicama upravnih odbora javnih preduzeća, što je ranije bila praksa i sve je bilo transparentno.

Treća fokus grupa je bila takođe usmerena na učesnike organizacija civilnog društva u reformama javnog sektora, ali i koliki su kapaciteti ovih organizacija i mogućnosti da utiču i izvrše ikakav uticaj na donosice odluka<sup>4</sup>.

Neki od zaključaka su sledeći:

- Istaknuto je da su organizacije civilnog sektora veoma važne za grad, jer bez njih sama lokalna vlast ne bi mogla puno da uradi u rešavanju nekih gorućih problema. Saradnja civilnog sektora sa lokalnom samoupravom je veoma važna. Uloga civilnog sektora je ključna za donošenje važnih odluka jer svaka lokalna samouprava ukoliko nije transparentna i ne uključuje građane u odlučivanje ne odgovara nekim standardima koji postoje za rad javnih uprava. Svi učesnici smatraju da je uticaj civilnog sektora na donošenje odluka je bio mnogo jači pre 5 godina kada je postojala neka bolja saradnja. Ono što je očigledno je da se sve manje vidi uticaj civilnog sektora.
- Organizacije civilnog društva nemaju mogućnost da utiču na javne politike osim kada je nešto krajnje urgentno ili radikalno, neka tema poput „Aleksinog zakona“ da bi se ljudi okupili i izvršili uticaj i pritisak. Srbija kao država nema kulturu da OCD prepozna kao ravnopravnog učesnika u donošenju

---

<sup>4</sup> Omladinski centar, UG Ogledna bašta, Acrima, UG Plant, Građanska inicijativa za zapošljavanje

odluka, a kada je civilni sektor uveden kod nas 90-tih godina imao je negativan kontekst jer se vezivao za opoziciju tadašnje vlasti. Tako da i dan danas imamo stavove da se OCD više tretiraju kao „špijunske organizacije“ nego kao nešto što može biti korisno društvu. Dok to ne bude deo građanskog vaspitanja u školama gde će deca učiti da građani imaju zagarantovano pravo na udruživanje kako bi mogli da nešto menjaju ili utiču na donošenje odluka. OCD nisu prepoznate kao partneri, kao ravnopravni učesnici u donošenju ili uticaju na donošenje odluka, nije prepoznat potencijal i mogućnost da daju značajan doprinos u rešavanju nekih problema na lokalnu. Npr. mnoge evropske zemlje prepoznaju civilni sektor kao ravnopravnog partnera u rešavanju problema, tako da tamo gde država ne može da odreaguje ili reši neko pitanje tu dolazi civilni sektor i to je sasvim normalno jer OCD imaju mnogo fleksibilniju strukturu i mnogo su operativnije, te se zato državne institucije oslanjaju na svoje OCD. One mogu brže da reaguju u nekim situacijama za razliku od države koja je rigidnija i prati forme i zakone.

- Kada je u pitanju prepoznatljivost OCD vrlo je bitna uloga medija, ranije su mediji pratili rad civilnog sektora, sada to i nije slučaj, jer se u gradu oseća i veliki uticaj političkih partija na medije i novinare, koji prate samo dešavanja i aktivnosti političkih partija ili lokalne vlasti. OCD nisu uopšte prepoznate u medijima kao važan faktor i činilac u rešavanju problema. Nažalost, civilni sektor i dalje prati floskula iz perioda 90-tih da su tzv. „strani plaćenici“, pa nekada same OCD i ne žele da se ističu previše u medijima, jer im je lakše da odrade nešto bez medijske pompe. Takođe, evidentna je i nesloga između OCD, postoji sujeta i rivalitet a to se reflektuje u odnosu sa lokalnim vlastima, koje dobro koriste neslogu OCD, pa onda to koriste kao opravdanje za neuključivanje civilnog sektora u donošenje odluka.
- Prisutni učesnici su se složili da civilni sektor mora da nađe način kako da izvrši pritisak i lobiranje kod nekog od predstavnika lokalne vlasti, kako bi mogli da izlože svoje ideje i rešenja. Bez obzira koliko OCD ima saznanja, ekspertiza i izveštava i upućuje javnost o nekom problemu, sve dok vlast nema neki interes da tu priču pokrene, sve to predstavlja samo slovo na papiru. Povratak na osnove civilnog društva, uvođenje ove tematike u škole, kako bi sami građani znali šta mogu i kako mogu, da mogu da se udružuju u razne forme. Dobar primer je uvođenje školskih parlamenata ali implementacija je loša jer ljudi koji su uspostavljali te parlamente po školama nisu baš prošli i adekvatnu obuku za to.
- Istaknut je izuzetno dobar primer grada Pečuja u Mađarskoj, koji ima 130.000 stanovnika i samo 31 činovnika u gradskoj upravi. Jedan službenik u gradu je zadužen za koordinaciju civilnog sektora, organizuje nedeljne sastanke sa predstavnicima OCD. Grad Pečuj je ukinuo nacionalnu službu za zapošljavanje, centar za socijalni rad, i slične službe u gradu. Postoji veliki gradski prostor, gde su smeštene organizacije civilnog društva. Svake godine na konkursu se biraju organizacije koje će da rade određeni posao i postoji npr. 20 OCD koje se bave zapošljavanjem, dobiju prostor, tako da svake godine konkuriše npr. 5 organizacija koje obavljaju poslove nacionalne službe za zapošljavanje. One podnose plan i program koji moraju da ispune, ukoliko neka OCD ne ispuni svoj plan i program, sledeće godine se bira nova. Svake nedelje OCD podnose izveštaje i koordinator ispred grada prati njihov rad. Ovde je grad izračunao da je to mnogo jeftinije i isplativije, ali i korisnije da angažuje OCD i njihove eksperte koji će efikasnije rešavati probleme i pružati usluge građanima.

## Preporuke:

1. Umrežavanje organizacija civilnog društva ne samo na lokalnom već i regionalnom ili nacionalnom nivou. Formiranje konzorcijuma ili mreže koja će nastupati jedinstveno i nuditi rešenja važnih problema i pitanja na lokalnom ili nacionalnom nivou. Civilni sektor će moći da prevaziđe svoje razlike i suprotnosti koje postoje među organizacijama ukoliko rade i na izgrađivanju sopstvenih kapaciteta i jačanju same organizacije. Okupljanje oko zajedničke goruće teme je jedno od rešenja da se prebrode razlike i eventualni sukobi koji postoje između sami organizacija civilnog društva.
2. Institucionalizacija učešća civilnog sektora u donošenju odluka ili mogućnosti da se vrši uticaj na donosioce odluka. Uvođenje institucije tzv. „prazne stolice“ u gradu odnosno u Gradskom veću, Skupštini grada i nadzornim odborima javnih preduzeća. Samo prisustvo civilnog sektora će svakako dovesti do toga organizacije civilnog društva budu prepoznate kao ravnopravni partneri u rešavanju problema gde grad ili država nisu u stanju da reaguju adekvatno.

Istraživanje i sadržaj ovog dokumenta su odgovornost Centra za razvoj građanskog društva PROTECTA i ni na koji način se ne može smatrati da odražavaju stavove WEBER platforme, Evropske unije i Kraljevine Holandije.

Beleške:



Istraživanje i sadržaj ovog dokumenta su odgovornost Centra za razvoj građanskog društva PROTECTA i ni na koji način se ne može smatrati da odražavaju stavove WEBER platforme, Evropske unije i Kraljevine Holandije.

