

## Prekid veze između države i građana u pružanju javnih usluga

*Rezultati u pogledu zadovoljstva građana uslugama i njihove neinformisanosti ne iznenađuju, ako se pogleda način na koji se izrađuju strategije i zakoni u oblastima u kojima se te usluge pružaju*

177 PREGLEDA 0 KOMENTARA



Ilustracija

FOTO: SHUTTERSTOCK



AUTOR: Milena Lazarević



Javne usluge su glavna dodirna tačka javne uprave i stanovnika jedne države. Dok se eksperti i civilno društvo bave i pitanjima koliko je državna uprava profesionalna, ima li ili nema korupcije, da li se redovno ocenjuju i treniraju državni službenici, kako funkcioniše odgovornost između nivoa u hijerarhiji i kako se kreiraju strategije i zakoni, građanima je bitno koliko će puta i na koliko različitih šaltera morati da odu ne bi li dobili neki dokument i ostvarili neko svoje pravo. Važno im je i koliko će dugo čekati u redu i kako će se prema njima ophoditi službenici koji im usluge pružaju. A ako su u pitanju građani sa smanjenom mobilnošću, oštećenog sluha ili vida, važno će im biti i da li mogu fizički da pristupe prostoriji u kojoj se usluge dobijaju, i da li će moći da komuniciraju sa zaposlenima, a i da li će se cela radnja sprovesti za na njih dostojanstven način.

Srbija je jedna od država koja poslednjih godina, bar sudeći prema govorima čelnika države i medijskim napisima, veliku pažnju posvećuje unapređenju kvaliteta javnih usluga i nastoji da pojednostavi upravne radnje za svoje građane. I zaista, usvojen je i primenjuje se novi ZUP (čuveni novi Zakon o opštem upravnom postupku, čije usvajanje je kasnilo gotovo deset godina, dok se u međuvremenu primenjivao solidan, ali zastareo ZUP iz devedesetih), organi su konačno prestali da tretiraju građane kao svoje kurire i počeli da razmenjuju između sebe podatke iz evidencija koje vode po službenoj dužnosti. Uz snažnu podršku specijalnog tima pri kabinetu predsednika Vlade (tzv. Delivery Unit-a) počelo se 2015. sa inovativnim konceptom objedinjavanja usluga prema životnim događajima, pa su tako bebe u Srbiji konačno postale „dobrodošle“ za državu. Država je dobrodošlicu pokazala roditeljima tako što im je omogućila da svoje bebe prijave na prebivalište, upisu u

knjigu državljana i zdravstveno osiguranje, kao i da se prijave za roditeljske beneficije, u jednom potezu, još u porodilištu, samo ukoliko su na vreme smislili ime bebi, a država im pošalje prijateljski SMS dobrodošlice i dokumenta na kućnu adresu (usluga je dobila ime „Bebo, dobrodošla na svet“).

Međutim, šta se krije ispod ove bajkovite površine? Da li su ove inovacije oličenje sistema ili pojedinačni reformski napor koji su timovi posvećenih ljudi postigli „na oruk“? Po različitim analizama i istraživanjima sprovedenim u poslednjih godinu dana, reklo bi se da sistem ne prati ova moderna rešenja i da ona rade, ne na osnovu sistema, već njemu uprkos.

Najpre, SIGMA (program pri Organizaciji za ekonomsku saradnju i razvoj koji ocenjuje reforme javne uprave u celom regionu Zapadnog Balkana) u oblasti javnih usluga Srbiji daje sasvim prosečne ocene. Pokazatelji „Pružanje usluga orijentisano ka građanima“ i „Pravičnost i efikasnost upravnih postupaka“ beleže ocenu „dobar“ (3, na skali od 0 do 5), dok pokazatelji „Podsticajno okruženje za pružanje javnih usluga“ i „Pristupačnost javnih usluga“ tek jedva zadovoljavajuću dvojku. SIGMA ukazuje na slabe kapacitete za praćenje performansi javnih usluga, lošu koordinaciju reformskih aktivnosti i neujednačen kvalitet registara od kojih u najvećoj meri zavisi modernizacija javnih usluga. Takođe, kritikuje se potpuno odsustvo mehanizama za praćenje kvaliteta javnih usluga i zadovoljstva korisnika, kao i nedostatak inicijativa da se korisnici uključe u dizajn usluga. Pored toga, ne prikupljaju se podaci neophodni za praćenje mogućnosti pristupa osetljivim grupama građana javnim uslugama i za eventualno unapređenje tog pristupa.

Projekti civilnog društva dodatno dokazuju sistemske probleme. Rezultati istraživanja u okviru regionalnog projekta WeBER (par-monitor.org), koji koordinira Centar za evropske politike, a sprovode partneri okupljeni u mreži tink-tenk organizacija „Think for Europe Network“, pokazuju da samo jedna trećina građana smatra da je država tražila od njih predloge kako da se unaprede javne usluge u poslednje dve godine ili da kao korisnici javnih usluga imaju mogućnost da daju svoje mišljenje o njihovom kvalitetu. Čak 80% građana - kako u Srbiji, tako i u Crnoj Gori – kaže da nisu imali prilike da daju svoje mišljenje o kvalitetu usluga koje su dobijali od države u poslednje dve godine.

U okviru drugog projekta „Partnerstvom do dobre javne uprave“, koji se realizuje samo u Srbiji, pokazalo se da iako je većina građana generalno zadovoljna kvalitetom usluga koje im pruža administracija, veoma su nezadovoljni organizacijom posla, čekanjem u redovima, lošim sistemima zakazivanja termina i lošom opremljenosti institucija koje im pružaju usluge. Smetaju im i sitna korupcija (neformalna plaćanja i pokloni) i verbalna agresija, a loše su informisani o svojim pravima i mehanizmima zaštite tih prava.

Između ostalog, rezultati pokazuju da čak 77% građana smatra da ljudi koriste privatna poznanstva radi bržeg i efikasnijeg dobijanja usluga primarne zdravstvene zaštite, dok za usluge izdavanja ličnih dokumenata ovo misli dve trećine građana (64%). Preko polovine stanovnika Srbije (52%) smatra da su neformalna plaćanja i pokloni neophodni u dobijanju usluga domova zdravlja, a za usluge MUP-a ovo ističe svaki treći građanin. Najprisutniji vidovi zloupotrebe, po mišljenju građana, jesu korupcija i verbalna agresija.

Kada je u pitanju informisanost, rezultati pokazuju da građani smatraju da nisu ili da su minimalno informisani o svojim pravima i obavezama u pogledu usluga primarne zdravstvene zaštite. Takođe, skoro polovina građana ne zna kome može da se obrati u slučaju da su im prekršena prava pacijenta (49%), a većina (56%) smatra da im je veći stepen informisanosti neophodan. Slično je i sa uslugama izdavanja ličnih dokumenata, gde samo 45% građana misli da je informisano o svojim pravima. Više od polovine (58%) ne zna kome može da se obrati u slučaju da su im prava u kontaktu sa administrativnom službom policije uskraćena, a ovaj broj još je veći među mладима (između 18 i 29 godina). Građani uglavnom ističu da o njihovim pravima treba da ih informišu mediji, ali i zaposleni u domovima zdravlja, policijskim stanicama i predškolskim ustanovama.

Rezultati u pogledu zadovoljstva građana uslugama i njihove neinformisanosti ne iznenađuju, ako se pogleda način na koji se izrađuju strategije i zakoni u oblastima u kojima se te usluge pružaju. Ministarstva uglavnom ne koriste analize i podatke prilikom rada na ovim dokumentima, a povratne informacije od građana – poput ovih prethodno navedenih – gotovo i da ne postoje, te se i ne koriste u osmišljavanju novih politika i usluga. Takođe, građani i civilno društvo se ne uključuju sistematski u kreiranje strategija i zakona: čak i ako se održe javne rasprave (a često se preskaču), one dolaze tek na kraju procesa pripreme dokumenta, što drastično smanjuje mogućnost da se već pripremljeni nacrt ili predlog suštinski izmeni. Kod izmena i dopuna zakona, situacija je još gora: one se rade nasumično, odnosno mimo ustaljenih procesa i procedura za donošenje novih propisa, iako često unose suštinske promene u način na koji je određena oblast regulisana. Od tri analizirane oblasti, najveći napredak u poslednjim godinama u pogledu korišćenja analiza i podataka, ali i održavanja javnih rasprava, napravilo je Ministarstvo unutrašnjih poslova, što se može objasniti velikom pažnjom koju oblasti rada ovog ministarstva dobijaju u procesu pristupanja Evropskoj uniji, što ih čini daleko izloženijim analizama i procenama „sa strane“ (pre svega od strane Evropske komisije).

Svi ovi nalazi jasno ukazuju na jedno: potrebno je mnogo zajedničkog rada i države i civilnog društva kako bi građani zaista stali „u centar pažnje“ javne uprave kada im ona pruža usluge koje oni upravo i finansiraju.

**Milena Lazarević**

**Autorka je programska direktorka Centra za evropske politike iz Beograda**

*Ovaj blog nastao je u okviru projekta „Civilno društvo za dobru upravu: Da služi i zasluži!“, koji sprovode Institut alternativa, Bonum, Natura, Novi horizont i Centar za istraživačko novinarstvo, a finansiraju Evropska unija u okviru Programa podrške razvoju lokalnih organizacija civilnog društva i Balkanski fond za demokratiju (BTD), projekat Njemačkog Maršalovog fonda SAD (GMF). Sadržaj bloga predstavlja isključivu odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove donatora.*

OCIJENI: ★★★★★ 5 (1 glasova)

Komentari se na portalu objavljaju u realnom vremenu i "Vijesti online" se ne mogu smatrati odgovornim za napisano.

Zabranjen je govor mržnje, psovanje, vrijeđanje i kletvanje. Takav sadržaj će biti izbrisani čim bude primijećen, a autori mogu biti prijavljeni nadležnim institucijama. Ukoliko smatrate da se u ovom članku krši Kodeks novinara, prijavite [Ombudsmanu](#).

Nije dozvoljeno postavljanje eksternih URL-ova u komentarima!

Ako imate neke primjedbe, sugestije ili komentare vezane za novi izgled i funkcionalnosti portala Vijesti, možete pisati na [redizajn@vijesti.me](mailto:redizajn@vijesti.me).

Ako imate neke primjedbe, sugestije ili komentare vezane za PREMIUM sadržaj možete pisati na [premium@vijesti.me](mailto:premium@vijesti.me).

TAGOVI

MILENA LAZAREVIĆ

## NAJČITANije



**KAKO JE SNIMAK UBISTVA DOSPIO U JAVNOST?**

**Ubistvo Kruščića: Ko se od policajaca podsmijava žrtvi?**

20



**MILICI DAMJANOVIĆ POVJERENO UPRAVLJANJE KOMPANIJOM  
Subotićeva desna ruka šefuje i kod Šinavatre**

28



**MJESTO NA KOJE SE MORA PORANITI**

**Priča sa podgoričke pijace: Pola tegle meda, vibrator i domaća slanina**

25



**SMJEŠTENA U PRIVATNOM HOTELU**

**Soraja se skrasila u Budvi: Protjerana iz Srbije, optužena da je bezbjednosno rizična osoba**

56

Multimedija

VIJESTI VIDEO

## Šofer oštećenog sluha: Dnevno pređe 38 km, putnici bez straha



f g+ t r



RAZVOJ I TEHNIČKA REALIZACIJA: STYRIA COPYRIGHT © 2014. VIJESTI.ME