



Uporedna analiza postojećih zakonskih i institucionalnih uslova neophodnih za postizanje javnosti, transparentnosti i partnerstva, i rezultati istraživanja

Autor Mila Vujić

Sadržaj

<i>Obezbeđivanje transparentnosti lokalne uprave</i>	<i>1</i>
<i>Dostupnost i dovoljnost informacija o uslugama opštinske administracije</i>	<i>6</i>
<i>Transparentnost u radu opštinske administracije i korupcioni rizik</i>	<i>12</i>
<i>Lista projekata koji su sprovedeni u cilju poboljšanja transparentnosti rada lokalnih administracija</i>	<i>15</i>
<i>Zaključak</i>	<i>16</i>

**lokalna administracija je pojam koji obuhvata administracije gradova i opština RS*

Obezbeđivanje transparentnosti lokalne uprave

Ova analiza je izrađena sa ciljem da se daju odgovori na pitanja vezana za obezbeđivanje transparentnosti u radu lokalnih administracija i dostupnosti informacija o uslugama, poredeći stanje posmatrano sa dve tačke gledišta:

- a) iz ugla građana – korisnika usluga i
- b) iz ugla pružalaca usluga - predstavnika lokalnih administracija.

Na osnovu odgovora na postavljena pitanja u intervjuu - predstavnicima lokalnih administracija, nameće se zaključak da glavni način obezbeđivanja transparentnosti rada lokalnih administracija, u stvari, predstavlja obezbeđivanje pristupa informacijama o svim aktivnostima. Pristup takvoj vrsti informacija je moguć kroz objavljivanje različitih vrsta dokumenata, naloga, odluka, izveštaja o radu itd. Ove publikacije mogu biti:

Štampane na papiru u vidu različitih brošura, flajera i obaveštenja okačenih na javnim oglasnim tablama lokalnih administracija ili podeljene građanima.

- * objavljene na internet stranicama, bilo zvaničnim stranicama lokalnih administracija, bilo nekim drugim stranicama koje imaju za cilj obaveštavanje građana,

- * objavljene putem medija, bilo da se radi o lokalnoj televiziji, novinama, biltenu ili informatoru lokalne administracije,
- putem javnih prenosa zasjedanja lokalnih skupština i organa lokalnih administracija na kanalima lokalnih elektronskih medija,
- putem redovnih konferencija za novinare, brifinga, saopštenja za štampu, sastanaka predstavnika za odnose sa javnošću sa medijima,
- putem direktnog kontakta predstavnika lokalne administracije sa građanima u posebnim kancelarijama ili tokom tzv. dana otvorenih vrata.

Međutim, da bi transparentnost rada lokalnih administracija bila na zadovoljavajućem nivou potrebno je i da građani pokažu interesovanje za informacije koje se nude. Naime, većina građana se zainteresuje za usluge i rad lokalnih organa administracije tek u situacijama kada se javi određeni problem. Pa čak i tada, građani se usko interesuju samo za aspekte rada lokalne administracije koji su isključivo vezani za rešavanje njihovog problema. Uzevši sve u obzir, građani retko pokazuju interesovanje kada je reč o radu lokalne administracije iz potrebe da budu informisani ili tzv. „građanske zainteresovanosti“.

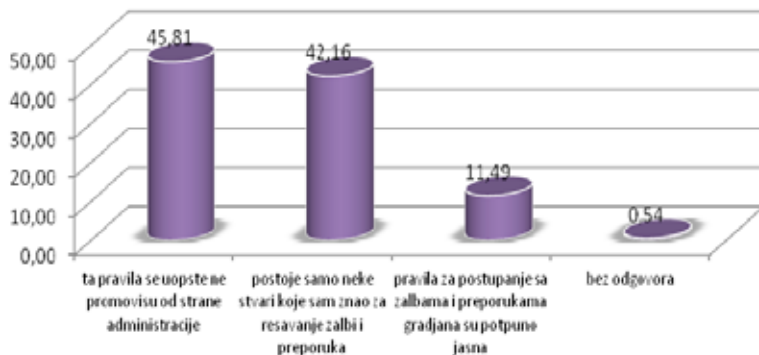
Navedenu tvrdnju potkrepljuje i tvrdnja iz intervjuja korisnika uluga lokalnih administracija, tačnije,

na osnovu odgovora na pitanje „Da li su informacije koje se mogu dobiti o radu naših lokalnih administracija dovoljne i dostupne?“, većina anketiranih je dala nisku ocenu tačnosti ove tvrdnje, ali, takođe, i nisku ocenu pozitivnoj strani ovog aspekta. Skoro četvrtina anketiranih građana nije dala odgovor na ovu tvrdnju. Uopšteno govoreći, loš nivo transparentnosti potvrđuju i odgovori na još neka pitanja koja se dotiču različitih aspekata poznavanja rada lokalnih administracija. Stiče se utisak da, uprkos činjenici da lokalne administracije ulažu napor u povećanje transparentnosti svog rada, krajnji rezultati nisu zadovoljavajući. Ono što je primetno jeste nedostatak jasnog, sistematizovanog i standardizovanog sistema u obezbeđivanju tih informacija. Sa druge strane, građani imaju potpuno drugačija očekivanja. Zapaža se da su zamerke na ljubaznost osoblja (znatne), na odsustvo telefonske linije za direktan kontakt sa građanima kao i preveliko «šetanje» od jednog do drugog šaltera - ono što izaziva nezadovoljstvo kod građana.

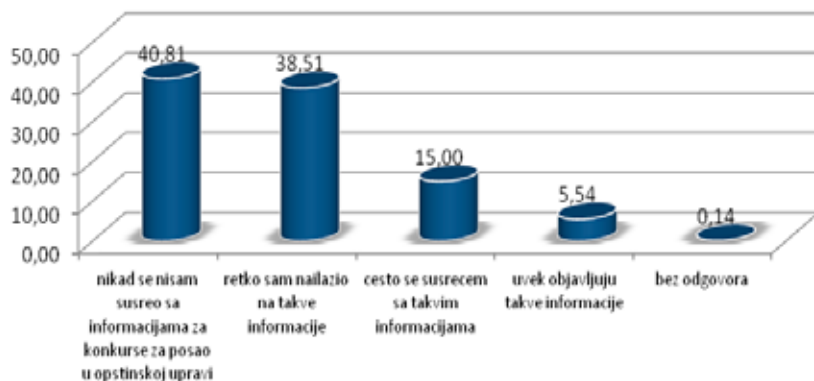
Iako postoje zakonski normativi u velikom delu, istraživanje pokazuje da se isti ne primenjuju u svakodnevnom radu lokalnih administracija.

Zabrinjavajući je podatak da građani, u procentualno velikom broju, loše ocenjuju pravila za poštovanje žalbi i preporuka građana ali i informisanost o konkursima u lokalnoj administraciji, načinu trošenja sredstava iz međunarodnih programa, kao i pripreme i usvajanje odluka i rešenja.

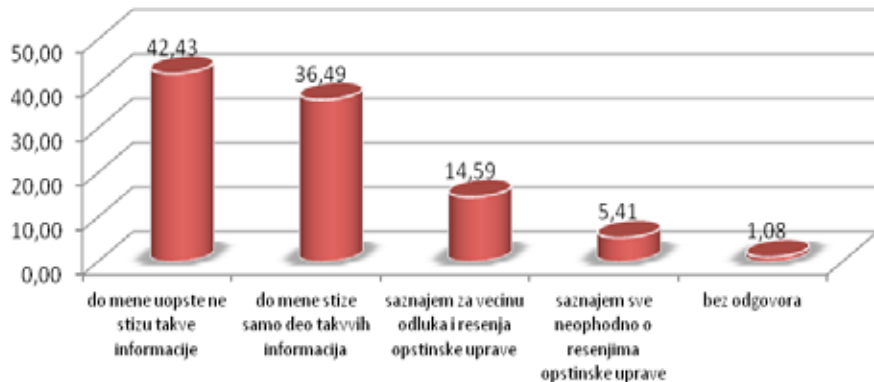
Kakva je vaša ocena pravila uvedenih od strane administracije u vezi sa poštovanjem žalbi i preporuka građana



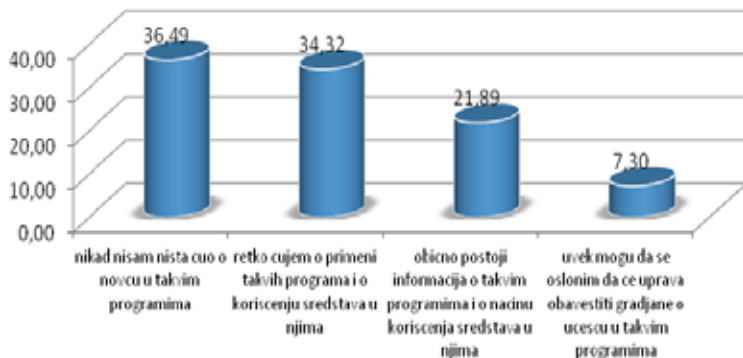
Da li su transparentne informacije koje pruža opštinska uprava po pitanju konkursa za posao i rezultata istih



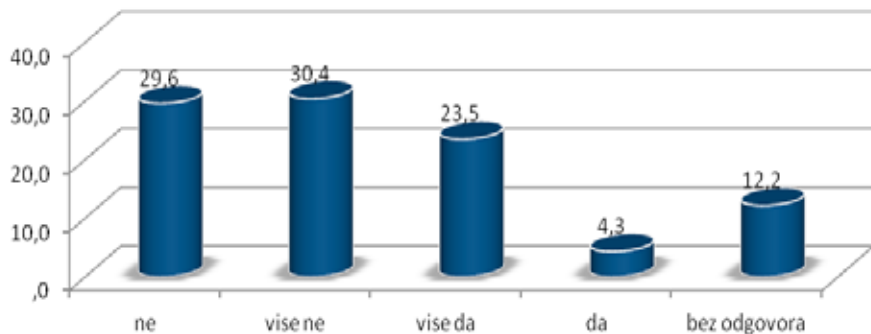
**Da li su dovoljne informacije koje pruža opštinska uprava o pripremi i
usvajanju svojih odluka i rešenja**



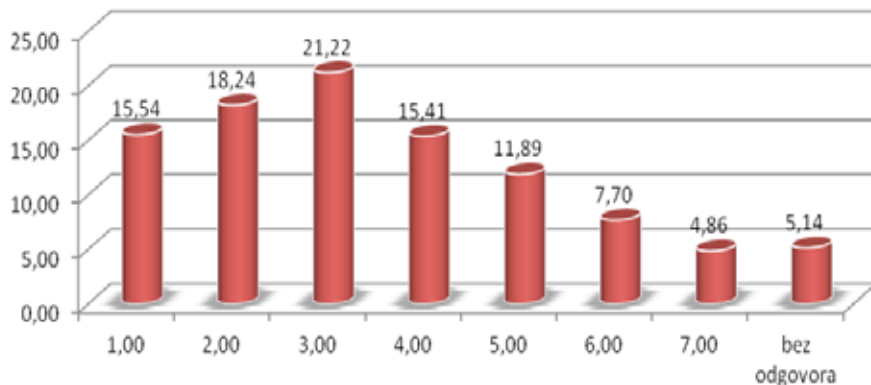
Da li su dovoljne informacije koje pruža opštinska uprava o korišćenju gotovinskih sredstava evropskih i međunarodnih programa



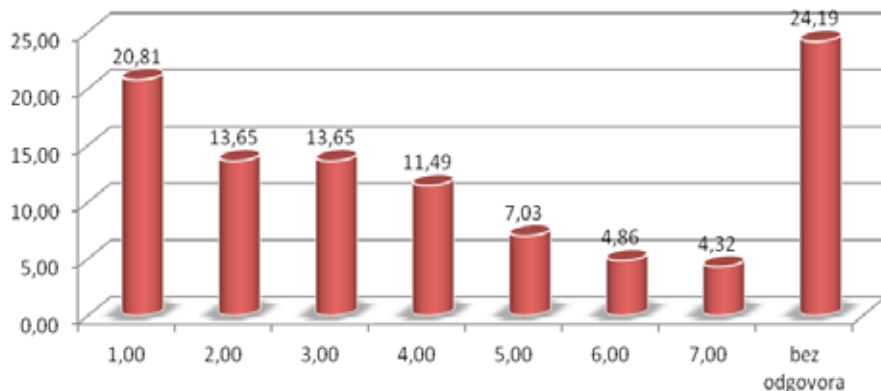
**Da li postoji dovoljno informacija koje postavlja opštinska administracija
na svojim web sajtovima –ukupno**



Informacije koje se mogu dobiti o radu naših opštinskih uprava su
dovoljne i dostupne – tačno



Informacije koje se mogu dobiti o radu naših opštinskih uprava su
dovoljne i dostupne – pozitivno



Kao što se može videti na ovim grafikonima, većina građana, iz **izvesnog** razloga, ne poseduje, dovoljno informacija o različitim aspektima rada lokalne administracije. Naravno, razlozi za to su

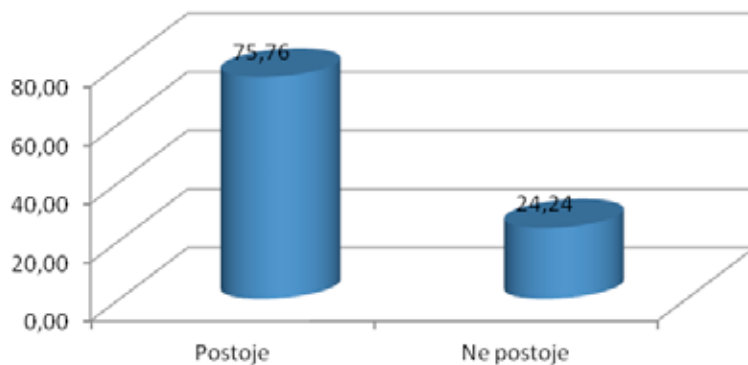
različiti, **počevši** od nezainteresovanosti građana, preko različito rasprostranjene kompjuterske pismenosti, sve do lošeg informisanja od strane lokalnih administracija.

Obezbeđivanje kvaliteta administrativnih usluga i njihov stalni napredak mora biti prioritet lokalnih administracija, bez obzira na to kolike i kakve objektivne poteškoće postoje.

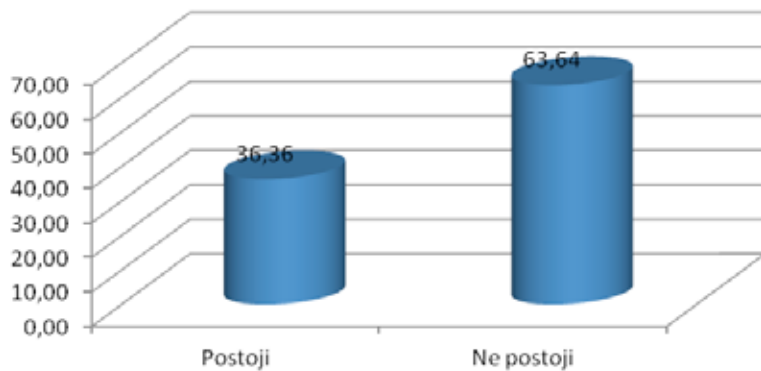
Jedan od ciljeva koji jesu definisani jeste i usluga „sve na jednom mestu“. U većini lokalnih administracija, prema podacima iz intervjua, postoje posebne kancelarije ili odvojeni uslužni centri.

Predstavnici lokalnih administracija su dali svoje odgovore, koji su predstavljeni na sledećem grafikonu. Visok procenat poseduje odvojene kancelarije i posebne centre za kontakt sa građanima (75,76%). Bitan aspekt dostupnosti informacijama su i rampe, i posebni prilazi za osobe sa invaliditetom ili za osobe sa posebnim potrebama. Na žalost, skoro dve trećine lokalnih administracija, po rečima predstavnika, nemaju izgrađene adekvatne prilaze za osobe sa posebnim potrebama.

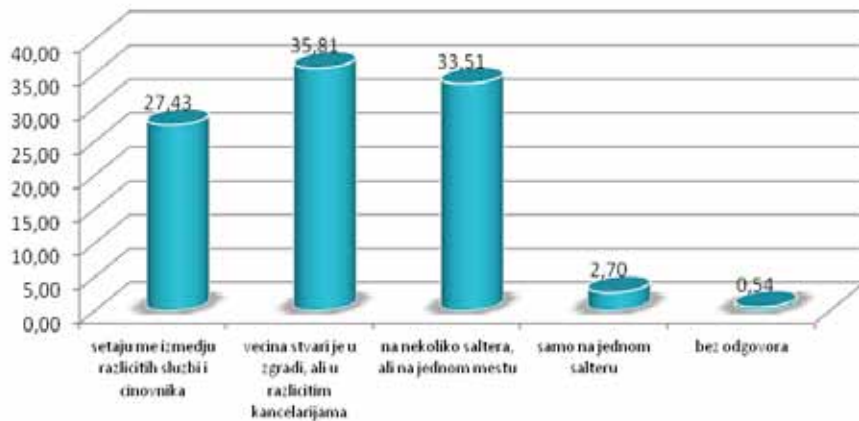
Postoje odvojene kancelarije (uključujući i odvojeni centar)



Obezbeđen pristup objektima za posetioce (lica sa invaliditetom, starije osobe, trudnice i sl.)



Kakva je usluga u opštini



Na osnovu odgovora građana, slika o dostupnosti informacija lokalnih administracija odgovara onoj koju su dali i predstavnici lokalnih administracija.

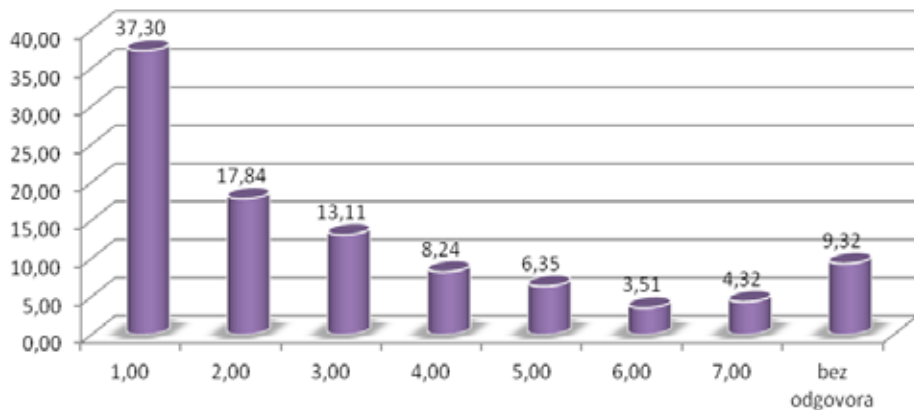
Na pitanje o uslugama „sve na jednom mestu“ raspored odgovora je sledeći:

Četvrtina klijenata ne rešava svoje probleme “na jednom mestu”. U većini lokalnih administracija vidimo da je princip “sve na jednom mestu” tek počeo da se uvodi i, stoga, je neophodno ubrzati proces kako bi se podigao nivo dobrog “servisa građana”.

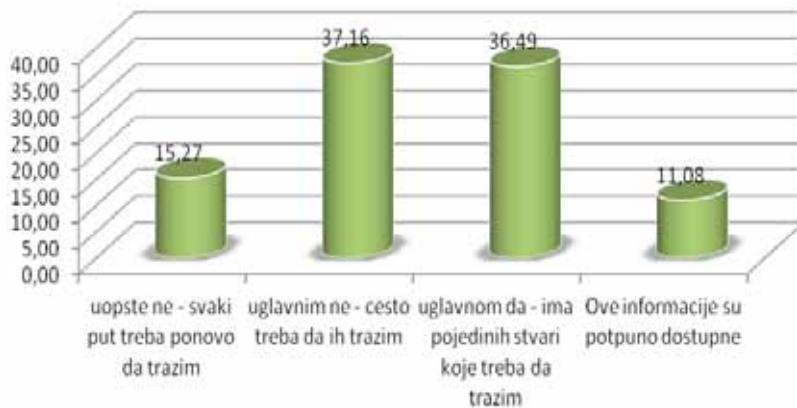
Što se tiče prilaza za osobe sa posebnim potrebama, vidimo da je velika većina građana negativno ocenila postojeće stanje. Primećuje se ozbiljan problem u brzini implementacije zakonom propisane norme, tako da se ovaj stav građana smatra potpuno opravdanim.

Na osnovu sledećih grafikona, koji se odnose na dostupnost informacija, možemo videti da je postignut srednji nivo i da postoji još mesta za poboljšanje. Nameće se neophodnost iskorenjivanja nasleđenih negativnih navika u pristupu informisanja građana, ali i osnaživanja inicijative i svojevrsnog “pritiska građanstva” na lokalne administracije, kako bi se sam sistem informisanja poboljšao do neophodnog nivoa.

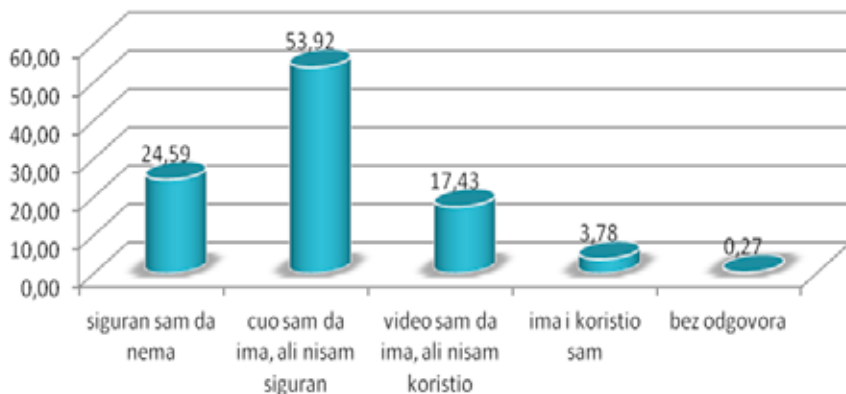
Naša opština ima sve pogodnosti usluga za ljude sa invaliditetom - tačno



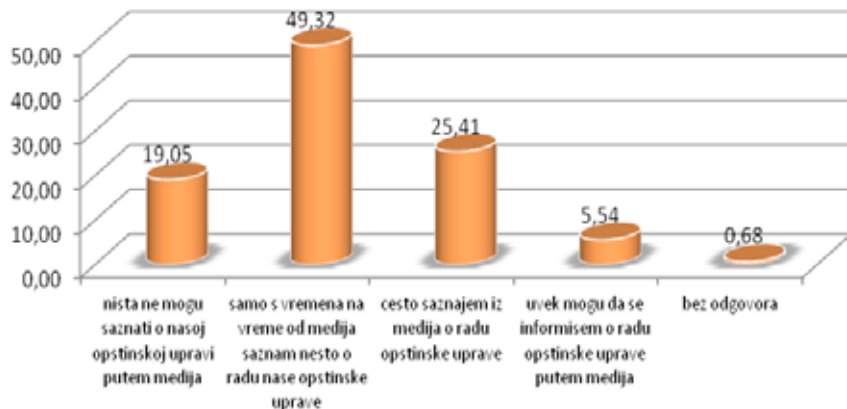
Dali su vam dostupne informacije - ukupno



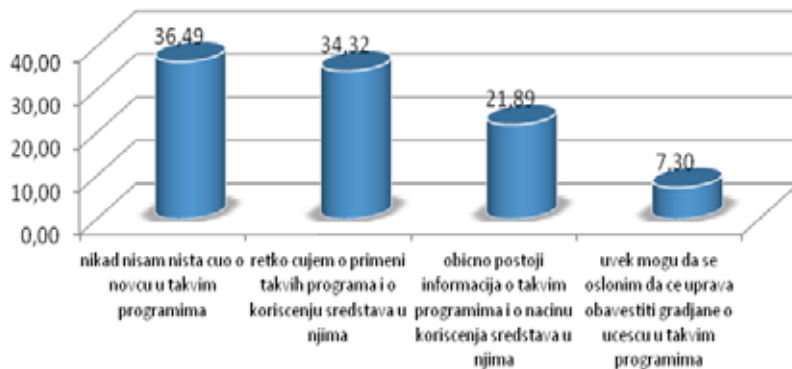
**Da li vaša opština ima javno istaknuto način za podnošenje žalbi i preporuka
građana - ukupno**



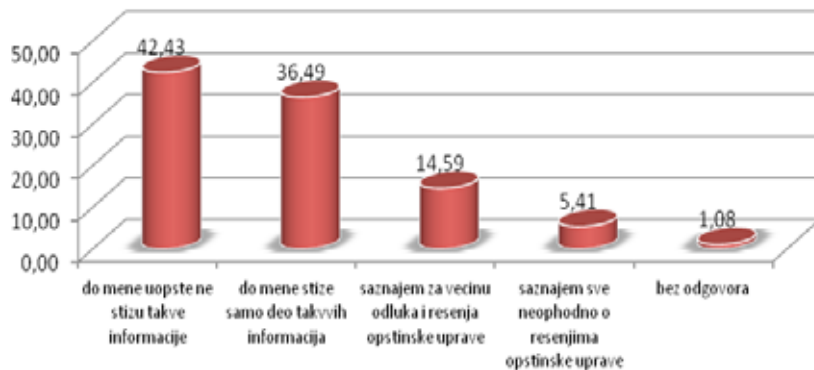
Da li su dovoljne informacije koje saznajete iz medija o radu vaše opštinske uprave



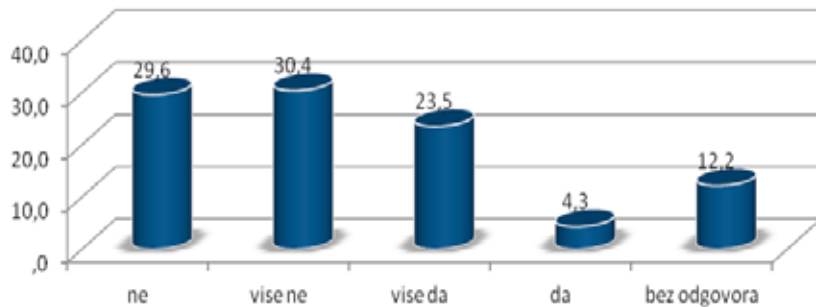
Da li su dovoljne informacije koje pruža opštinska uprava o korišćenju gotovinskih sredstava evropskih i međunarodnih programa



Da li su dovoljne informacije koje pruža opštinska uprava o pripremi i usvajanju svojih odluka i rešenja



Da li postoji dovoljno informacija koje postavlja opštinska administracija na svojim web sajtovima –ukupno



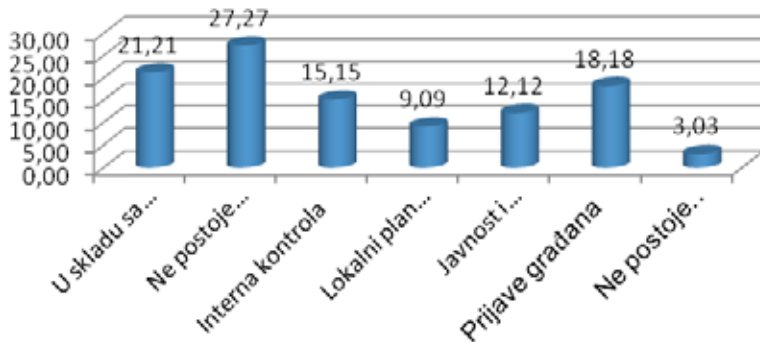
Transparentnost u radu opštinske administracije i korupcioni rizik

Problem korupcije je jedno od najvažnijih pitanja koje se mora rešavati, kako bi se poboljšala i osigurala transparentnost i pristupa informacijama o radu, i odlukama lokalnih administracija. Kod ljudi je rasprostranjen utisak da se ništa u javnom sektoru ne može završiti bez „mita“. U ovom odeljku analizirani su stavovi predstavnika lokalnih administracija i građana vezani za postojanje korupcije u organima lokalnih administracija. Veliki broj lokalnih administracija na svojim sajtovima nema linkove za institucije koje se bore protiv korupcije, iako je to prioritet Republike Srbije u procesu pristupanja EU i u uređenju institucija društva.

Na pitanja o postojanju korupcije i borbi protiv nje, većina predstavnika lokalnih administracija navela je neke od vidova borbe protiv korupcije. Samo 3% njih, nema načine anti-korupcijske borbe. Najčešći modeli borbe protiv korupcijskih pritisaka i rizika su:

- kontakt sa građanima (prijave građana)
- interna kontrola
- lokalni planovi
- javnost i transparentnost u radu

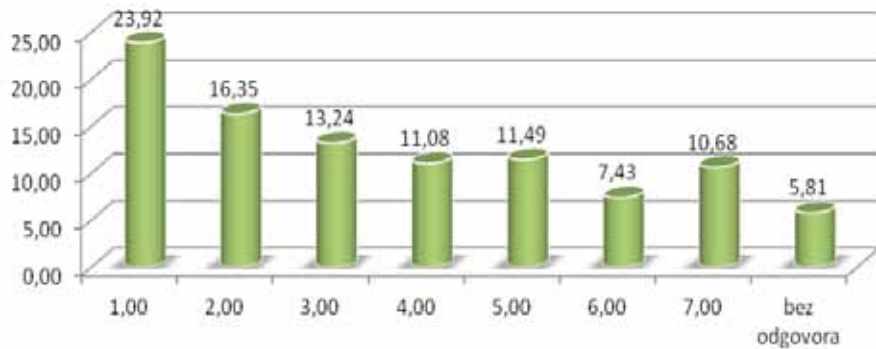
Koje postupke koristite u borbi sa korupcijom i umanjejem
korupcionih praksi?



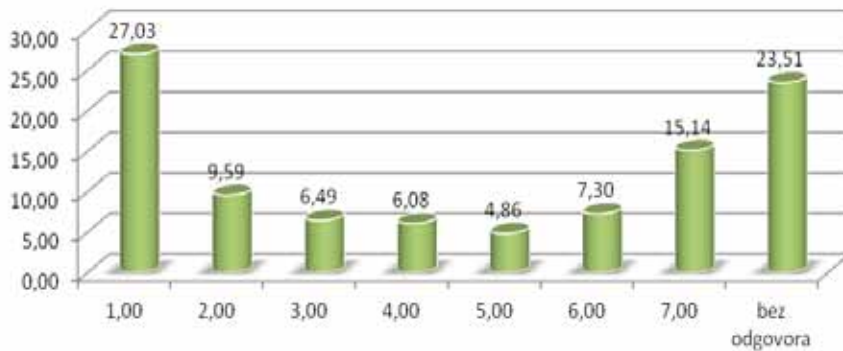


Međutim, kao što je već napomenuto, među građanima i dalje postoji utisak o prisutnosti korupcije u redovima lokalnih administracija. Kao što se vidi na sledećim grafikonima, borba protiv korupcije ipak daje rezultate jer se, iz ujednačenih odgovora, izdvajaju negativne ocene – činjenice koje ukazuju na to da korupcija postoji. U skladu sa navedenim, većina građana negativno ocenjuje prisutnost korupcije u organima lokalnih administracija.

Treba da daš mito da bi ti bio završen i najmanji posao u opštini – tačno



Treba da daš mito da bi ti bio završen i najmanji posao u opštini – pozitivno



Na osnovu intervjua sa predstavnicima lokalnih administracija, sačinjena je lista najčešćih projekata i organizacija, koji su realizovani sa ciljem poboljšanja transparentnosti rada i dostupnosti informacija lokalnih administracija.

Odgovor	Br.opština	%
Izrada internet prezentacije	11	33,33
Prenos sednica	4	12,12
Javne diskusije, sastanci, informisanje građana	13	39,39
Oglašavanje na oglasnim tablama	2	6,06
Oglašavanje putem medija	4	12,12
Periodično objavljivanje spiskova zaposlenih i njihovih primanja	1	3,03
Informator	4	12,12
Umrežavanje mesnih kancelarija	1	3,03
Javna prezentacija budžetskih prihoda i rashoda	3	9,09
Internet forum	3	9,09
Dani otvorenih vrata i sl.	2	6,06
Učešće u različitim projektima	1	3,03
Bez odgovora	6	18,18

Zaključak

Postoji vidan, ali nedovoljan napredak u vezi sa uvođenjem novih inicijativa. Sve je više funkcionalnih sajtova, obučenog osoblja, uslužnih centara, ljubaznog osoblja i sl. Takođe, postoji приметна inicijativa u jačanju anti-korupcijske borbe. Samo 3% anketiranih lokalnih administracija nema definisan sistem za borbu protiv korupcije. Neophodno je sprovesti obuke, mere i jasnu

sistematizaciju radnih mesta kako bi se veliki broj ispitanika (skoro polovina) sveo na što je moguće manji procenat koji daje nisku ocenu ljubaznosti i predusretljivosti službenika. Sve su jasniji zahtevi građana za uvođenje servisa “48 sati” i efikasnijim radom lokalnih administracija.

Građani još uvek, ne doživljavaju svoje lokalne administracije kao svoj dobar servis, što osnažuje apatiju i podstiče odsustvo interesovanja građana za rad, informacije i odluke lokalnih administracija. Lokalna administracija je i dalje mesto gde se odlazi kada se “mora” i da bi se završio neki posao ili rešio određeni problem. Zabrinjavajuća je tendencija da se u novinama preskaču rubrike vezane za rad lokalnih administracija kao najdosadnije. Veliki broj građana i dalje ne koristi internet ili ga ograničeno koristi, te tako i informacije plasirane putem interneta ne dopiru do ciljane grupe. Samo mali krug ljudi raspolaže većinom podataka i informacija koje su vezane za rad i odluke lokalnih administracija.

Veoma je visok procenat lokalnih administracija kojima nedostaje tehnički obučeno osoblje. 45% anketiranih je izjavilo da je njihovo osoblje neobučeno ili delimično tehnički obučeno. Direktni kontakt predstavnika lokalnih administracija i građana je i dalje vrlo redak. Relativno mali broj njih organizuje javne rasprave, panel diskusije, otvorena vrata i sl.

Retki su projekti koji su organizovani zajednički od strane više lokalnih administracija, a u direktnoj su vezi sa građanskim inicijativama. Jedno od rešenja za poboljšanje transparentnosti i dostupnosti informacijama jeste internet, koji predstavlja savremeno sredstvo komunikacije. Na žalost, veliki procenat građana još ne koristi ovo savremeno sredstvo komunikacije, ali i lokalne administracije ne čine puno da podrže ovaj vid komunikacije. Može se reći da se problem ogleda u velikom procentu

osoblja koje zahteva delimičnu, ili kompletnu obuku, kako bi primena inovativnih tehnologija dala dobre rezultate.

Može se reći da je postignut izvestan napredak u domenu transparentnosti i pristupa informacijama lokalnih administracija. Međutim, primetno je da postoji još dosta oblasti koje je neophodno sagledati, a sve to u cilju unapređenja pomenutih aspekata odnosa građana i lokalnih administracija.

Neophodno je razvijati lokalne, regionalne i nacionalne kapacitete za strateško partnerstvo. Lokalne administracije, princip programiranja, partnerstva i koncentracije, kao i princip finansiranja, koriste se u skladu sa potencijalima i kapacitetima svojih administracija, pa je primetan veliki disparitet.

Lokalnim administracijama je neophodno pružanje pomoći u uspostavljanju i kreiranju sistema za korišćenje sredstava EU, ali i za učenje pravila i uvođenje novih propisa.

Neophodno je procesom decentralizacije obuke podržati sve lokalne administracije, ali i osnažiti njihove malobrojne kapacitete, koji su znatno oslabljeni migracijom stanovništva. Primena stečenih znanja i tehnika će biti uzrok ukidanja velikog stepena nerazumevanja na relaciji *lokalna administracija – građani*.

Sve navedeno će direktno uticati na povećanje stepena kvaliteta pruženih usluga. Navedenim - javnost, transparentnost i partnerstvo će postati prirodan proces i zaista postati sinonim za odnos lokalnih administracija i građana. Takav proces će ukinuti vidno nezadovoljstvo građana i aktuelnu apatiju, što će za rezultat imati povratak izgubljenog poverenja, sa vidljivom opštom dobrobiti za celu državu i sve njene građane.