



**Priručnik za organizacije civilnog društva (OCD)
u primjeni PULS metodologije**

KAKO DO ODGOVORNIJE LOKALNE UPRAVE

**Priručnik za organizacije civilnog društva (OCD) u primjeni
PULS metodologije**

KAKO DO ODGOVORNIJE LOKALNE UPRAVE

Sadržaj

Uvodne napomene	6
Šta je odgovornost?	7
Lokalna uprave i odgovornost	8
OCD i jedinice lokalne samouprave	9
Stepen odgovornosti lokalne uprave za pružanje usluga	10
Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnih usluga – generalni pristup	12
Metodologija PULS-a	13
Izgradnja kapaciteta za primjenu PULS metodologije	15
Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnih usluga	16
Prikupljanje objektivno verifikovanih podataka o javnim uslugama	20
Komunikacija između OCD-a, predstavnika jedinica LS i građana	24
Lokalne javne politike	30
Koraci u primjeni PULS metodologije	33
Prilozi	39
Prilog 1 – Instalacija programa PULS	40
Prilog 2 – Uputstvo za rukovanjem PULS programom	49
Prilog 3 – Anketni listić	59
Prilog 4. – Uputstvo za definisanje uzorka	62
Prilog 5 – Uputstvo za rad anketara	70
Prilog 6 – Forme komunikacije (primjeri)	73

Uvodne napomene

Priručnik je kreiran u svrhu prezentacije metodologije “Poboljšanje usluga lokalne samouprave (PULS)”, koju je razvila Razvojna agencija *Eda* iz Banjaluke. PULS metodologija je dio šire inicijative unapređenja odgovornosti i efikasnosti lokalnih vlasti u BiH u pružanju javnih usluga i zadovoljenju stvarnih potreba građana kroz aktivniju ulogu civilnog društva. Ovu inicijativu je pokrenuo i realizuje Fond otvoreno društvo BiH u partnerstvu sa organizacijama civilnog društva u Bosni i Hercegovini.

Središte novog pristupa predstavlja povećanje odgovornosti lokalnih vlasti za kvalitet, dostupnost i ostale karakteristike javnih usluga za sve građane, prvenstveno kroz unapređenje uloge civilnog društva u zastupanju i kreiranju lokalnih politika. S tim u vezi je neophodno osposobiti organizacije civilnog društva u BiH da, koristeći mehanizme/instrumente monitoringa i evaluacije javnih usluga na lokalnom nivou, započnu dijalog sa predstavnicima lokalnih vlasti u cilju kreiranja javnih politika kojima će se poboljšati kvalitet života svih građana.

Šta je odgovornost?

Odgovornost je koncept koji potiče iz oblasti etike i uprave, sa nekoliko značenja i sinonima kao što su zaduženje, obaveznost, dužnost, itd. Možda se njegova najbolja definicija može podvesti pod obrazac „osoba/institucija A je odgovorna osobi/instituciji B ukoliko je osoba/institucija A dužna da informiše osobu/instituciju B o svojim prošlim i budućim akcijama i odlukama“¹. Generalno, odgovornost ne može postojati bez određenog načina „odgovornosti za rezultate“¹. Sam koncept je dosta institucionalizovan u privatnom i javnom sektoru, sa naglaskom na utvrđivanje odgovornosti za rezultate. Tako je na primjer direktor preduzeća odgovoran upravnim odboru, dok je direktor škole odgovoran školskom odboru. Izvršna vlast je odgovorna skupštini, dok se kod organizacija civilnog društva odgovornost manifestuje u odnosu ka njihovim osnivačima (i programskim načelima).

U sklopu koncepta „odgovornosti“, najznačajniji vid je „politička odgovornost“, odnosno odgovornost vlada, javnih službenika i političara javnosti i izabranim tijelima kao što su skupštine/parlamenti ili vijeća. Treba napomenuti da su mehanizmi „odgovornosti“ u okviru odnosa vlada-skupština/vijeće dosta institucionalizovani, tako da se na redovnim zasjedanjima skupština/vijeća dosta rasporavlja o rezultatima vlasti i javne uprave. Odgovornost vlasti se uglavnom manifestuje u okviru izbornih ciklusa, no sve se više fokusa pridaje „odgovornosti za rezultate“ tokom samog mandata.

U posljednjih 30 godina se sve više fokus okreće ka definisanju političke odgovornosti za rezultate tokom mandata izabranih vlasti, gdje najznačajniju ulogu igraju organizacije civilnog društva (OCD). Razlozi su brojni ali se najvažniji ogleda u neophodnosti „eksterne kontrole“ za ostvarene rezultate, za šta su vlasti u predizbornom periodu iznosile programske platforme. Tako se potežu pitanja za aspekt povećanja nezaposlenosti, lošeg kvaliteta javnih usluga, ugrožene sigurnosti građana i imovine, itd. Ono što je značajno napomenuti da je odgovornost vlasti ka javnosti lošije institucionalizovan, iako ne bez osnova. Nacionalna zakonodavstva uglavnom definišu mehanizme komunikacije (javne rasporave, peticije, građanske inicijative, itd.) ali bez formalne obaveznosti povratne sprege u odnosu na ukazana pitanja. Što je društvo više demokratsko, to odgovornost prema javnosti postaje „obaveznija“.

Na kraju, treba napomenuti da je odgovornost jedan od principa koncepta „dobre uprave“, pored efikasnosti, efektivnosti, transparentnosti i participacije. Ovih 5 principa se nekada dopunjuju sa principima vladavine prava i otvorenosti, što upotpunjuje sam koncept. Međutim, treba napomenuti da nema dobre uprave ukoliko je neki od navedenih principa doveden u pitanje. Takođe, teško je da se može očekivati da neka javna institucija bude odgovorna ukoliko ne postoji mogućnost uvida građana i drugih zainteresovanih u njen rad (principi transparentnosti i participacije). Ili, teško je da se može reći da je vlast odgovorna ukoliko radi stvari na spor i birokratski način ili ukoliko radi one stvari za koje nije dobila mandat (principi efikasnosti i efektivnosti). Opredjeljenja ka otvorenosti i vladavini prava su osnovni elementi za utvrđivanje odgovornosti za određene rezultate.

1 Sam termin „accountability“, u okviru engleskog jezika, ima u sebi naglasak na „polaganje računa“ tj. utvrđivanje rezultata.

Lokalna uprava i odgovornost

8

Kada posmatramo odgovornost lokalne uprave, govorimo o odgovornosti za javne poslove za koje je lokalna administracija zadužena direktno ili indirektno, putem odgovornosti prema građanima i predstavnicima skupštine/vijeća. Ovdje svakako možemo govoriti o punoj odgovornosti za samostalne nadležnosti, te o podijeljenoj odgovornosti za nadležnosti koje opština/grad dijeli sa višim nivoom vlasti. Tako je recimo u oblasti komunalnih poslova opština/grad u potpunosti odgovorna za pružanje kvalitetnih usluga svojim građanima, dok je kod usluga srednjoškolskog obrazovanja odgovornost podijeljena sa višim nivoom vlasti.² U oba slučaja, postoji neosporna odgovornost za rad lokalnih komunalnih preduzeća ili funkcionisanja srednjoškolskog obrazovanja.

Odgovornost za pružene javne usluge i poslove jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini³ je definisana Evropskom poveljom o lokalnoj samoupravi Savjeta Evrope, koju je Bosna i Hercegovina ratifikovala 2002 godine. Naime, član 3. stav 1. ove Povelje ukazuje da „lokalna samouprava podrazumijeva pravo i osposobljenost lokalnih organa vlasti da, u granicama zakona, reguliraju i rukovode znatnim dijelom javnih poslova, na osnovu vlastite odgovornosti i u interesu lokalnog stanovništva“.

Zakon o principima lokalne samouprave u FBiH, u članu 2., preuzima u potpunosti definiciju iz Evropske povelje ukazujući da „lokalna samouprava podrazumijeva pravo i osposobljenost jedinica lokalne samouprave da, u granicama zakona, reguliraju i upravljaju određenim javnim poslovima na osnovu vlastite odgovornosti i u interesu lokalnog stanovništva“. Istovremeno, Zakon definiše i odgovornosti izabranih organa vlasti tako da je članom 16. definisano „međusobni odnosi vijeća i načelnika/ce zasnivaju se na principima međusobnog uvažavanja i saradnje, uz pojedinačnu odgovornost za ostvarivanje vlastitih nadležnosti i zajedničku odgovornost za funkcioniranje jedinica lokalne samouprave“. Treba napomenuti da je Zakonom definisana i određena odgovornost javnih službenika u vezi sa davanjem informacija. Član 41. Zakona ukazuje da „službenici lokalne samouprave koji su ovlašteni davati odgovarajuće informacije lično su odgovorni za njihovu tačnost i pravovremenost“.

Zakon o lokalnoj samoupravi u Republici Srpskoj, u članu 2. ističe da „lokalna samouprava je pravo građana da neposredno i preko svojih slobodno i demokratski izabranih predstavnika učestvuju u ostvarivanju zajedničkih interesa stanovnika lokalne zajednice, kao i pravo i sposobnost organa lokalne samouprave da regulišu i upravljaju, u granicama zakona, javnim poslovima koji se nalaze u njihovoj nadležnosti, a u interesu lokalnog stanovništva. Lokalna samouprava ostvaruje se u opštinama i gradovima, a izvršavaju je građani i organi jedinica lokalne samouprave“.

Iz navedenih dokumenata koji regulišu oblast lokalne samouprave je vidljivo da postoji neosporna odgovornost jedinice lokalne samouprave za javne poslove, koji su u potpunosti ili djelimično u njihovoj nadležnosti. Odgovornost lokalne uprave za javne poslove u njihovoj nadležnosti je direktno vidljiva u odnosu na lokalne skupštine/vijeća. Međutim, odgovornost za javne poslove lokalne uprave u odnosu na javnost i građane je još uvijek nedovoljno institucionalizovana i iskorištena. Stoga je jako značajno raditi na razvoju i institucionalizaciji adekvatnih mehanizama koji vode povećanju odgovornosti lokalne uprave za javne poslove u odnosu na javnost i građane. Upravo se tu javlja najveća potreba za djelovanjem organizacija civilnog društva u zaganjanju određenih lokalnih javnih politika, te unapređenja međusobne komunikacije između OCD-a i lokalne uprave. Treba svakako napomenuti da se postojeći mehanizmi neposrednog učešća građana (građanska inicijativa, javne rasprave, mjesne zajednice ili referendum) ne koriste dovoljno ili na adekvatan način da bi se samo sa njima moglo uticati na aspekte odgovornosti lokalne uprave za javne poslove.

2 Nedostatak odgovornosti izabranih vlasti je često navođen argument u analizi stanja javne uprave u Bosni i Hercegovini, te uzročnom postojanju kompleksnog administrativnog sistema. Međutim, nedostatak odgovornosti je često odraz prebacivanja odgovornosti za poslove koji se nalaze u nadležnosti dva različita nivoa vlasti. Odgovornost opštine da obezbijedi uslove za adekvatno osnovno ili srednje obrazovanje ne manifestuje se činjenicom da je viši nivo (entitet i/ili kanton) u obavezi da isplati plate zaposlenim u oblasti obrazovanja već sa aspekta njene mogućnosti da samo osnovno/srednje obrazovanje učini dostupnijim i kvalitetnijim na svojoj teritoriji. Tako se za samu dostupnost obrazovanja mogu vezivati i lokalne politike u vezi sa javnim prevozom, stipendiranjem deficitarnih kadrova, poticanju stanogradnje, itd., sa ciljem obezbjeđenja kvalitetnijeg obrazovanja na području jedne opštine.

3 Treba napomenuti da Bosna i Hercegovina ima 2 sistema lokalne samouprave – jedan u FBiH sa 80 jedinica lokalne samouprave a jedan u RS sa 63 jedinice lokalne samouprave. Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine takođe predstavlja jedinicu lokalne samouprave sa posebnim statusom, definisanim Ustavom BiH.

OCD i jedinice lokalne samouprave

Organizacije civilnog društva su predstavljaju način ispoljavanja volje građana s ciljem aktivnog i slobodnog uključivanja u razne sfere društvenog djelovanja. S obzirom na činjenicu da se njihova popularizacija u BiH javlja od sredine 90-tih godine, može se reći da je ovaj sektor još uvijek nedovoljno razvijen bez obzira na njihov broj.⁴ Najveći broj nevladinih organizacija se vezuje za teritoriju jedne lokalne samouprave, dok se iz lokalnih budžeta izdvaja oko polovine iznosa svih izdvajanja vladinih institucija za nevladin sektor⁵. Kao jedan od najznačajnijih izazova sa kojim se suočava nevladin sektor u BiH je njegova integracija u lokalne zajednice u koje djeluju.⁶ Istovremeno, najveći broj organizacija civilnog društva je aktivno u oblastima istraživanja i razvoja (13,66%), mladi (8,86%), socijalne i humanitarne usluge (8,33%) i razvoj lokalne zajednice (8,26%).⁷

Saradnja između lokalne uprave i civilnog sektora se do sada uglavnom svodila na participaciju, putem nekog od postojećih mehanizama neposrednog učešća građana kao što su javne rasprave, građanska inicijativa, zborovi građana, itd. Jedan broj nevladinih organizacija je i finansiran sa lokalnog nivoa, što je uticalo na njihov "blagonaklon" odnos prema lokalnoj upravi. Inače, najveći broj organizacija je finansiran sa ciljem pružanja podrške njihovom radu, dok je jedan broj organizacija finansiran u cilju pružanja određenih usluga određenim kategorijama stanovništva. Participacija nevladinog sektora do sada je bila sigurnija, ali ne i efikasnija, opcija saradnje između sektora. Podrazumijevala je manje odgovornosti i utvrđenu hijerarhiju moći u kojoj glavnu riječ vodi uglavnom finansijer, što govori o subordinisanom položaju OCD-a u odnosu na jedinicu lokalne samouprave.

Kada posmatramo Bosnu i Hercegovinu, te političku kulturu ukorijenjenu u vrijednosti kako kod donosioca odluka na lokalnom nivou, tako i kod onih na koje se odluke odnose, govorimo o stanju nedostataka odgovornosti - bilo da se radi o pitanju horizontalne odgovornosti - između opštinskih vijeća/skupštine i opštinske uprave predvođene načelnikom, odnosno pitanju vertikalne odgovornosti prema lokalnim akterima - građanima i korisnicima usluga. Stoga se kao jedno od najznačajnijih pitanja nameće: "Kako unaprijediti odgovornost (lokalnih) donosilaca odluka s ciljem donošenja takvih odluka koje pogoduju unapređenju kvaliteta života svih građana, te poštivanju njihovih ustavom zagwarantovanih prava?". Iako se pitanja vertikalne i horizontalne odgovornosti dosta razlikuju, primjetno je da se bez aktivnije uloge građana i civilnog društva stanje oba vida odgovornosti neće značajnije unapređivati, osim u predizbornim periodima gdje raste „senzibiliziranost“ prema očekivanjima i potrebama građana, te ostvarivanju njihovih prava uslijed borbe za glasove i vlast.

Prethodno analizirani aspekti upućuju na **nedostatak praktične metodologije za stalno, sistematično praćenje, procjenjivanje i unapređivanje javnih usluga, koja bi omogućila djelotvoran uticaj organizacija civilnog društva na odgovorniji rad lokalnih vlasti**, kao osnovni problem na koji treba da se fokusira ovaj projekat i razvoj metodologije poboljšanja usluga lokalne samouprave. Ključne komponente ovog osnovnog problema čine sljedeći izvedeni problemi:

- nedostatak odgovarajućih alata i instrumenata za redovnu procjenu kvaliteta, dostupnosti i drugih relevantnih karakteristika javnih usluga, posmatranih sa aspekta građana kao glavnih korisnika i aktera;
- nedostatak kvalitetne, proaktivne, na činjenicama zasnovane komunikacije između lokalnih vlasti i nevladinih organizacija;
- nedovoljan kapacitet nevladinih organizacija za aktivno učešće u zastupanju interesa građana u pružanju javnih usluga na lokalnom nivou

4 Posljednji dostupni službeni podatak o broju registrovanih organizacija civilnog društva je 12.189 nevladinih organizacija, utvrđen 2008. godine u okviru Analize stanja civilnog sektora u BiH (Kronauer Consulting, 2009)

5 Na pola puta, Izdvajanje vladinog sektora za nevladin sektor (CPCD, 2011)

6 Prema Izvještaj o stepenu razvoja civilnog društva u BiH, CPCD, mart-april 2008

7 Ibid, strana 78

Stepen odgovornosti lokalne uprave za pružanje usluga

Posmatrajući zakonodavni okvir u Federaciji Bosne i Hercegovine (Zakon o principima lokalne samouprave, pojedine sektorske zakone, te statute opština) i Republici Srpskoj (Zakon o lokalnoj samoupravi, pojedine sektorske zakone i statute opština), može se reći da, pored obezbjeđenja uslova i funkcionisanja poslova iz stambeno-komunalne djelatnosti, postoji niz nadležnosti iz kojih se izvode brojne usluge lokalne samouprave. Iako za mnoge od njih postoji stanovište da je lokalna samouprava djelimično odgovorna jer se standardi za njihovo pružanje definišu na višem nivou (kantonu ili entitetu), činjenica je da postoji velika odgovornost jedinica lokalne samouprave u njihovom daljem unapređenju. Posmatrajući teorijski okvir (Petovar, 2006), javne službe su oslonac svake države, što je naročito vidljivo iz javnih usluga koje se pružaju na lokalnom nivou. U odnosu na ustavne i zakonodavne odredbe, javne službe u kojima se ostvaruju socijalna prava se dijele na:

- Obavezne službe kao što su osnovno obrazovanje ili primarna zdravstvena zaštita. Po pravilu, usluge koje se pružaju su garantovane ustavom i zakonima, dok se za njihovo ostvarenje definišu jedinstveni standardi i normativi. Upravo iz ovakve formulacije definisanih standarda/normativa proističe i nadležnost resornog ministarstva nad radom ovih službi iako ovo svakako ne isključuje odgovornost jedinice lokalne samouprave. Naime, jedinice lokalne samouprave u vezi sa obavezanim službama imaju ulogu u predlaganju prostorne pokrivenosti svoje teritorije ovim službama, te sufinansiraju dio troškova ukoliko su u mogućnosti. Poseban segment u okviru ovih službi se odnosi na aspekt fizičke dostupnosti, te korespondirajuće organizacije lokalnih puteva i lokalnog saobraćaja u cilju stvaranja jednakih uslova za sve. Tu su i aktivnosti stipendiranja, te dodjele određenih vidova pomoći i podrške, koje omogućavaju korisnicima lakše i jednostavnije korištenje navedenih javnih usluga.
- Standardne javne službe u kojima se ostvaruju socijalna prava koja se utvrđuju kao civilizacijska tekovina i kao takve su poželjne i uobičajene u naseljima, iako zakonom nisu propisane kao obavezne. Standardne ustanove, odnosno službe, se podrazumevaju u naselju kao plod civilizacijskog razvoja i ostvarenog nivoa kvaliteta življenja. Ove službe obuhvataju: predškolsku zaštitu djece, srednje obrazovanje, ustanove sekundarne zdravstvene zaštite, ustanove kulture, zdravstvenu zaštitu životinja i fizičku kulturu. Njihovo organizovanje regulisano je zakonom (građevinski, tehnički i higijenski standardi i norme), ali ne postoji obaveza njihovog organizovanja niti obezbjeđenja dostupnosti za sve građane, odnosno ciljne grupe. Za pružanju ove usluge se obično definišu minimalni standardi i normativi koje je obavezno ispuniti da bi se aktivnost/sadržaj mogao organizovati (srednja škola, vrtić). Upravo je ovako posmatranje standardnih javnih službi, uz određeni drugi niz faktora (industrijalizacija grada, napuštanje sela, urbanizacija centara, itd.), glavni uzrok višedecenijskog centripetalnog razvoja gdje su se standardne javne službe javljale uglavnom u urbanim centrima opština. Za ove usluge je takođe značajan aspekt dostupnosti jer prethodni razvoj o(ne)mogućava pristup uslugama za sve građane. Ilustrativan je primjer Slovenije, zemlje sa kojom je Bosna i Hercegovina dijelila zajedničku prošlost u bivšem „komunalnom modelu“ organizacija jedinica lokalne uprave. Naime, u ovoj zemlji je preko 95% djece predškolskog uzrasta pokriveno uslugom predškolskog vaspitanja, gdje glavnu ulogu u obezbjeđenju dostupnosti ima jedinica lokalne samouprave. Država propisuje norme i standarde, dok je sve ostalo na jedinicama lokalne samouprave. Istovremeno, tek 20-tak odsto djece predškolskog uzrasta je pokriveno predškolskim obrazovanjem u BiH, i to u većini slučajeva u urbanim sredinama.
- Elitne (nestandardne, unikatne) ustanove su pozorište, muzeji, galerije, univerziteti, specijalne obrazovne ustanove, itd. Ono što je značajno je činjenica da se finansiraju iz budžeta i privatnih izvora (sve više), te da se razvijaju u pretežno urbanim većim centrima. Ove ustanove karakteriše činjenica da jedinica lokalne samouprave definiše kvalitet kojem teži prilikom pružanja usluga iz ove oblasti. Sam naziv „elitne“ govori o određenom užem krugu dostupnosti ovakvih usluga u okviru jedinica lokalne samouprave s obzirom na to da se same ustanove lociraju u određenim dijelovima grada/opštine. Naravno, građani nisu diskriminisani u korištenju ovakvih usluga ali se uglavnom njima koriste stanovnici urbanih dijelova grada/opštine. Ove usluge su odraz civilizacijskog razvoja, te potreba da se slobodno vrijeme građana ali sve više i turista upotpuni određenim sadržajima.

Navedena podjela javnih službi i usluga uglavnom ukazuje na potrebe razlikovanja određenih aspekata odgovornosti, koji su ujedno ugrađeni i u domaće zakonodavstvo. Tako se na primjeru obaveznih službi i usluga može vidjeti izrazita uloga višeg nivoa koji, preko određenog nadležnog ministarstva, dominira u obezbjeđenju i primjeni jedinstvenih standarda i normativa. Kod takozvanih standardnih usluga, vidljiva je djelimična autonomija jedinica lokalne samouprave u definisanju i pružanju ovih usluga, uz zadovoljenje minimalnih standarda koje propisuje nadležno ministarstvo. Puna autonomija je vidljiva tek kod elitnih javnih službi i usluga, no može se reći da su ove usluge prisutne kod zanemarivog broja jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini.

Kada govorimo o aspektu stambeno-komunalnih poslova na lokalnom nivou, govorimo o uslugama za koje je lokalna samouprava odgovorna sa aspekta izgradnje i održavanja infrastrukture, te kvalitetnog, redovnog i stabilnog pružanja datih usluga svojim građanima u skladu sa lokalnim mogućnostima i preferencijama. Iako se u pojedinim slučajevima pojavljuju problemi uslijed vlasništva nad imovinom preduzeća koje je odgovorno za pružanje ove usluge (npr. vlasništvo nad lokalnim kompanijama za vodosnabdijevanje ili odvoz smeća je u rukama Vlade RS), ovo ne isključuje odgovornost jedinice lokalne samouprave nad pružanjem date komunalne usluge. Ovdje govorimo o sljedećim uslugama:

1. Vodovod i kanalizacija
2. Prikupljanje i odvoz smeća
3. Kolektivno grijanje
4. Održavanje lokalnih ulica i puteva (sa održavanjem horizontalne i vertikalne signalizacije)
5. Održavanje parkova i zelenila
6. Raspoloživost i stanje dječijih igrališta i sportskih terena
7. Groblja
8. Lokalni prevoz (uključujući TAXI usluge)
9. Parking
10. Komunalna inspekcija (nadzor)

Na kraju treba napomenuti i administrativne usluge koje jedinice lokalne uprave pružaju pojedincima i ostalim subjektima na svojoj teritoriji. Bez obzira da li se radi o građansko-pravnim pitanjima, otpočinjanju posla nekog privrednog subjekta ili pribavljanja urbanističko-građevinskih dozvola, uloga jedinice lokalne samouprave u pružanju ovih administrativnih usluga je velika. Kao najvažnije usluge u ovoj oblasti ističu se sljedeće:

1. Izvodi iz matičnih knjiga (rođenih, umrlih i vjenčanih)
2. Urbanistička saglasnost
3. Građevinska dozvola
4. Upotrebna dozvola
5. Dozvole za rad (ugostiteljstvo, trgovina, saobraćaj, turizam, itd.)
6. Uvjerenja iz oblasti boračko-invalidske zaštite
7. Lokalne inspekcije
8. Zahtjev za pristup informacijama
9. ...

Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnih usluga – generalni pristup

Ispitivanje nečijeg zadovoljstva odnosno nezadovoljstva počiva na pretpostavci da je subjekt koji daje svoje mišljenje bitan za rad te organizacije. Bez obzira na koji se način posmatra lokalna samouprava, da li kao pravo organa da je uspostave da bi regulisali određene lokalne poslove ili pravo građana da bi zadovoljili određene potrebe, klijenti (građani ili privredni subjekti) su najvažniji faktor za rad lokalne uprave. Prethodni birokratski pristup u radu lokalne uprave je imao za cilj zadovoljavanje korisnika određenih usluga sa stanovišta „objektivnih mogućnosti“ uprave i viđenja na koji način se to najbolje može uraditi, posmatrajući ovo jednostrano sa svoje strane. Mehanizmi koji su bili predviđeni, a koji nisu opravdali svrhu svog postojanja, bili su zasnovani na reaktivnom institutu žalbi gdje su pojedinačne pritužbe uglavnom nastojale da se riješe, bez sistemskog pristupa datim problemima. Stvaranje moderne lokalne uprave fokusirane na kvalitet i korisnike usluga zahtjeva stalno praćenje zadovoljstva korisnika, osluškivanje njihovog glasa, prikupljanje podataka o neusklađenosti usluga ili neadekvatnom ponašanju zaposlenih.

Dosadašnja iskustva u radu sa opštinama na unapređenju kvaliteta pružanja usluga (primjena sistema za upravljanje kvalitetom oličena u vidu ISO standarda ili CAF metodologije) pokazala su da je za adekvatno unapređenja rada i kvaliteta usluga najvažnije da se vrši redovno ispitivanje zadovoljstva korisnika, koje skoro da i nije prisutno u jedinicama lokalne samouprave u BiH. Mnoge opštinske uprave ulaze u razne projekte poboljšanja, ali bez objektivnih kriterijuma koji bi potvrdili ili odbacili neophodnost datih poboljšanja. Takođe, građani ne učestvuju u odlučivanju o datim projektima niti se konsultuju u vezi sa njihovim efektima.

Kada posmatramo praksu razvijenih zemalja, trendove u statističko-analitičkim poslovima, te kontekst samog istraživanja, može se istaći da način ispitivanja zadovoljstva korisnika treba da bude zasnovano na sljedećim kriterijumima:

1. Dostupnost
2. Infrastruktura
3. Sredstva
4. Motivacija i znanja

Dostupnost predstavlja značajan kriterijum koji je usmjeren na potrebu da svi građani, u skladu sa predviđenim statističkim okvirom, budu u mogućnosti da učestvuju u ispitivanju zadovoljstva korisnika usluga. To znači da se na lokalnom nivou mora voditi računa o teritorijalnom aspektu svake opštine, te ispitivanju zadovoljstva po naseljenim mjestima (u gradu i selu) ili nekim drugim karakteristikama (npr. po mjesnim zajednicama). To takođe znači i činjenicu da instrumenti i način provođenja istraživanja moraju biti u skladu sa mogućnostima ispitanika da odgovori na predviđena pitanja.

Infrastruktura je značajan kriterijum koji se mora imati u vidu jer definiše izvođenje samog ispitivanja. To znači da se ispitivanje mora prilagoditi postojećoj infrastrukturi, te je u djelimičnoj vezi sa samom dostupnošću. Tako se, na primjer, za ispitivanje zadovoljstva građana može koristiti telefonsko ispitivanje uz poznavanje obuhvata korisnika fiksne telefonije. Problemi sa ovakvim vidom ispitivanja leže u činjenici da se unaprijed isključuje 20-25% potencijalnih ispitanika jer je to broj domaćinstava koja ne posjeduju pretplatu na fiksni telefon.

Kada govorimo o kriterijumu koji se odnosi na sredstva, onda govorimo o vođenju računa o aspektu racia troškovi/koristi. Naime, svako ispitivanje treba da bude zasnovano da pruži što je moguće više informacija za što prihvatljiviji novčani iznos, uz poštovanje svih definisanih statističkih zakonitosti za dobijanje što pouzdanih podataka i informacija.

Na kraju, treba napomenuti i kriterijum motivacije i znanja, koji se odnosi kako na onoga koji ispituje, tako i na onoga koji se ispituje. S tim u vezi je jako značajno da se obadvije strane upoznaju sa što više informacija o kontekstualnom okviru ispitivanja, s ciljem dobijanja što kvalitetnijih odgovora. U direktnoj vezi je i nivo kompleksnosti, koji treba da bude minimiziran uslijed potrebe za što boljim razumjevanjem svrhe zbog čega se radi ispitivanje.

Metodologija PULS-a

Cilj razvoja metodologije u okviru projekta „Poboljšanja usluga lokalne samouprave (PULS)“ tj. cilj PULS metodologije se odnosi na povećanje društvene odgovornosti i kvaliteta usluga na lokalnom nivou, korištenjem mehanizama za povratnu spregu, tačnije uvođenjem metodologije ispitivanja zadovoljstva korisnika. Sama metodologija je zasnovana na tzv. CRC pristupu (engl. Citizens Report Card), koji na sistematičan i sveobuhvatan način pruža povratne informacije korisnika javnih usluga.

Citizens Report Card pristup

Ovo predstavlja jako koristan alat za pružanje povratnih informacija javnim institucijama i agencijama o kvalitetu i adekvatnosti pruženih javnih usluga od strane korisnika. Smatra se da ovaj pristup pruža dobru osnovu i proaktivan pristup za lokalne zajednice, nevladin sektor i lokalne uprave sa ciljem razvoja daljeg dijaloga u vezi unapređenja kvaliteta javnih usluga. CRC je usmjeren na kritične aspekte u vezi pružanja javnih usluga kao što su pristup uslugama, kvalitet i pouzdanost usluga, problemi sa korištenjem usluga i odgovornost pružaoca prilikom korištenja, transparentnost u vezi sa propisanim normama kod pružanja usluga, te cijena samih usluga. Ovaj pristup pruža sliku o trenutnom stanju u vezi pružanja određenih usluga, te orijentir za dalje aktivnosti na kreiranju planova poboljšanja.

CRC pristup je razvijen krajem 90-tih godina u Bangaloreu (Indija), te popularizovan od strane Svjetske banke i drugih međunarodnih agencija kao mehanizam za veću odgovornost lokalnih i regionalnih vlasti prilikom realizacije projekata unapređenja javnih usluga.

To znači da cilj nije samo prikupljanje podataka već povećanje društvene odgovornosti jedinica lokalne samouprave kroz povećanje stepena kontrole rada organa prikupljanjem informacija o stepenu zadovoljstva javnim uslugama putem intenzivnog dvosmjernog komuniciranja sa građanima. Ovdje svakako podrazumjevamo i intenzivnu saradnju nevladinog sektora i medija, s ciljem zagovaranja procesa daljeg poboljšanja javnih usluga i kvaliteta života građana.

PULS metodologija za stalno, sistematično praćenje, procjenjivanje i unapređivanje javnih usluga trebala bi da omogući djelotvoran uticaj organizacija civilnog društva na odgovorniji rad lokalnih vlasti, i to putem:

1. povećanja kapaciteta nevladinih organizacija za aktivno učešće u zastupanju interesa građana u pružanju javnih usluga na lokalnom nivou;
2. primjene odgovarajućih alata i instrumenata za redovnu procjenu kvaliteta, dostupnosti i drugih relevantnih karakteristika javnih usluga, posmatranih sa aspekta građana kao glavnih korisnika i aktera;
3. uspostavljanja kvalitetne, proaktivne, na činjenicama zasnovane komunikacije između lokalnih vlasti i nevladinih organizacija.

Metodologija PULS se, kao što je već rečeno, naslanja na očekivanja koja proizlaze iz CRC pristupa a koja se odnose na:

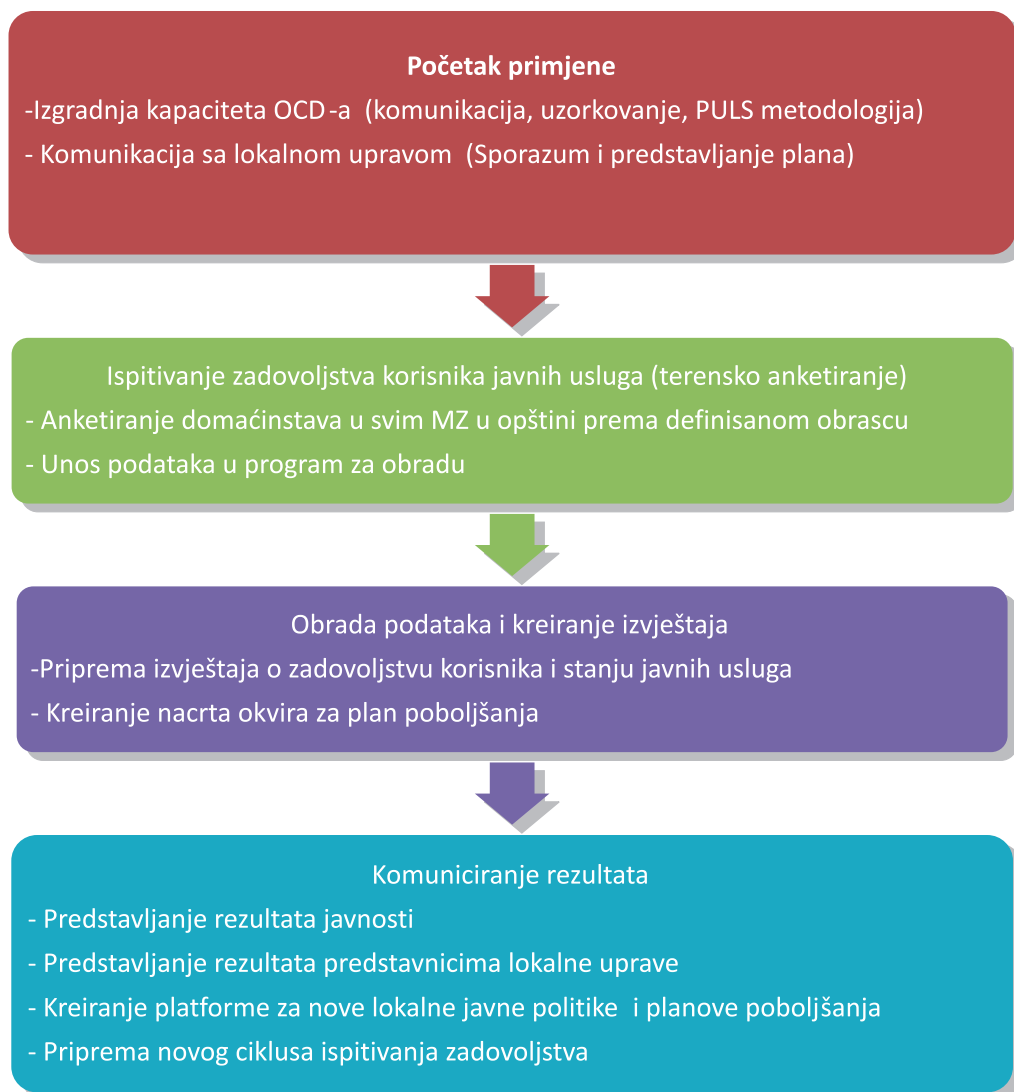
1. Pomoć nevladinim organizacijama i javnim institucijama u otpočinjanju otvorene i proaktivne diskusije i komunikacije o aktuelnom stanju i rezultatima u vezi sa javnim uslugama
2. Osažanje grupa građana s ciljem uvođenja „watch dog“ funkcije u monitoringu javnih institucija/preduzeća i lokalne uprave
3. Obezbjedenje podloge za dijalog o prioritetima i alokaciji budžeta i javnih sredstava
4. Jačanje socijalnog kapitala lokalnih zajednica, usmjeravajući grupe građana ka zajedničkim problemima i pitanjima
5. Dalji razvoj lokalnih javnih politika, s ciljem poboljšanja lokalnih javnih usluga

Treba napomenuti da se primjena PULS metodologije zasniva na sljedećim osnovama:

1. Organizacija koja primjenjuje metodologiju bi trebalo da ima minimum znanja o primjeni statističkih metoda, te oblasti javnih politika, komunikacije i zagovaranja
2. Organizacija koja primjenjuje metodologiju bi trebala biti posvećena njenoj primjeni, te posjedovati određene resurse (materijalne, tehničke, ljudske) za tu primjenu
3. Komunikacija sa lokalnom upravom je od ključnog značaja za korištenje rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga
4. Podrška lokalne uprave u aktivnostima primjene metodologije je poželjna ali ne i neophodna u slučajevima gdje nema međusobnog razumjevanja

Na kraju, treba napomenuti da se PULS metodologija zasniva na sljedećim elementima, koji će biti predstavljani u nastavku:

1. Izgradnja kapaciteta OCD-a za primjenu metodologije
2. Ispitivanje zadovoljstva korisnika
3. Prikupljanje objektivno verifikovanih podataka o javnim uslugama
4. Komunikacija između OCD-a, predstavnika jedinica LS i građana
5. Lokalne javne politike



Izgradnja kapaciteta za primjenu PULS metodologije

Unapređenje kapaciteta nevladinih organizacija za aktivno učešće u zastupanju interesa građana u pružanju javnih usluga na lokalnom nivou predstavlja polaznu osnovu za primjenu PULS metodologije. Pružanje inicijalne obuke u vezi sa implementacijom novog pristupa poboljšanja usluga lokalne samouprave predstavlja najznačajniji korak u njenoj daljoj implementaciji. Na obuci je predviđena realizacija sljedećih modula:

1. Obuka za ispitivanje zadovoljstva korisnika, uz predstavljanje alata i instrumenata neophodnih za terensko ispitivanje, predstavlja bitan segment u vezi primjene odgovarajućih alata i instrumenata za redovnu procjenu kvaliteta, dostupnosti i drugih relevantnih karakteristika javnih usluga, posmatranih sa aspekta građana kao glavnih korisnika i aktera – ova obuka je značajna za utvrđivanje elemenata neophodnih za praktični rad kao što su broj i sastav mjesnih zajednica (uključujući procjenu broj domaćinstava u svakoj mjesnoj zajednici), upoznavanje sa strukturom anketnog listića, predstavljanje smjernica za rad na terenu i uputstava za anketare, te obuka za korištenje posebno dizajniranog programa za obradu podataka s ciljem procjene kvaliteta, dostupnosti i drugih karakteristika javnih usluga.
2. Obuka u vezi korištenja osnovnih statističkih metoda s ciljem prikupljanja činjenično zasnovanih informacija – ova obuka je značajna za utvrđivanje objektivno verifikovanih indikatora, definisanje uzorka ispitivanja zadovoljstva, korištenje metoda dublje statističke analize (fokus grupe, intervjui, i slično), te osnovnih elemenata za provođenje istraživanja. Inicijalne analize ukazuju da bez činjenično zasnovanog pristupa i korištenja „objektivno provjerljivih informacija“, nema ni adekvatnog tretmana inicijativa koje dolaze od strane nevladinog sektora. Uloga OCD-a se vidi u njihovom osnaženju da ovladaju osnovnim elementima statističke analize, s ciljem prikupljanja validnih podataka za činjenično zasnovane lokalne javne politike u vezi poboljšanja lokalnih javnih usluga.
3. Obuka za efektivno komuniciranje između predstavnika organizacija civilnog društva i predstavnika jedinica lokalne samouprave, te predstavnika institucija i preduzeća koje su zadužene za pružanje određenih javnih usluga – ova obuka bi trebala da doprinese uspostavljanju modela i predstavljanju načina za uspostavljanja kvalitetne, proaktivne, na činjenicama zasnovane komunikacije između lokalnih vlasti i nevladinih organizacija. Predviđeno je da se sa predstavnicima OCD-a predstave i razrade najmanje 3 formata efektivne komunikacije, te osnovni principi zastupanja i zagovaranja u odnosu na aktuelno stanje i identifikovane probleme u okviru ispitivanja zadovoljstva korisnika.
4. Obuka za pripremu i planiranje lokalnih javnih politika – ova obuka predstavlja značajan element u zaokruživanju primjene cjelokupne PULS metodologije. Kako je osnovni cilj razvoja metodologije viđen u unapređenju odgovornosti i efikasnosti lokalnih vlasti u BiH u pružanju javnih usluga i zadovoljenju stvarnih potreba građana kroz aktivniju ulogu civilnog društva, priprema i planiranje novih javnih politika je od ključnog značaja za svaku jedinicu LS. Putem definisanja i usvajanja javnih politika, građani i uprava se suočavaju sa novim načinima i mogućnostima pružanja lokalnih javnih usluga. Ovo svakako može donijeti uštede u troškovima, rast prihoda, i što je najvažnije, povećanje zadovoljstva korisnika usluga.

Ispitivanje zadovoljstva korisnika javnih usluga

Prema preporukama tima koji je učestvovao u razvoju ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga (instrumenata ispitivanja, procedure i alata za obradu), ispitivanje će se sprovoditi jednom godišnje. Razlozi za ovakvu frekvenciju leže u činjenici da su korektivne akcije podložne budžetskoj proceduri, ali da i samo otklanjanje nedostataka zahtijeva dosta vremena. Provođenje ispitivanja je polazna tačka u operacionalizaciji PULS metodologije kojom se utvrđuje aktuelno stanje zadovoljstva javnim uslugama na osnovu anketiranja domaćinstava u svim mjesnim zajednicama u jedinicama lokalne samouprave, a prema definisanom uzorku. Primjeni ispitivanja zadovoljstva korisnika javnim uslugama trebala bi da prethodi intenzivna komunikacija između predstavnika OCD-a zaduženih za ispitivanje zadovoljstva građana i predstavnika jedinice lokalne samouprave. Cilj komunikacije je da se postigne međusobni sporazum i razumjevanje za primjenu same metodologije, te obezbjede pretpostavke za nesmetanu realizaciju terenskog istraživanja. Iako se predviđa aktivna uloga civilnog društva u provođenju nove metodologije i realizaciji aktivnosti, ne treba zaboraviti ni ulogu koju će imati jedinice lokalne samouprave u tom procesu. Ideja je da se prije implementacije novog rješenja jedinice lokalne samouprave upoznaju, te pozovu na saradnju u daljoj primjeni i razmatranju dobijenih rezultata i indikatora. Ujedno, ovo može poslužiti i kao osnova za jedinice lokalne samouprave, te njihova udruženja, ka odgovornijem odnosu viših nivoa vlasti u najavljenom funkcionalnoj i fiskalnoj decentralizaciji, u skladu sa zahtjevima Evropske povelje o lokalnoj samoupravi. Međusobni sporazum bi trebao da bude predstavljen građanima putem sredstava javnog informisanja. Poseban segment ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga u okviru PULS metodologije se odnosi na definisanje liste usluga koje će se anketirati. Posmatrajući moguće alternative u ispitivanju zadovoljstva korisnika javnih usluga na lokalnom nivou, jako je značajno uzeti u obzir sljedeće elemente:

1. Da usluga bude relevantna za stanovništvo opštine, te da većina ispitanika ima uvid u karakteristike koje se ispituju (uključujući mogućnost davanja suda)
2. Da na reprezentativan način obuhvati populaciju opštine, prema glavnim karakteristikama za pojedince/domaćinstvo
3. Da ispitivanje zadovoljstva ne bude preskupo, prezahtjevno i da ne oduzima previše vremena
4. Da se naslanja na prethodne dobre prakse i ispitivane karakteristike
5. Da pruža dovoljno informacija za dalje korake⁸ (detaljno ispitivanje i donošenje odluka)

Imajući u vidu navedeno, te potrebu da se u izbor javnih usluga uključe sve relevantne usluge koje poboljšavaju socio-ekonomski status pojedinaca i porodica, odabrana lista usluga uključuje:

1. Vodovod i kanalizaciju
2. Komunalna higijena
3. Javno grijanje (gdje je primjenjivo)
4. Lokalne ulice i putevi (uključujući horizontalnu i vertikalnu signalizaciju)
5. Javna rasvjeta
6. Zelene površine i parkovi
7. Groblja
8. Javni prevoz
9. Predškolsko obrazovanje
10. Osnovno obrazovanje
11. Srednjoškolsko obrazovanje
12. Biblioteke
13. Pristup internet mreži
14. Primarna zdravstvena zaštita
15. Socijalna zaštita
16. Usluge šalter sale

⁸ Nakon provedeno terenskog ispitivanja zadovoljstva korisnika, obrade podataka i definiranje prvog izvještaja, OCD zadužena za implementaciju PULS metodologije može krenuti u korištenje drugih, specifičnijih metoda za potvrdu inicijalnih i dobijanje dodatnih kvalitativnih podataka. To se prvenstveno misli na organizovanje aktivnosti brainstorming-a ili fokus grupa u pojedinim lokalnim zajednicama ili sa pojedinim kategorijama stanovnika, intervjuisanje preduzeća ili institucija zaduženih za pružanje određenih javnih usluga, itd.

U narednom dijelu su pobrojane najvažnije karakteristike lokalnih javnih usluga koje su u sklopu primjene PUJLS metodologije identifikovane kao najznačajnije za poboljšanje kvaliteta života građana na lokalnom nivou. Iako se u pojedinim slučajevima dešava da usluge pruža administracija/organizacija sa nekog drugog nivoa vlasti, ove javne usluge se prvenstveno vezuju za jedinice lokalne samouprave i kvalitet života građana u okviru njih.

Vodovod i kanalizacija

1. Redovnost snabdijevanja vode
2. Kvalitet vode (pitkost)
3. Stanje kanalizacione mreže (ako postoji)
4. Cijena vodovoda i kanalizacije

Komunalna higijena

1. Čistoća naselja
2. Dostupnost mjesta za odlaganje smeća (kante i kontejneri)
3. Redovnost i blagovremenost u odlaganju smeća
4. Kultura stanovnika u odlaganju smeća
5. Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u MZ
6. Cijena prikupljanja i odlaganja smeća

Kolektivno grijanje (ako postoji)

1. Urednost u snabdijevanju grijanjem
2. Kvalitet grijanja (adekvatna temperatura u kući)
3. Cijena grijanja

Održavanje lokalnih ulica i puteva i horiz. i vertik. signalizacije

1. Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj mjesnoj zajednici
2. Održavanje ulica i puteva
3. Zimsko održavanje ulica i puteva
4. Održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije

Javna rasvjeta

1. Pokrivenost javnom rasvjetom
2. Održavanje javne rasvjete

Zelene površine i parkovi

1. Opšte stanje zelenih površina i parkova
2. Održavanje zelenih površina i parkova
3. Raspoloživost i lokacija sportskih terena
4. Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta
5. Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova

Groblja

1. Raspoloživost grobnih mjesta
2. Cijena grobnog mjesta
3. Održavanje groblja

Javni prevoz

1. Kvalitet javnog prevoza
2. Pouzdanost (poštivanje reda vožnje)
3. Periodičnost (raspoloživost) prevoza
4. Dostupnost stajališta
5. Javni prevoz u večernjim časovima
6. Cijena javnog prevoza

Predškolsko obrazovanje

1. Dostupnost predškolskog obrazovanja
2. Kvalitet (opremljenost i održavanje vrtića)
3. Cijena

Osnovno obrazovanje

1. Dostupnost škole (udaljenost)
2. Kvalitet obrazovanja
3. Prevoz đaka do škole (naročito za mjesne zajednice u ruralnim područjima)

Srednjoškolsko obrazovanje

1. Raspoloživost zanimanja (obrazovnih profila)
2. Kvalitet obrazovanja
3. Prevoz učenika

Biblioteka

1. Dostupnost biblioteka
2. Kvalitet sadržaja u okviru biblioteka

Pristup internet mreži

1. Dostupnost interneta kod kuće
2. Cijena internet usluge

Primarna zdravstvena zaštita

1. Dostupnost ambulante/Doma zdravlja
2. Kvalitet usluge
3. Redovnost usluga (peridočnost dolazaka ljekara i pružanje usluga)

Socijalna zaštita

1. Dostupnost
2. Pravednost

Usluge šalter sale

1. Dostupnost
2. Brzina
3. Kvalitet

Prvih 8 usluga su javne komunalne usluge. Ove komunalne usluge spadaju u grupu standardnih lokalnih javnih usluga koje pruža ili za koje je odgovorna lokalna uprava. Prethodna ispitivanja ukazuju da se problem sa ispitivanjem karakteristika u okviru pojedinih usluga pojavljuje u slučajevima gdje lokalna uprava ne pruža određenu uslugu iako je zakonom odgovorna za njenu isporuku (npr. isporuka vode putem javnih vodovoda ili lokalno vodosnabdijevanje putem seoskih vodovoda koji su izgrađeni samodoprinosom). Bez obzira da li se određena usluga pruža ili ne, odgovornost lokalne uprave je na pronalaženju mogućnosti za zadovoljavanje potreba građana.

Predškolsko obrazovanje je nadležnost jedinica lokalne samouprave, u okviru koje lokalna uprava uspostavlja, rukovodi i finansira javne ustanove koje se bave predškolskim obrazovanjem. Međutim, dosadašnja istraživanja pokazuju da je ovom uslugom obuhvaćeno tek nešto više od 15% djece predškolskog uzrasta. Istovremeno, u mnogim zajednicama postoje privatne institucije koje se bave predškolskim obrazovanjem, a koje nemaju pristupa javnim sredstvima. S tim u vezi je jako značajno utvrditi karakteristike dostupnosti, kvaliteta i cijene navedenih usluga.

Osnovno obrazovanje je obavezna javna usluga, garantovana ustavima, kod koje jedinice lokalne samouprave imaju ulogu u uspostavljanju, odlučivanju o teritorijalnoj rasprostranjenosti, te učestvovanju u finansiranju ukoliko za tako nešto imaju predviđena sredstva. S tim u vezi je jako značajno utvrditi stavove u vezi sa dostupnošću osnovnog obrazovanja, njegovom kvalitetu, te zadovoljstvu organizacijom prevoza đaka do škole. Srednjoškolsko obrazovanje je standardna javna usluga koja se nalazi u oko 90% jedinica lokalne uprave, te u

okviru koje jedinica ima obavezu finansiranja tekućih troškova ovakve jedne institucije (funkcionisanje, grijanje, investiciono održavanje). Predstavlja značajnu kariku u lokalnom ekonomskom razvoju, te obezbjeđenju podloge za dalje školovanje mladih. Uobičajena praksa je da se jedinica lokalne samouprave stara o prevozu đaka u škole. S tim u vezi je jako značajno da se utvrdi dostupnost određenih zanimanja, kvalitet samog obrazovanja, te kvalitet organizacije prevoza.

Kada govorimo o bibliotekama, govorimo o ustanovama koje su nekada predstavljale određene nestandardne (elitne) usluge, no sada predstavljaju civilizacijsku tekovinu koja je prisutna u velikom broju jedinica lokalne samouprave, te u okviru određenih obrazovnih i kulturnih ustanova. S tim u vezi je jako značajno utvrditi dostupnost i kvalitet sadržaja navedenih ustanova.

U današnje vrijeme, komplementarni pristup razvoju tradicionalne bibliotekarske usluge je razvoj informacione infrastrukture s ciljem omogućavanja pristupa e-bibliotekama i internet sadržajima. I dok se u posljednje vrijeme razvoj interneta i njegove infrastrukture prepušta čisto komercijalnim firmama, primjetne su aktivnosti pojedinih jedinica lokalne samouprave u omogućavanju besplatne infrastrukture ili samog interneta s ciljem podrške politikama mladih, poslovanju određenih firmi ili zaokruživanju turističke ponude. Stoga je jako značajno da se utvrdi dostupnost internet sadržaja kod kuće, te cijena same usluge. Ovo bi moglo da bude i značajan ulaz prilikom dodjele određenih koncesija u vezi sa poslovima operatera kablovske televizije.

Primarna zdravstvena zaštita je standardizovana usluga, za čije pružanje se definiše mreža ustanova koje funkcionišu na teritoriji jedne opštine. Iako se uglavnom finansira od strane fondova zdravstvenog osiguranja, jako je značajna uloga jedinice lokalne samouprave u postavljanju mreže i obezbjeđenju materijalnih uslova za funkcionisanje područnih ambulanti. Tako u nekim slučajevima opštine obezbjeđuju stanove za doktore medicine, plaćaju specijalizacije, snose troškove lokalnog prevoza i obezbjeđuju sredstva za rekonstrukciju i unapređenje rada područnih ambulanti. S tim u vezi je jako značajno da se utvrdi fizička dostupnost ambulanti/domova zdravlja, kvalitet same usluge, te redovitost samih usluga u vezi sa njihovim pružanjem.

Socijalna zaštita je nadležnost jedinice lokalne samouprave u RS, te podjeljena nadležnost sa kantonima u FBiH, gdje opštine uspostavljaju, organizuju i provode politiku socijalne zaštite u skladu sa politikama koje definišu entiteti. Istovremeno, kao jedan od najvećih izazova socijalne zaštite na lokalnom nivou se navodi nejednak pristup građana ovim uslugama – kako između opština, tako i unutar samih opština. Imajući u vidu same usluge, te obavezu obezbjeđenja materijalno-finansijske podrške od strane opština, jako je značajno utvrditi percepciju građana u vezi dostupnosti socijalne pomoći, te aspektom pravednosti u njihovom pružanju. Jačanje socijalne odgovornosti je jedan od glavnih izazova jedinica lokalne samouprave prema svojim građanima, što je utvrđeno i posljednjom NALAS deklaracijom.

Usluge šalter sale su administrativne usluge koje se pružaju na određenim mjestima, uglavnom u sjedištu jedinice lokalne samouprave. Razvoj informacionih tehnologija, te konstantna unapređenja rada, omogućavaju da se usluge šalter sale budu dostupne na više lokacija – putem mjesnih ureda i kancelarija. Iako ne postoje zakonske osnove, dekoncentracija pružanja šalterskih usluga se provodi u pojedinim jedinicama lokalne usluge. U ostalim jedinicama, gdje ne postoji decentralizacija, intenzivno se radi na unapređenju pružanja administrativnih usluga (izvoda iz matičnih knjiga, izdavanje dozvola i rješenja u vezi sa raznim oblastima, itd.), te njihovom pružanju na jednom mjestu u okviru koncepta "šalter sale". Stoga je jako značajno utvrditi stavove građana u vezi sa dostupnošću, kvalitetom i brzinom pruženih usluga s ciljem omogućavanja praćenja rada i daljih unapređenja lokalne administracije. Za detaljniju analizu stanja u vezi sa pružanjem administrativnih usluga može se koristiti pristup koji je korišten u okviru GAP projekta ili pristup koji se koristi u vezi primjene COMPASS metodologije za administrativne usluge. Skala koja će se koristiti za ocjenjivanje je kvaliteta javnih usluga je skala od 1 do 5, gdje je ocjena 1 predstavljena sa **uopšte ne zadovoljava** a 5 sa u **potpunosti zadovoljava**. Ispitanici će biti usmjereni da razmišljaju o ocjenama od 1 do 5 (kao u školskom sistemu), imajući u vidu njihovo prethodno iskustvo sa ovim sistemom ocjenjivanja u okviru postojećeg obrazovnog sistema. Jedna od opcija odgovora na sva pitanja bi trebala biti „ne znam“. S obzirom da ispitanik mora imati iskustvo sa uslugom da bi o njoj dao sud (inače bi se ispitivala percepcija, a ne stav o uslugama), a kako upitnik sadrži i neke usluge za koje se može pretpostaviti da svi ispitanici neće imati uopšte ili dovoljno iskustva da bi dali sud o njoj (npr. internet za starije/manje obrazovane ispitanike, usluge groblja za mlađe ispitanike ili socijalna zaštita za ljude boljeg imovinskog statusa...), ovaj odgovor bi mogao biti najbolja opcija za takve slučajeve i trebao bi biti jedna od raspoloživih opcija odgovora. Za ispitivane karakteristike i izgled anketnog listića pogledati prilog 3.

Prikupljanje objektivno verifikovanih podataka o javnim uslugama

Objektivno verifikovani indikatori odnosno podaci o javnim uslugama predstavljaju informacije kojima raspolaže jedinica lokalne samouprave a koji govore o činjeničnom stanju u vezi neke javne usluge na teritoriji jedinice lokalne samouprave. Ovdje govorimo o stvarnom stanju u vezi broja korisnika određenih javnih usluga, kilometrima izgrađene infrastrukture, te cijenama određenih javnih usluga. Ovi podaci i indikatori su značajni jer se pažljivom analizom njihove dinamike može utvrditi određena korelaciona veza sa indikatorima zadovoljstva korisnika. Implicitno, ovi objektivno verifikovani podaci govore i o kvalitetu života, te stanju razvijenosti komunalne infrastrukture i načina pružanja javnih usluga u jedinici lokalne samouprave. Tako se izgradnja dodatne infrastrukture u određenoj mjesnoj zajednici manifestuje pozitivno na stavove građana o njenoj dostupnosti. Istovremeno, nedostatak investicija u određenu infrastrukturu, ima negativan uticaj na zadovoljstvo građana jer se ne zadovoljavaju njihova očekivanja u vezi sa željenim stanjem u vezi određene usluge. Ovi indikatori služe kao osnova za razmatranje daljih koraka unapređenja javnih usluga na osnovu provedenog ispitivanja zadovoljstva korisnika. Tako sa na primjer nezadovoljstvo u vezi sa postojećom infrastrukturom za prikupljanja i odvoz smeća može riješiti postavljanjem novih kontejnera no svakako u saradnji jedinice LS sa lokalnom kompanijom zaduženom za odvoz smeća. Stoga je jako značajno da se suočavanjem indikatora i rezultata ispitivanja zadovoljstva upoznaju sve relevantne stvari da bi se problemi riješili na najadekvatniji način.

Kako su podaci o javnim uslugama brojni, analizom je utvrđen set podataka/indikatora koje bi bilo značajno prikupiti tokom primjene PULS metodologija. Ovi podaci, zajedno sa ispitivanjem zadovoljstva građana, su veoma značajni za predlaganje aktivnosti poboljšanja na osnovu provedenog anketiranja. U narednom dijelu ćemo se osvrnuti na sve indikatore koji su relevantni za odabrane usluge u okviru PULS metodologije.

Vodovod i kanalizacija

Kod ove javne usluge je jako značajno utvrditi razvijenost infrastrukture, broj i strukturu korisnika, te cijenu samih usluga. S tim u vezi su definisani i sljedeći indikatori:

1. Broj kilometara vodovodne mreže na području MZ/opštine
2. Broj potrošača (domaćinstava) sa javnog vodovoda
3. Broj domaćinstava bez priključka na vodovod u MZ/opštini
4. Procentualni gubici vode u mreži
5. Prosječna cijena m³ vode
6. Procentualna naplata usluge vodosnabdijevanja
7. Broj kilometara kanalizacione mreže na području MZ/opštine
8. Broj domaćinstava sa priključkom na kanalizaciju u MZ/opštini
9. Broj domaćinstava bez priključka na kanalizaciju u MZ/opštini
10. Prosječna cijena m³ otpadne vode
11. Procenat naplate usluge kanalizacije

Komunalna higijena

Kod ove javne usluge je jako značajno utvrditi broj korisnika i njihovu geografsku zastupljenost, stanje infrastrukture, te cijenu i naplatu navedene usluge. S tim u vezi je jako značajno prikupiti sljedeće indikatore:

1. Broj korisnika usluge odvoza smeća i otpada
2. Količina otpada prikupljenog tokom godine – m³
3. Broj MZ-a pokrivenih organiziranim prikupljanjem otpada
4. Broj kontejnera za kolektivno prikupljanje otpada na području općine/opštine
5. Prosječna cijena odvoza otpada po mjernoj jedinici
6. Procenat naplate usluga

Kolektivno grijanje

Iako se ova usluga pruža tek u određenom broju jedinica lokalne samouprave, njena značajnost i uloga će sve više rasti s obzirom na ekološke zahtjeve koje postavlja EU pred svoje članice. Kada je posmatramo iz sadašnje

perspektive, jako je značajno utvrditi koji je broj korisnika koji koriste tu uslugu, te kolike su cijene i procenat naplate ove usluge. Ne treba ni napominjati da se radi o indikatorima od velikog značaja za potencijalne investicije kroz korištenje nadolazećih EU fondova. Stoga, ovdje govorimo o sljedećim indikatorima:

1. Broj domaćinstava u MZ/opštini sa priključkom na kolektivno grijanje
2. Broj domaćinstava u MZ/opštini bez priključka na kolektivno grijanje
3. Prosječna cijena grijanja po m²
4. Procenata naplate usluge

Lokalni putevi (stanje i održavanje)

Posmatrajući dosadašnji razvoj infrastrukture, može se reći da se radi o javnoj usluzi koja je bila najzastupljenija u kapitalnim planovima jedinica lokalne samouprave. Kod ove usluge je najznačajnije utvrditi sadašnje stanje lokalnih ulica i puteva, stepen njihovog održavanja, te stanje u vezi horizontalne i vertikalne signalizacije. S tim u vezi govorimo o sljedećim indikatorima:

1. Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva (ukupno)
2. Dužina kategorisanih lokalnih ulica i puteva (neasfaltirani)
3. Dužina nekategorisanih ulica i puteva (ukupno)
4. Dužina nekategorisanih ulica i puteva (neasfaltirani)
5. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u sanaciju i izgradnju nekategorisanih puteva
6. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u sanaciju i izgradnju kategorisanih lokalnih puteva
7. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u redovno održavanje
8. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen u izgradnju i održavanje horizontalne i vertikalne signalizacije

Javna rasvjeta

Kada posmatramo ovu javnu uslugu, govorimo o potrebi utvrđivanja pokrivenosti pojedinih mjesnih zajednica i cijele jedinice lokalne samouprave javnom rasvjetom, te količini sredstava iz budžeta koja se izdvajaju za njeno normalno funkcionisanje. S tim u vezi govorimo o sljedećim indikatorima:

1. % pokrivenosti stanovništva MZ/opštine javnom rasvjetom (procjena)
2. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen za funkcioniranje javne rasvjete

Zelenilo i parkovi

Obezbjedenje prostora za sportsko-rekreativne aktivnosti i odmor su jako značajne stvari u današnje vrijeme. S tim u vezi se dovodi i javna usluga koja je odnosi na površine pod uređenim parkovima i zelenilom, stepen uređenosti, te fokus jedinice lokalne samouprave na ovaj segment. S tim u vezi je jako značajno utvrditi sljedeće indikatore:

1. Površina uređenih parkova u m²
2. Broj zasađenih stabala
3. Broj zasađenih sadnica ukrasnog bilja
4. Iznos dotacije iz budžeta za uređenje zelenih površina
5. Broj dječijih igrališta na području MZ/opštine
6. Broj sportskih igrališta na području MZ/opštine

Groblja

Ova komunalna javna usluga je jako značajna jer nablagovalom planiranje i prepuštanje slučaju može dovesti do ozbiljnih problema u jednoj lokalnoj zajednici. S tim u vezi je neophodno imati u vidu sljedeće indikatore:

1. Broj slobodnih ukopnih mjesta na području MZ/opštine
2. % trenutne popunjenosti grobalja na području MZ/opštine
3. Prosječna cijena ukopnog mjesta
4. Iznos finansijskih sredstava koji je uložen u izgradnju i održavanje grobalja

Javni prevoz

Javni prevoz je značajna javna usluga u uravnotežavanju razvoja cijelokupne jedinice lokalne samouprave. Često je zapostavljen jer je u potpunosti „tržišno orijentisan“ pa je značajno utvrditi sljedeće indikatore:

1. Broj MZ-a pokrivenih lokalnim javnim prijevozom
2. Frekvencija dnevnih polazaka/odlazaka javnog prevoza u MZ
3. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta koji je uložen subvencioniranje lokalnog javnog prevoza

Predškolsko obrazovanje

Imajući u vidu da je jedinica lokalne samouprave u potpunosti nadležna za pružanje ove javne usluge, neophodno je pratiti sljedeće indikatore:

1. Broj djece u predškolskom uzrastu na području MZ/opštine
2. Broj djece koja idu u predškolske ustanove na području MZ/opštine
3. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta za subvencioniranje predškolskog obrazovanja
4. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta za kapitalne investicije u predškolsko obrazovanje

Osnovno obrazovanje

Iako je većim dijelom ova javna usluga u nadležnosti viših nivoa, jedinica lokalne samouprave može imati značajnog udjela u unapređenju ove javne usluge kroz uticaj na postavljanje mreže škola, imenovanje rukovodećih osoba, unapređenje uslova rada, povoljšanje opreme, organizaciju prevoza za učenike, itd. Stoga je kod ove javne usluge jako značajno imati na umu sljedeće indikatore:

1. Broj učenika koji pohađaju osnovnu školu na području MZ/opštine
2. Broj učenika u osnovnim školama u gradu
3. Broj učenika u osnovnim/područnim školama na selu
4. Broj upisanih u prvi razred u školama u gradu
5. Broj upisanih u prvi razred u školama na selu
6. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta za subvencionisanje osnovnog obrazovanja

Srednjoškolsko obrazovanje

Iako je u proteklih 20-tak godina ova javna usluga izgubila dio svog značaja jer je došlo do prekida veze srednja škola-lokalna privreda, to ne znači da se fokus jedinice lokalne samouprave na ovu javnu uslugu treba smanjiti. Upravo bi se moglo reći suprotno, te se za ovu javnu uslugu trebaju imati na umu sljedeći indikatori:

1. Broj učenika koji pohađaju srednju školu na području opštine
2. Broj upisanih u prvi razred srednjih škola na području opštine
3. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta za subvencionisanje srednjoškolskog obrazovanja
4. Iznos finansijskih sredstava iz budžeta za stipendije učenicima srednjih škola

Biblioteke

Iako je vidljivo da se razvojem savremenih informacionih tehnologija smanjuje značaj tradicionalnih bibliotekarskih usluga, ova javna usluga i dalje predstavlja značajan segment rada jedinice lokalne samouprave u oblasti kulture. Stoga je jako značajno imati na umu sljedeće indikatore:

1. Broj biblioteka na području opštine
2. Pregled bibliotekarskog fonda
3. Broja članova biblioteke

Pristup internet mreži

Komplementarni aspekt tradicionalnim načinima pružanja pojedinih usluga (kao što je npr. biblioteka, radio, televizija itd.), ali i sve veće mogućnosti pružanja lokalnih usluga putem interneta, stavljaju u sve veći fokus potrebu obezbjeđivanja internet infrastrukture na području jedinica lokalne samouprave. Stoga je značajno imati na umu sljedeće indikatore:

1. Broj korisnika interneta na području MZ/opštine
2. Prosječna cijena internet saobraćaja (po količini prenesenih podataka)

Primarna zdravstvena zaštita

Uloga jedinice lokalne samouprave u pružanju usluga zdravstvene zaštite nije mnogo vidljiva, no ne bez značaja kada se radi o mreži ustanova zdravstvene zaštite na području opštine ili prisutnosti kvalifikovanog medicinskog osoblja na području opštine. Stoga je jako značajno imati na umu sljedeće indikatore:

1. Broj Domova zdravlja i područnih ambulanti na području MZ/opštine
2. Broj timova porodične medicine na području MZ/opštine
3. Broj apoteka na području opštine
4. Broj ljekara zaposlenih u Domovima zdravlja i područnim ambulantama
5. Broj medicinskog osoblja ukupno zaposlenih na području opštine

Socijalna zaštita

Jedinica lokalne samouprave ima jako značajnu ulogu u pružanju usluga socijalne zaštite, za šta su obrazovane i posebne institucionalne strukture u vidu centara za socijalni rad. Kako se za ovu javnu uslugu odvajaju dosta sredstava, jako je značajno imati na umu sljedeće indikatore:

1. Broj korisnika usluga Centara za socijalni rad
2. Broj korisnika usluga stalne novčane pomoći
3. Broj korisnika usluga naknade za pomoć i njegu druge osobe
4. Broj korisnika jednokratne socijalne pomoći
5. Broj korisnika ostalih vidova socijalne pomoći
6. Iznos finansijskih sredstava za korisnike usluga Centra za socijalni rad
7. Iznos finansijskih sredstava za plate zaposlenih u Centru za socijalni rad
8. Struktura prihoda Centra za socijalni rad: ___% od viših nivoa, ___% od jedinice LS, ___% vlastiti prihodi i ___% ostali prihodi

Usluge šalter sale

Pružanje usluga putem šalter sale je sve zastupljeniji način pružanja „administrativnih“ lokalnih usluga sa ciljem efikasnijeg rada lokalne administracije. Ovaj vid pružanja usluge je značajan jer se ovim putem pruže na hiljade različitih usluga – od izdavanja izvoda iz matičnih knjiga do izdavanja građevinskih dozvola i rješavanja raznih građansko-pravnih zahtjeva. S tim u vezi je jako značajno imati na umu sljedeće indikatore:

1. Broj usluga koje se pruže putem šalter sale na godišnjem nivou
2. Prosječno vrijeme izdavanje jednog rodnog lista (u minutama)
3. Prosječno vrijeme izdavanja građevinske dozvole (u danima)
4. Broj šaltera u okviru šalter sale
5. Broj zaposlenih osoba u šalter sali

Komunikacija između OCD-a, predstavnika jedinica LS i građana

Komunikacija jedinice lokalne samouprave (JLS) sa relevantnim javnostima ima značajnu ulogu u životu i razvoju lokalne zajednice. Uloge i odgovornosti koje JLS ima u funkcionisanju i razvoju lokalne zajednice zahtijevaju intenzivnu, dvosmjernu komunikaciju JLS i različitih relevantnih javnosti.

JLS komuniciraju sa okruženjem na različite načine. Imajući u vidu složenost zadataka JLS i nadležnosti koje imaju, može se uvidjeti koliko je važna redovna, pravovremena i sadržajna komunikacija sa relevantnim javnostima. Obaveza informisanja javnosti o aktivnostima JLS je i zakonski regulisana. Na primjer, u Republici Srpskoj Član 76. Zakona o lokalnoj samoupravi navodi niz aktivnosti kojima „organi jedinice lokalne samouprave obezbjeđuju javnost rada“ na primjer „redovnim davanjem informacija sredstvima javnog informisanja, redovnim održavanjem konferencija za štampu“ i „obezbjeđivanjem uslova za neometano informisanje javnosti o izvršavanju poslova iz svoje nadležnosti“ a takođe je navedeno da „organi jedinice lokalne samouprave podnose javnosti godišnje izvještaje u kojima se porede postignuti rezultati sa planiranim programskim ciljevima“ (Zakon o lokalnoj samoupravi, str. 18). Takođe, Zakon o principima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine Federacije BiH od 06.09.2006. godine, broj 51/06.) u Članu 39. definiše da je „jedinica lokalne samouprave dužna (je), na način utvrđen ovim Zakonom, kao i preduzimanjem drugih mjera i aktivnosti, osigurati, razvijati i jačati javnost rada kao preduvjet efektivnog političkog nadzora i garancije da će organi jedinice lokalne samouprave provoditi svoje dužnosti u interesu lokalne zajednice“. Član 40. kaže da će „u cilju informiranja javnosti organi jedinice lokalne samouprave podnositi (će) javnosti godišnje izvještaje u kojima će se uporediti postignuti rezultati s planiranim programskim ciljevima“, a Član 42. da „predstavnik načelnika/ce i vijeća mogu odlučiti da se u postupku pripreme i donošenja općeg akta objavi njegov tekst u svim fazama donošenja putem sredstava javnog informiranja“. U vezi sa učešćem građana u donošenju odluka, Član 45. kaže da „građani imaju pravo organu jedinice lokalne samouprave podnositi inicijative za donošenje određenog akta ili rješavanje određenog pitanja iz njegovog djelokruga“. PULS upravo daje argumente za ovakve inicijative, doprinoseći pri tome usaglašavanju prioritetnih intervencija koje treba da preduzme JLS u saradnji sa relevantnim akterima u cilju unapređenja usluga za građane.

Takođe, za rad JLS su izuzetno važne povratne informacije iz okruženja, to jest informacije o tome kako relevantni akteri iz okruženja vide rad JLS. Zbog toga je potrebno da JLS uspostave dvosmjernu komunikaciju sa okruženjem, kako bi mogle da prikupe podatke potrebne za poboljšanje svog rada.

JLS redovno komuniciraju sa relevantnim javnostima. Komunikacija sa relevantnim javnostima se ostvaruje direktnim kontaktima, ali i putem zvaničnih internet prezentacija JLS i putem štampanih i elektronskih medija. Često se u novinama, kao i na televiziji i radiju, mogu pronaći informacije o aktivnostima lokalne uprave. Takođe, sve više JLS ima zaposlenu osobu koja radi na poslovima odnosa s javnošću. U posljednje vrijeme JLS počinju da koriste i nove načine komunikacije kao što su društvene mreže ili internet aplikacije putem kojih se mogu publikovati audio i video sadržaji, kao što je *Youtube*.

Pružanje usluga građanima je jedan od glavnih zadataka JLS. One su nadležne za administrativne i komunalne usluge koje građani koriste. Prema tome, građani moraju da budu upoznati sa uslovima pod kojima mogu da koriste određene usluge, kao i sa tim šta JLS mogu da urade da bi poboljšale nivo kvaliteta usluga. S druge strane, JLS treba da budu svjesne stepena zadovoljstva građana pruženim uslugama, kako bi mogle da preduzmu potrebne mjere za poboljšanje usluga kojima građani nisu zadovoljni. JLS se, dakle, na određeni način bave društvenim marketingom koji sprovode neprofitne ili vladine organizacije da bi doprinijele rješavanju određenog pitanja, pri čemu treba imati u vidu da društveni marketing nastoji da utiče na društveno ponašanje ne da bi marketer ostvario korist, nego da bi korist ostvarili ciljni auditorijum i društvo uopšte. Iz navedenog se može vidjeti koliko je važna dobra komunikacija JLS i ciljnih auditorijuma, ne samo za rad JLS, nego i za razvoj lokalnih zajednica. Iako se komunikacija u vezi sa pružanjem usluga odvija zvanično, u okviru definisanih pravila, korisna je i komunikacija u manje formalnoj atmosferi, koju nude društvene mreže, koja bi olakšala JLS da prenesu informacije građanima, ali i da dobiju informacije od građana.

Jedan od važnih aspekata komunikacije JLS sa građanima se odnosi na pružanje administrativnih i javnih usluga. Pri tome, treba imati u vidu da JLS raspolaže ograničenim resursima za obezbjeđivanje ovih uslu-

ga. Korištenjem resursa kojima raspolaže JLS ne može odgovoriti na sve zahtjeve i ispuniti sva očekivanja. Ograničenost resursa nameće obavezu definisanja prioriteta, a kako su građani korisnici usluga i stepen njihovog zadovoljstva pruženim uslugama je dobar pokazatelj kvaliteta usluga, potrebno je uključiti građane u procese definisanja prioriteta. To se može ostvariti tako što se korištenjem adekvatnih istraživačkih metoda građani redovno pitaju šta misle o kvalitetu pruženih usluga. Istraživanja će pokazati kojim uslugama su građani najmanje zadovoljni, a rad na poboljšanju usluga koje su dobile najniže ocjene građana postaje prioritet u radu JLS u narednom periodu. Tako se ograničeni resursi mogu usmjeriti u skladu sa očekivanjima građana, a usluge za koje je JLS nadležna se mogu dovesti na nivo kvaliteta kojim su građani zadovoljni. Identifikovanjem i ispunjavanjem potreba i želja većine građana, stvara se njihovo zadovoljstvo, a opština dobija podršku za svoj rad. Kako bi se građani na navedeni način uključili u definisanje prioriteta za poboljšanja, potrebna je dvosmjerna komunikacija sa građanima, radi ostvarenja dva osnovna cilja:

1. građane treba obavijestiti o tome da mogu da učestvuju u definisanju prioriteta i objasniti način na koji to mogu da urade (učestvovanjem u istraživanju – ocjenjivanjem usluga),
2. treba promovisati aktivnosti usmjerene na poboljšanja usluga koje su građani ocijenili najnižim ocjenama, kako bi se građani informisali o uticaju vlastitog učešća u istraživanjima i u definisanju prioriteta u radu JLS.

Važnu ulogu u navedenim procesima mogu imati nevladine organizacije (NVO) koje djeluju na području opštine. Uključivanje NVO u proces izvođenja istraživanja i definisanja prioriteta doprinosi objektivnosti procesa, te olakšava izvođenje procesa angažovanjem kapaciteta koji mogu da preuzmu značajan dio istraživačkih aktivnosti.

Dvije faze u kojima je komunikacija neophodna su:

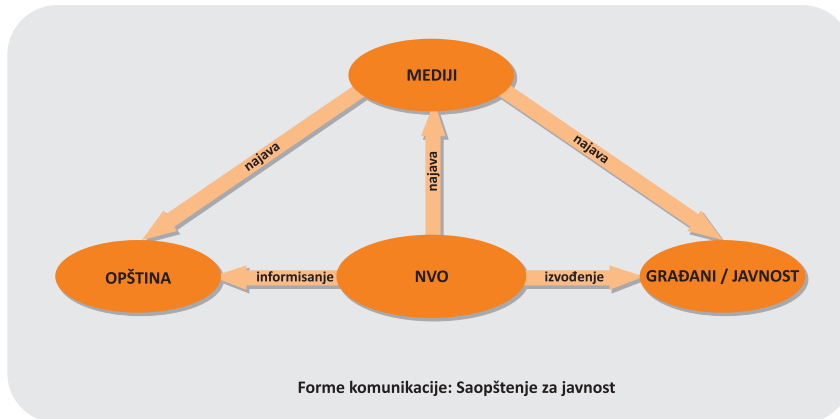
1. priprema i izvođenje istraživanja i
2. promocija rezultata i zagovaranje unapređenja.

U fazi pripreme i izvođenja istraživanja, komunikacijom je potrebno obezbijediti razumijevanje procesa istraživanja i njegove svrhe. U saradnji sa JLS, NVO treba da građane informišu o tome da se provodi istraživanje, kao i o tome šta je svrha istraživanja i na koji način će građani učestvovati. Pošto poruke treba u kratkom vremenu prenijeti velikom broju građana, jer prema konceptu PULS-a istraživanjem treba da budu obuhvaćeni građani iz svih mjesnih zajednica, poruke treba poslati putem medija. Pri odabiru medija treba voditi računa o tome koliko su pojedini mediji pogodni za prenošenje poruka određenoj ciljnoj grupi. Na primjer, internet nudi mogućnost dvosmjerne komunikacije sa velikim brojem ljudi, ali treba imati u vidu da je broj korisnika interneta relativno mali, posebno u ruralnim područjima gdje su i tehničke mogućnosti konekcije ograničene i skupe. Primjeren način komunikacije u ovoj fazi je priprema precizno formulisanog saopštenja za javnost koje se šalje medijima, pri čemu posebnu pažnju treba posvetiti lokalnim medijima, kao što su lokalne radio stanice i lokalni listovi, jer su oni više zainteresovani za lokalne događaje i spremniji za objavljivanje informacija koje su važne za lokalnu zajednicu u kojoj djeluju. Radi djelotvorne distribucije saopštenja za javnost, neophodno je pripremiti bazu podataka koja sadrži kontakt podatke novinskih agencija i medija.

Osoblje uključeno u provođenje istraživanja takođe treba da komunicira sa građanima / ispitanicima u skladu sa konceptom projekta. Anketari treba da budu pripremljeni za komunikaciju sa ispitanicima, pri čemu treba, na početku razgovora sa ispitanikom, da kažu svoje ime, te objasne da učestvuju u izvođenju istraživanja, kratko objašnjavajući o kakvom istraživanju je riječ i za koga se izvodi.

Najvažniji akteri, tokovi komunikacije i njihov sadržaj u ovoj fazi su predstavljeni na sljedećem grafikonu.

Grafikon 1. Najvažniji akteri, tokovi komunikacije i njihov sadržaj u prvoj fazi



Dругу фазу чини промоција резултата и заговарање унапређења. По завршетку анализе података и извођења закључака, NVO треба о томе да обавијесте JLS, али и ширу јавност то јест грађане. На тај начин се осигурава да JLS имају прецизне информације о резултатима истраживања као основу за планирање интервенција и усмјеравање ресурса. С друге стране, грађани добијају информације о томе шта већина сматра приоритетима, а осим тога се ствара и притисак јавног мњења на релевантне актере да уложе напоре како би се идентификовани недостаци уклонили.

Пошто NVO прикупљају податке и припремају анализе, оне треба и да припреме презентацију резултата. Представницима JLS резултати се могу презентовати на организованом састанку, гдје би представници NVO тачно и прецизно изложили основне детаље о истраживању (period у којем је проведено, кратак приказ методологије и резултата). При томе, треба водити рачуна о смјерницама за припрему и извођење презентација, према којима је пожељно користити слајдове у Power Point-у, слајдови не треба да буду компликовани и не треба да садрже превише текста (величина фонта не би требала бити испод 18), а пожељно је да садрже граfiчке приказе као што су histogramи и слични прикази. Презентација треба да буде припремљена тако да је језик који је кориштен разумљив свима (треба имати у виду да нису сви слушаоци истраживачи који познају терминологију истраживања, па презентација треба да буде прилагођена просјечном слушаоцу и да не садржи техничке термине, него да буде писана разумљивим, свакодневним језиком). Презентација не треба да траје више од 30-45 минута, а за један слајд треба оквирно предвидјети 5 минута. По завршетку излагања, треба понудити могућност постављања питања. Све вријеме треба комуницирати уз потпуно уважавање слушаоца. Презентација треба у штампаном облику доставити свим релевантним актерима.

Резултате истраживања треба представити и јавности то јест грађанима, као и другим релевантним актерима (на примјер, donatorsким организацијама за које NVO процијени да могу подржати provoђење дефинисаних интервенција). Резултати треба у краткој, прецизној форми саопштења за јавност доставити медијима, са јасном назнаком гдје се могу наћи детаљније информације о истраживању (на примјер, на веб страници NVO и/или JLS). Дакле, истраживање треба да послужи као средство за дефинисање приоритетних интервенција у области побољшања услуга JLS. Пошто NVO изводи истраживање, а JLS треба да проведе мјере приоритетних побољшања, потребна је комуникација између JLS и NVO не само у презентацији резултата, него и у осмишљавању и provoђењу мјера за побољшање услуга.

У циљу успостављања ефективне комуникације JLS и NVO у примјени PULS-а, предвиђене су 3 форме састанака JLS и NVO:

1. Trougao sastanci

Trougao sastanci⁹ okupljaju naručioce (finansijere), pružaoce (izvođače) i korisnike usluga. Uz dobro vođenje, ovi sastanci su vrlo korisni za postizanje zajedničkog razumijevanja i realnog stepena očekivanja kvaliteta usluga, jer naručioci daju informacije o tome koliko je sredstava raspoloživo, pružaoци usluga informacije o tome koji obim usluga traženog stepena kvaliteta je moguće ostvariti, а korisnici mogu da doprinesu u definisanju prioriteta u pružanju usluga. Na ovaj način se izbjegavaju situacije u kojima se stvaraju nerealna očekivanja građana, koja mogu da vode niskom stepenu zadovoljstva uslugama pored značajnog angažovanja naručilaca i

⁹ Trougao sastanci su koncept preuzet iz Metodologije za integrisano planiranje lokalnog razvoja u BiH – miPRO razvijene u okviru Projekta integrisanog lokalnog razvoja (ILDLP) koji je zajednička inicijativa Švajcarske agencije za razvoj i saradnju (SDC) i Razvojnog programa Ujedinjenih naroda (UNDP).

izvođača. Osim toga, direktna komunikacija povećava intenzitet angažmana i osjećaj odgovornosti naručilaca i pružalaca usluga prema korisnicima. Važno je, dakle, da se obezbijedi dovoljno dobra orijentaciona procjena sredstava koja mogu biti na raspolaganju za finansiranje programa unapređenja usluga na osnovu analize prikupljenih podataka i izvedenih zaključaka. Svi učesnici sastanaka treba da budu svjesni finansijskih mogućnosti i ograničenja i krajnji rezultat sastanaka je neka vrsta kompromisa postignutog između partnera.

Grafikon 2. Najvažniji akteri trougao sastanaka



Da bi sastanci bili iskorišteni na najbolji način, treba ih dobro pripremiti i izvesti. Pri tome, pozivnice i materijali sa jasnim informacijama o tome ko organizuje sastanak, kojim povodom, kada i gdje se održava, koliko traje i o kojim temama će se raspravljati treba da budu poslani učesnicima sastanka na vrijeme, okvirno sedam dana prije održavanja sastanka. Kada sastanak bude završen, treba pripremiti zapisnik sa najvažnijim zaključcima i zaduženjima u pogledu preduzimanja konkretnih aktivnosti u skladu sa zaključcima (na primjer, jedan od zaključaka je da treba razraditi određeni projekat, pa je potrebno i precizno definisati ko će to da uradi) i poslati ga svim učesnicima, dajući im do sedam dana za komentare, a potom se priprema finalna verzija zapisnika i šalje svim relevantnim akterima.

Važno je da sastanci protiču u konstruktivnoj i prijatnoj atmosferi, pored toga što može izgledati da su interesi učesnika u određenoj mjeri suprotstavljeni. Treba naglasiti da u stvari svi imaju zajednički cilj, a to su bolje usluge za građane, te da će zajedničkim naporima taj cilj lakše i brže ostvariti.

1. Radionica za definisanje prioriteta i pripremu projekata

Na osnovu nalaza istraživanja i usaglašenih stavova tokom trougao sastanaka, može se pristupiti definisanju prioriteta intervencija u narednom periodu. U tu svrhu je predviđena radionica u kojoj učestvuju predstavnici JLS i NVO. Cilj je da se definišu:

- prioriteta programi, za koje su akteri utvrdili da su i veoma važni i da se za njihovu realizaciju mogu obezbijediti potrebna sredstva,
- „rezervni“ programi, koji će se realizovati ukoliko se obezbijede dodatna sredstva iz drugih izvora (donatorska sredstva, grantovi viših nivoa, i sl.).

Kada se definišu prioriteti, potrebno je svaku od identifikovanih intervencija razraditi u formi prijedloga projekta. Na taj način se precizno definišu svi parametri, kao i uloge pojedinih aktera. U razradi projekta NVO treba da saradjuju sa JLS, pri čemu će JLS obezbijediti informacije i podatke, a NVO uraditi veći dio posla u razradi projekta. Na taj način se ne samo dobija precizna osnova za djelovanje u narednom periodu, nego i jača saradnja NVO i JLS. Detaljna razrada projekta se ne može završiti na samoj radionici, nego je potrebno da NVO radi na pripremi projekata i nakon radionice, uz povremeno informisanje i podršku od JLS. Zbog toga je na kraju radionice potrebno precizno definisati zaduženja svakog relevantnog aktera u narednom periodu.

2. Radionica za fandrejzing (budžetiranje, apliciranje na donatorska i sredstva viših nivoa vlasti)

Nakon definisanja prioriteta i pripreme prijedloga projekata, potrebno je identifikovati izvore finansiranja. Pri tome se ne misli samo na budžet JLS, jer su realna očekivanja od ovog budžeta već usaglašena tokom trougao sastanka. Naime, sada je potrebno razraditi dinamiku finansiranja za projekte koji imaju veću procijenjenu vrijednost u odnosu na raspoloživa sredstva u budžetu, pri čemu treba uzeti u obzir mogućnost korištenja donatorskih i fondova viših nivoa vlasti (kantonalni, entitetski i centralni). Pri tome, informacije o raspoloživim fondovima prikupljaju i JLS i NVO. NVO razrađuju prijedloge projekata u skladu sa procedurama relevantnih donatora, a JLS pružaju podršku u vidu informacija, podataka i jasno izražene podrške NVO kao aplikantu (na primjer, pismom podrške projektu i preporukom za konkretnu NVO). Takođe, na kraju radionice je potrebno precizno definisati zaduženja svakog relevantnog aktera u narednom periodu.

U cilju adekvatnog komuniciranja sa građanima, predviđena su 3 oblika komunikacije:

- **Saopštenje za javnost**

Saopštenja za javnost prenose ključne informacije u kratkoj, sažetoj formi pogodnoj za komunikaciju sa različitim ciljnim javnostima, a naročito za komunikaciju putem medija. Pri tome, treba voditi računa o tome da saopštenja budu pripremljena i poslana na vrijeme. Ako se radi o najavi događaja na koji se pozivaju mediji, saopštenje treba poslati okvirno 3-7 dana prije događaja. Ako se radi o realizovanom događaju, saopštenje se šalje dan nakon održavanja događaja ili čak istog dana, neposredno po završetku događaja. Pri tome, saopštenja treba da imaju takvu strukturu da se sve ključne informacije i podaci daju u sažetoj formi pogodnoj za objavljivanje. Zbog toga je potrebno da prvi pasus saopštenja sadrži odgovore na sljedeća pitanja: ko, šta, gdje, kada i kako. Saopštenja treba da budu pisana razumljivim jezikom i poslana na vrijeme na adrese medija i drugih relevantnih aktera. Na kraju saopštenja treba navesti ime i kontakt informacije osobe koje može dati dodatne informacije. Uz saopštenja se medijima mogu poslati i dodatni materijali, kao što su *policy brief*-ovi.

- **Događaji – okrugli stolovi**

Okrugli stolovi su prilika da se okupe relevantni akteri i da javno prihvate obaveze proizašle iz nalaza istraživanja. Ovi događaji su atraktivni za medije, pa u njihovoj organizaciji treba pažljivo odabrati vrijeme, mjesto, izlagače / učesnike i moderatora, te pripremiti i na vrijeme distribuirati najavu održavanja okruglog stola, kako relevantnim akterima (učesnicima), tako i medijima.

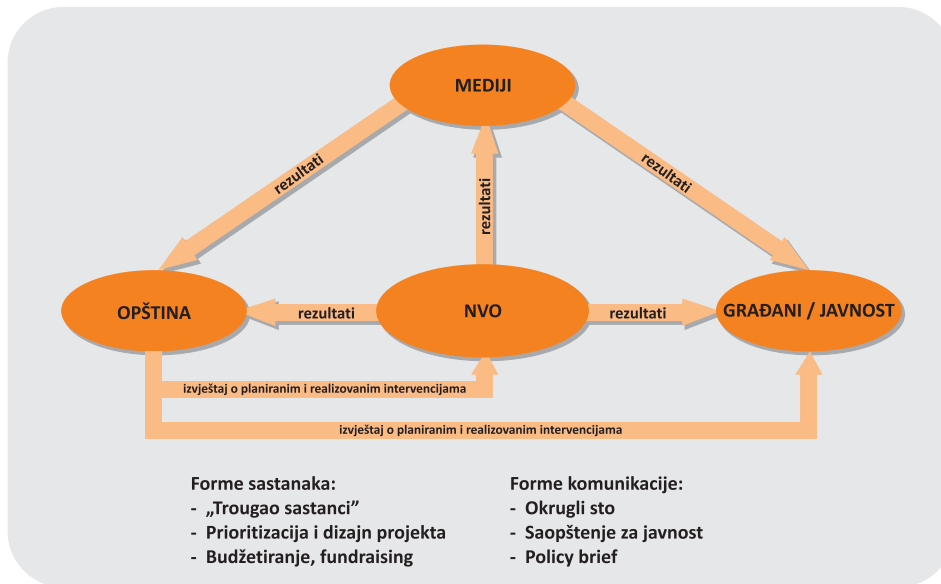
Kod organizacije događaja, korisno je napraviti listu za provjeru (check list) koja sadrži sve korake u pripremi okruglih stolova, uključujući aktivnosti tokom održavanja okruglog stola (moderacija, zabilješke) i neposredno nakon njegovog održavanja (slanje saopštenja medijima i materijala relevantnim akterima), te zaduženja za izvođenje svakog pojedinačnog koraka.

- **Policy brief-ovi**

Udarni nalazi će biti prezentovani donosiocima odluka i medijima u formi tzv. *policy brief*-ova, dokumenata od nekoliko stranica (četiri do osam), sa konkretnim, medijski interesantnim detaljima iz nalaza istraživanja, koji pozivaju donosioce odluka na akciju. Na osnovu nalaza istraživanja se, dakle, pripremaju *policy brief*-ovi: za medije (kako bi ključne informacije došle do šire javnosti) i za donosioce odluka. Oni će poslužiti i kao sredstvo NVO-ima za kvalitetniji i argumentovaniji nastup prema donosiocima odluka, to jest JLS. U pripremi *policy brief*-ova treba koristiti kreativne komunikativne tehnike u formulisanju poruka, koje treba da sadrže ključne riječi – interesantne ključne podatke, jer one privlače pažnju medija i javnosti, lako se pamte i ostavljaju utisak. Ovi materijali će biti distribuirani na događajima, a u elektronskoj verziji putem web stranica JLS i NVO i na adrese elektronske pošte medija.

Najvažniji akteri, tokovi komunikacije i njihov sadržaj u ovoj fazi su predstavljeni na sljedećem grafikonu.

Grafikon 3. Najvažniji akteri, tokovi komunikacije i njihov sadržaj u drugoj fazi



U komunikaciji se koriste različiti mediji, kao što su televizija, radio štampa i internet. Odabir medija svakako zavisi od procjene o tome koji medij će na najbolji način prenijeti poruku cilnom auditorijumu, to jest koji mediji će prenijeti poruke tako da stignu do ciljnog auditorijuma i da budu razumljive. Dobro osmišljena poruka koja ne stigne do ciljane javnosti u pravo vrijeme neće ostvariti efekat. Kod izbora medija u obzir treba uzeti dvije bitne dimenzije, tehničku i ekonomsku, pri čemu u tehničkom smislu svaki medij ima posebne karakteristike u odnosu na odabrani segment javnosti i cilj komuniciranja, a u ekonomskom svaki medij, koji ispunjava tehničke uslove, ostvaruje cilj komuniciranja uz veće ili manje troškove u odnosu na neki drugi medij. Nova saznanja u odnosima s javnošću, nove tehnologije koje se koriste u komunikaciji i promjene u samim lokalnim zajednicama u pogledu broja stanovnika, njihove obrazovne strukture i načina života, nalažu promjene i poboljšanja komunikacije JLS sa relevantnim javnostima, kako unutar uprave, tako i sa okruženjem.

Dakle, važno je redovno slati saopštenja lokalnim i drugim medijima i novinskim agencijama (na primjer, SRNA, FENA i druge), jer one prenose primljene informacije većem broju medija, pa je tako i vjerovatnoća objavljivanja veća.

Pored redovnog provođenja istraživanja zadovoljstva korisnika usluga dobro je prihvatiti i savjete koji kažu da postanete lako dostupni i komunicirate sa svojim korisnicima sve vrijeme.

Ideje za efektivnu komunikaciju

Pored navedenih oblika komunikacije, objavljivanje vijesti na web stranicama je vrlo korisno, jer znatan broj građana može u bilo koje vrijeme da pročita ove sadržaje. Ipak, treba imati na umu da je broj korisnika interneta relativno nizak u BiH, naročito u određenim oblastima kao što su ruralne mjesne zajednice. Zbog toga je poželjno koristiti svaku priliku koja okuplja veći broj građana za komunikaciju. Na primjer, u slučaju da se građani okupljaju povodom proslave dana opštine ili utakmice lokalnog fudbalskog kluba, dijeljenje letaka i postavljanje plakata će biti vrlo učinkoviti. Takođe, mogućnosti interneta u oblasti komunikacije JLS sa građanima u BiH se sve više koriste i vrijedi istaći da je internet kao alat u informisanju građana (46%) nadmašio radio (43,8%) u odnosu na 2008, što daje za pravo procjenama rasta korištenja Interneta u BiH, te ulaganja u razvoj e-novina i web portala, koji imaju, očigledno, sve veći uticaj.

Takođe, sve su popularnije i društvene mreže (npr. Facebook, Twitter i dr.). Prednost korištenja društvenih mreža je u tome što omogućavaju korištenje web-a u komunikaciji, a glavne prednosti marketinga na web-u su niski troškovi i nivo detaljnosti kao i stepen prilagođenosti koji on nudi. Prema navedenim kriterijumima, društvene mreže imaju niz prednosti kao što su: mogućnost dvosmjerne komunikacije, neformalna atmosfera, sve veći broj korisnika, mogućnost komunikacije u različitim terminima i niski troškovi komunikacije.

Lokalne javne politike

Javna politika, lokalna ili ne, predstavlja niz aktivnosti ili odluka institucija vlasti koje su posebno kreirane u cilju uklanjanja nekog javnog problema odnosno to su aktivnosti usmjerene ka rješavanju konkretnih problema ili unaprijeđenju stanja u zajednici. Obično nastaje u interakciji između onih koji zahtijevaju promjene, onih koji donose odluke i oni koji su direktno pod uticajem trenutne javne politike koja je u pitanju. Koncept javnih politika je relativno nova stvar čije je prihvatanje neophodno u cilju donošenja adekvatnih strategija, programa i zakona u društvu.

Utvrđivanje prioriteta i pravaca rješavanja određenih problema nije više ekskluzivno posao države i državnih institucija već posao koji uključuje brojne druge institucije (nevladine organizacije, akademsku zajednicu, medije, civilno društvo, itd.). Nažalost, sa obzirom na situaciju u kojoj se našla Bosna i Hercegovina tokom 90-tih godina prošlog vijeka i socijalističko (komunističko) naslijeđe, koncept javnih politika nije još uvijek našao svoje mjesto u mehanizmima donošenja odluka.

U vremenu u kome se nalazimo primjetno je da se mnoge stvari dešavaju prema inerciji i stihijski, bez da se vodi računa o određenim aspektima društvenih odluka. Sam koncept javne politike uvodi nove kvalitete u procese donošenja odluka i uvodi određenu dozu odgovornosti za osobe koje su zadužene za njeno donošenje.

U okviru istraživanja javne politike nastale su različite definicije ovog pojma — od vrlo širokih definicija kao što je „sve ono što vlade odluče da urade ili da ne urade“ do onih koje ukazuju na definišuće karakteristike, kao što je „svrsishodna akcija koju realizuje jedan ili više aktera, a kojom se rešava neki problem ili značajno pitanje“. Da bi se stekla predstava o razlikama u razmišljanjima koja postoji u ovoj oblasti, biće korisno da se izdvoje oni pojmovi koji se javljaju u većem broju definicija.

Može se reći da su sljedeći elementi ključni za pojam „javna politika“:

- **Akcija zasnovana na mandatu koji ima vlada/opština** - Javna politika je aktivnost koju sprovodi neko (vladino) tijelo koje ima zakonska, politička i finansijska ovlašćenja da to čini.
- **Odgovor na stvarne potrebe ili probleme** - Javna politika nastoji da odgovori na praktične potrebe i probleme društva ili grupa u društvu, na primer građana, nevladinih organizacija (NVO) ili vladinih tijela.
- **Orijentacija ka ciljevima** - Javna politika nastoji da ostvari određeni niz jasno definisanih ciljeva, kojima se pokušava odgovoriti na konkretne potrebe u zajednici.
- **Niz aktivnosti** - Javna politika se ne sastoji od neke pojedinačne odluke, akcije ili reakcije, već od dobro osmišljenog niza povezanih aktivnosti, zbog čega je bolje da se o javnoj politici razmišlja u terminima „pristup“ ili „strategija“.
- **Odluka da se nešto uradi ili da se ne uradi** - Utvrđena politika se može sastojati od odluke da se preduzmu neke aktivnosti u cilju rješavanja nekog problema, ili može biti zasnovana na uvjerenju da će problem biti riješen u okviru već utvrđene politike, te da zbog toga nije potrebno preduzimati dodatne aktivnosti.
- **Sprovodi je jedan ili više aktera** - Praktičnu politiku može realizovati jedan predstavnik vlade ili vladinog tijela, ili više aktera.
- **Obrazložena aktivnost** - Uobičajeno je da dokument kojim se utvrđuje javna politika sadrži i obrazloženje za datu praktičnu politiku.

- **Zasnovana na već donetim odlukama** - Javna politika sastoji se od odluka koje su već donesene, a ne od namjera ili obećanja

Slično hirurgiji, kreiranje javne politike i pružanje savjeta za javnu politiku jesu vještine. Koliko je neko vješt ne procjenjuje se po količini informacija koje posjeduje ili po količini formalnog planiranja, nego prema kriterijumima kao što su pravovremenost i pažnja koja se posvećuje detaljima, sposobnost da se uoči gdje su granice mogućeg, sposobnost da se bude kreativan unutar postojećih ograničenja, sposobnost da se uči iz grešaka drugih, sposobnost ne da se pokaže šta treba uraditi, nego da se drugi ubijede da urade ono što znaju da treba uraditi.

Šta bi trebala da podrazumjeva svaka lokalna javna politika:

- Jasno definisan problem – na osnovu činjeničnog stanja i podataka u jedinici LS. Samim tim, PULS metodologija daje osnovu za utvrđivanje stanja i stepena lokalnih problema, a na osnovu provedenog ispitivanja zadovoljstva te objektivno verifikovanih indikatora.
- Razradu mogućih alternativa za rješavanje problema – ovo predstavlja značajan segment jer se većina problema može rješavati na više načina s obzirom na vrijeme, resurse, ozbiljnost problema, i slično. Tako se kod nezadovoljstva građana lokalnim javnim prevozom mogu postaviti sljedeće alternative: organizacija i pružanje javnog prevoza od strane opštine ili adekvatnija regulacija ovog segmenta od strane opštine, uz pružanje usluga od strane privatnih prevoznika. Na koji način će se problem riješiti zavisi svakako od raspoloživih sredstava, mogućnosti „pregovaranja, mehanizmom „subvencija“ itd. Uglavnom, treba imati na umu da uvijek ima više alternativa u mogućem pristupu rješavanja problema.
- Odlučivanje o „najoptimalnijim“ rješenjima – sa stanovišta ekonomske, društvene i socijalne opravdanosti, te uz učešće svih aktera (predstavnik jedinice LS, predstavnik građana i nevladinog sektora, predstavnik privatnog sektora, itd.)
- Segment „javnog oglašavanja“ s ciljem upoznavanja svih građana o usvojenim odlukama i načinu rješavanja problema.

Organizacije civilnog društva igraju jako značajnu ulogu u procesu definisanju lokalnih javnih politika:

- U fazi identifikacije problema
- U fazi definisanja mogućih alternativa
- U fazi zagovaranja određenih rješenja i njihovog predlaganja predstavnicima JLS

Koraci u primjeni PULS metodologije

KORAK 1 - POSTIZANJE RAZUMIJEVANJA ZA PRIMJENU PULS METODOLOGIJE



U prvom koraku implementacije PULS metodologije se predviđa organizacija sastanka OCD-a sa predstavnicima jedinica lokalne samouprave. Tom prilikom je neophodno predstaviti svrhu same metodologije, namjeravane korake, te pokušati postići međusobno razumijevanje u vezi same primjene. Kako u većini jedinica lokalne samouprave postoje sporazumi o partnerstvu jedinica LS sa predstavnicima nevladinig organizacija, donesene strategije partnerstva ili neki drugi vidovi koji predviđaju dvosmjernu komunikaciju i ispitivanje zadovoljstva građana stanjem u vezi javnim uslugama, definisanje sporazuma o implementaciji PULS metodologije ne bi trebalo da predstavlja veliki problem. Ideja je da se prije ispitivanja zadovoljstva korisnika jedinice lokalne samouprave upoznaju, te pozovu na saradnju u daljoj primjeni i razmatranju dobijenih rezultata i indikatora. Ujedno, ovo može poslužiti i kao osnova za jedinice lokalne samouprave, te njihova udruženja, ka odgovornijem odnosu viših nivoa vlasti u najavljenoj funkcionalnoj i fiskalnoj decentralizaciji, u skladu sa zahtjevima Evropske povelje o lokalnoj samoupravi.

Uspostavljanje komunikacije između OCD-a i predstavnika jedinica lokalne uprave je od ključnog značaja za dalje korake. PULS metodologija predviđa sinergetske efekte ukoliko se postigne međusobno razumijevanje OCD-a i jedinice LS u vezi sa daljim ispitivanjem zadovoljstva korisnika javnim uslugama. Istovremeno, ovo ne isključuje uspostavljanje komunikacije sa drugim organizacijama, medijima, te građanima.

Važna napomena!

Jako je bitno izbjeći politizaciju primjene PULS metodologije. Svi treba da budu upoznati sa osnovnim motivom za njenu primjenu – poboljšanje usluga lokalne uprave, kroz povećanje odgovornosti lokalne uprave za njihovo pružanje.

KORAK 2 – PRIPREMA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

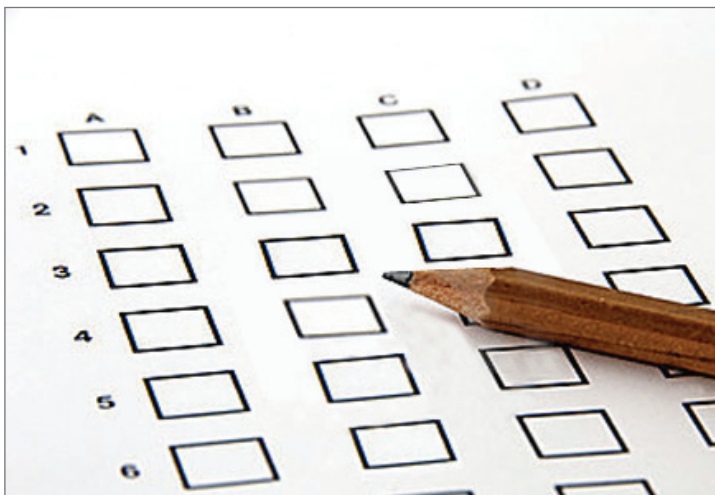


Kvalitet ispitivanja zadovoljstva korisnika javnim uslugama zavisi od dobre i pažljivo provedene pripreme. Stoga je jako značajno voditi računa o sljedećem:

- Izvršiti kratku analizu osnovnih podataka o jedinici lokalne samouprave (prikupiti podatke o broju i karakteristikama mjesnih zajednica, izvršiti procjenu broja domaćinstava po mjesnim zajednicama, utvrditi neke specifičnosti bitne za ispitivanje, itd.)
- Identifikovati objektivno verifikovane indikatore prema obrascu koji je predviđen u sklopu projektne metodologije (broj priključaka na vodovod, broj priključaka na kanalizaciju, dužinu lokalnih asfaltnih puteva, broj knjiga u biblioteci, itd.)
- Pripremiti instrumente neophodne za ispitivanje zadovoljstva (uputstvo za anketare, anketni listić, definisati uzorak, itd), te izvršiti inicijalnu obuku volonera za terenski rad
- Napraviti kratki plan ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga
- Obavijestiti javnost o planiranom ispitivanju zadovoljstva korisnika javnih usluga

Važna napomena!

Tokom pripreme procesa ispitivanja zadovoljstva korisnika, od velike važnosti je kontaktirati lokalne medije i upoznati građane o planiranim aktivnostima. Ovo bi trebalo da obezbijedi podršku građana i nesmetan rad tokom anketiranja na terenu. Poruka građanima treba biti fokusirana na aspekt značajnosti njihovog glasa u definisanju budućih planova poboljšanja javnih usluga, te odgovornost jedinica lokalne samouprave za zahtjeve građana.



Provođenje ispitivanja zadovoljstva korisnika predstavlja proces rada na terenu u skladu sa obrascem definisanim tokom pripreme faze. Volonteri anketari će biti zaduženi sa određenim brojem kontrolisanih anketnih listića po mjesnim zajednicama i u skladu sa pripremljenim uzorkom. Jedan volonter može biti zadužen za područje jedne ili više mjesnih zajednica, dok će njihov rad na terenu biti definisan uputstvom za anketare. Osnovna jedinica ispitivanja je domaćinstvo, uz napomenu da će pravila u sklopu uputstva za anketare imati za cilj da svaki drugi ispitanik bude različitog pola. Provođenje ispitivanje zadovoljstva korisnika javnih usluga treba biti provedeno u skladu sa svim zahtjevima definisanim tokom pripremnih aktivnosti.

Svaki anketar mora biti na odgovarajući način označen tj. akreditovan od strane OCD-a s ciljem omogućavanja lakšeg pristupa ispitanicima. Ispitanik može sam i/ili uz pomoć anketara da popuni predviđenu anketu. Strogo je zabranjeno davanje sugestija ili usmjeravanje ispitanika ka određenim odgovorima u sklopu ankete. Takođe, anketari moraju imati prijateljski stav prema svim ispitanicima, te na najefikasniji način realizovati predviđene poslove. Nakon obavljenog anketiranja, anketar dostavlja popunjene listiće zajedno sa izvještajem o anketiranju u kome treba da navede probleme sa kojima se susreo tokom anketiranja.

Važna napomena!

Iako su anketni listići koji se dijele anketarima kontrolisanog tipa, jako je bitno imati mehanizam provjere rada anketara na terenu. Stoga se trebaju predvidjeti aktivnosti (i sredstva) za provjeru anketara na bazi 5%-tnog uzorka.

KORAK 4 – UNOS I OBRADA PODATAKA ANKETIRANJA



Nakon prikupljena anketnih listića iz svih mjesnih zajednica u okviru jedne jedinice lokalne samouprave, predstavnici OCD-a pristupaju unosu podataka iz anketnih listića u posebno dizajniran program PULS. Program je dizajniran da omogućava unos podataka provedenog ispitivanja zadovoljstva više jedinica lokalne samouprave. Istovremeno, specijalno je dizajniran da prati primjenu metodologije, te da nakon unesenih podataka, pruži određene izvještaje o stanju kvalitetom, dostupnošću, te ostalim karakteristikama analiziranih javnih usluga. Ovako obrađeni podaci se sumiraju u jedan izvještaj koji će biti polazna osnova za dalju komunikaciju rezultata. Nakon unosa podataka ispitivanja zadovoljstva u nekom drugom periodu, moguće je vršiti poređenje napretka po karakteristikama ispitivanih javnih usluga.

Program PULS podržava primjenu same metodologije odnosno pruža podršku u ispitivanju zadovoljstva korisnika javnih usluga. Njegova uloga se ogleda u:

- Jednostavnosti unosa podataka dobijenih na osnovu provedenog anketiranja korisnika lokalnih javnih usluga prema definisanim standardizovanim kriterijumima (po mjesnim zajednicama, vrsti stanovanja, kategoriji stanovništva)
- Automatskog generisanja izvještaja prema kriterijumima koji su bitni, a u okviru definisanih perioda u kojima je sprovedeno ispitivanje korisnika javnih usluga (Poseban segment se odnosi na utvrđivanje stavova u vezi sa javnim uslugama po polu)
- Pruža podršku za dalje analize kroz vezu sa drugim programima za obradu podataka (npr. Microsoft Excel ili Microsoft Word) i kreiranje sofisticiranijih izvještaja
- Definiše listu 5/7 najslabije ocijenjenih karakteristika ispitivanih javnih usluga
- Jednostavan za rukovanje i održavanje kroz mehanizme kompakcije baze podataka i spremanje rezervnih kopija na druge medije u cilju zaštite dobijenih podataka
- Mogućnost dogradnje odnosno „otvorena platforma“ za one koji su zainteresovani za dublje veze između samih podataka koji se nalaze u bazi podataka



Predstavljanje rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga predstavlja poseban segment PULS metodologije. S obzirom na razne aktere, predstavljanje rezultata će uključivati njihovu komunikaciju sa predstavnicima jedinica lokalne samouprave, medijima, građanima i njihovim predstavnicima, te svim zainteresovanim stranama za ove rezultate. U tu svrhu su razvijeni različiti formati sastanaka/radionica za djelotvorno komuniciranje između lokalnih vlasti i nevladinih organizacija u vezi sa sistematičnim praćenjem, procjenjivanjem i unapređivanjem odabranih javnih usluga.

Takođe je detaljno razrađen način komuniciranja sa javnošću u vezi sa sistematičnim praćenjem, procjenjivanjem i unapređivanjem odabranih javnih usluga. Ovi alati u vezi komuniciranja su sastavni dio PULS metodologije i nalaze se u pratećoj dokumentaciji. Komunikacija rezultata ispitivanja bi trebala da doprinese novoj platformi za dalji razvoj lokalnih javnih politika u saradnji uprave, građana i nevladinih organizacija.

Važna napomena!

Metodologija predviđa i medijska istupanja predstavnika civilnog društva, koji će na bazi veće raspoloživosti podataka i informacija o stanju u jedinicama lokalne samouprave, doprinijeti kreiranju većeg javnog pritiska za rješavanje određenih problema, a za koje sada javnost i nema uvida da su prisutni na lokalnom nivou. To će svakako biti dodatni stimulans za podizanje odgovornosti i uspostavljanje dvosmjerne komunikacije u kreiranju novih lokalnih javnih politika.



Rezultati ispitivanja i uočeni problemi, ma kako značajni bili, nisu svrha sami sebi. Jako je značajno da se na bazi njih kreiraju odgovarajući budući planovi razvoja, planovi kapitalnih investicija, odluke o alokaciji budžeta, i slično. Sve u svemu, neophodno je “institucionalizovati” rezultate ispitivanja zadovoljstva korisnika, sa ciljem odgovornijeg donošenja odluka kod planiranja procesa unapređenja kvaliteta ili donošenja novih javnih politika. Bez veće uključenosti građana i OCD-a u kreiranje planova poboljšanja i donošenja lokalnih javnih politika, odgovornost lokalne uprave prema javnosti i građanima će uvijek biti na nezadovoljavajućem nivou. Takođe, veliku ulogu u rješavanju problema i novim lokalnim javnim politikama imaju i mediji.

Javne politike predstavljaju tok ili plan djelovanja kojim se na racionalan način nastoje riješiti određeni javni problemi koji se tiču cijele zajednice. Kako su PULS metodologija i njeni alati usmjereni na identifikaciju problema u vezi kvaliteta, dostupnosti, pouzdanosti te drugih karakteristika javnih usluga, njena puna realizacija se ogleda u pripremi i predlaganju novih javnih politika u vezi sa njihovim rješavanjem.

Važna napomena!!

Javne politike uvijek zadiru u određeno političko odlučivanje te se treba dobro voditi računa kod njihovog predlaganja. Njihova najvažnija svrha se ogleda u usmjerenosti na identifikovane probleme, te predlaganje racionalnih opcija za rješenje na bazi argumenata troškovi/koristi.

Prilozi

Prilog 1 – Instalacija programa PULS

Prilog 2 – Uputstvo za rukovanje programom PULS

Prilog 3 – Anketni listić

Prilog 4 – Uputstvo za definisanje uzorka

Prilog 5 – Uputstvo za anketare

Prilog 6 – Forme komunikacije


PRILOG 1 – INSTALACIJA PROGRAMA PULS

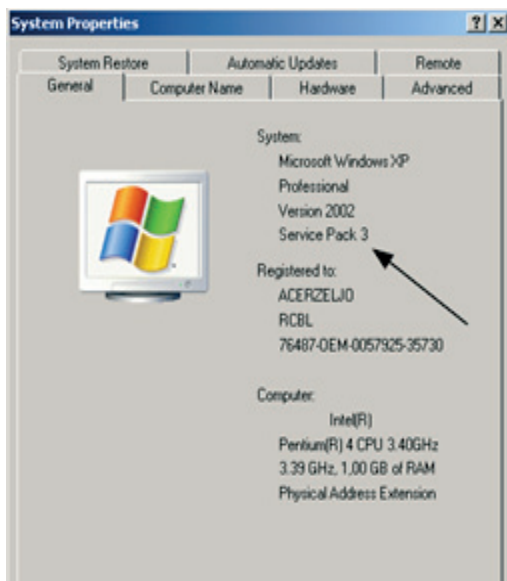
Da bi se program za javne usluge uspješno instalisao i ispravno radio potrebno je provjeriti i po potrebi izvršiti sljedeće pripreme radnje:

Operativni sistem treba da bude Windows XP ili Windows 7

Ako je u pitanju Windows XP potrebno je da bude sa service pack-om 2 ili 3.



To se provjerava tako da se na ikonu  klikne desnim tasterom miša i na ponuđenom meniju klikne na stavku 'Properties'. Otvoriće se obrazac





i na mjestu koje pokazuje strelica se nalazi podatak o Service Pack-u.

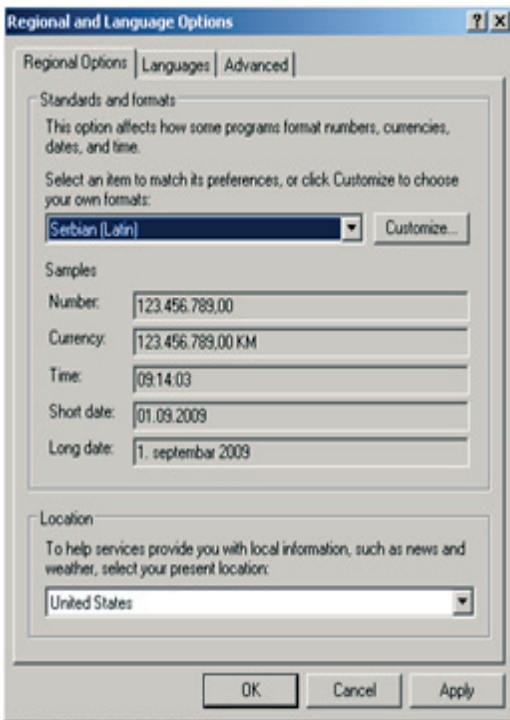
1. Regionalna podešavanja treba da budu Serbian (Latin) ili Croatian prema želji korisnika.

Za Windows XP:

Potrebna podešavanja se vrše na sljedeći način: Kliknite na dugme  i iz ponuđenog menija izaberite

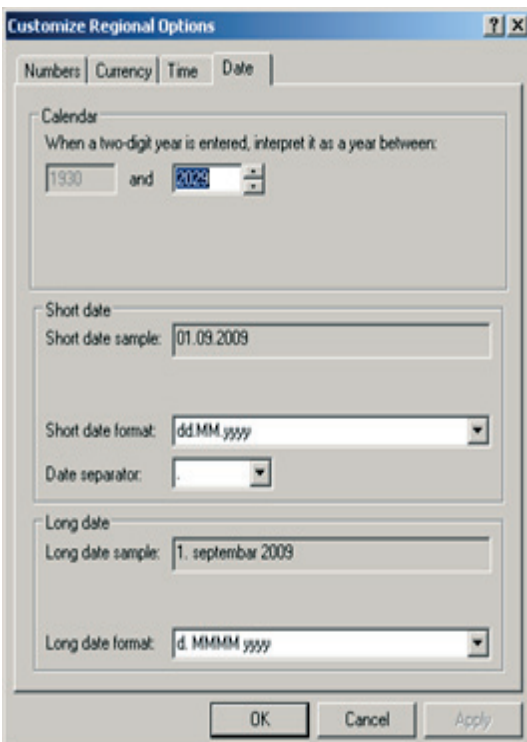


stavku  . Na obrascu koji se otvori kliknite na ikonu  .
Otvoriće se obrazac



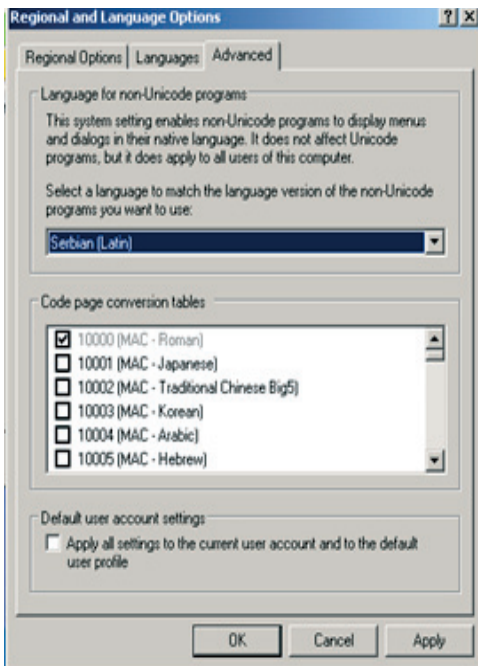
Dva parametra bitna za rad programa su: Number (biće ispravno podešen samim izborom jezika Serbian (Latin) ili Croatian) i Short date.

Short date se podešava tako da kliknete na dugme **Customize...** i na obrascu koji se otvori kliknete na tab Date i Short date format i Date separator podesite prema slici:



Poslije podešavanja kliknite na dugme **Apply** pa zatim na **OK**.


Na obrascu Regional and Language Options (koji je trenutno otvoren) kliknite na tab Advanced i u padajućoj listi podesite Serbian (Latin) ili Croatian prema želji.



Poslije podešavanja kliknite na dugme **Apply** pa zatim na **OK**.
To će možda zahtjevati instalacioni CD za Windows XP i obavezno restart računara.

Za Windows 7:



Kliknite na dugme  u donjem lijevom dijelu ekrana i na desnoj strani menija izaberite stavku 'Control panel'.



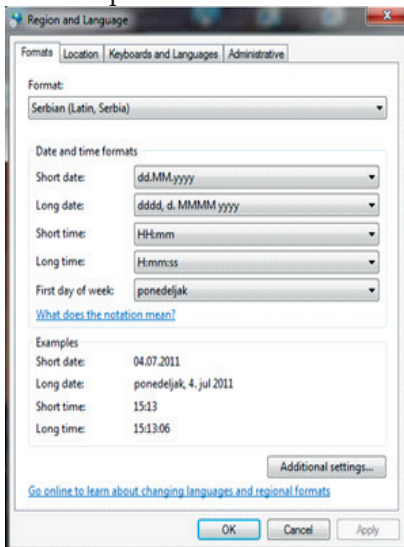
Clock, Language, and Region
Change keyboards or other input methods
Change display language

Zatim na  kliknite na prvu stavku i na obrascu koji se tada otvori izaberite stavku 'Change the date, time, or number format' sa slike

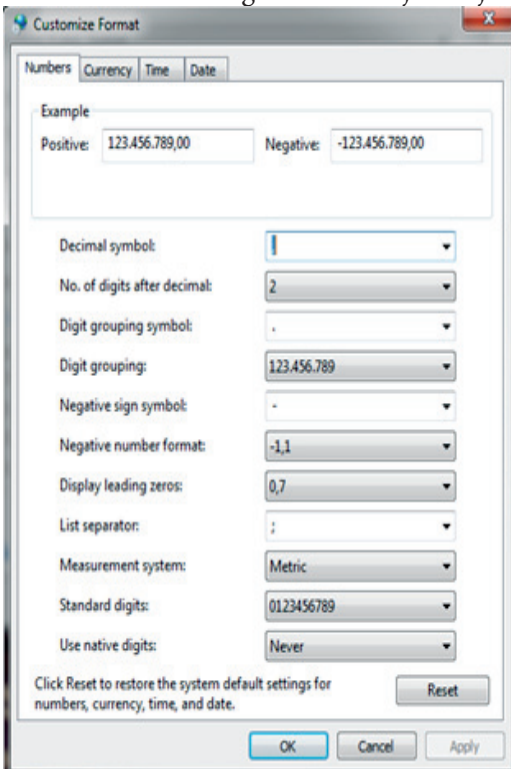


Region and Language
Install or uninstall display languages
Change the date, time, or number format

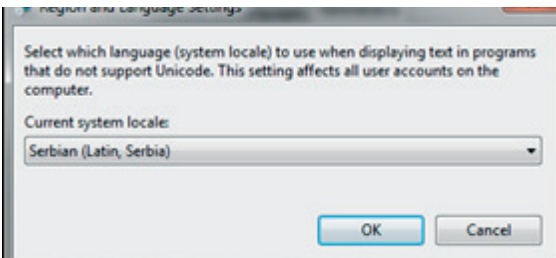
Podesite parametre kao na slici:



a u Additional settings... kao na sljedećoj slici:

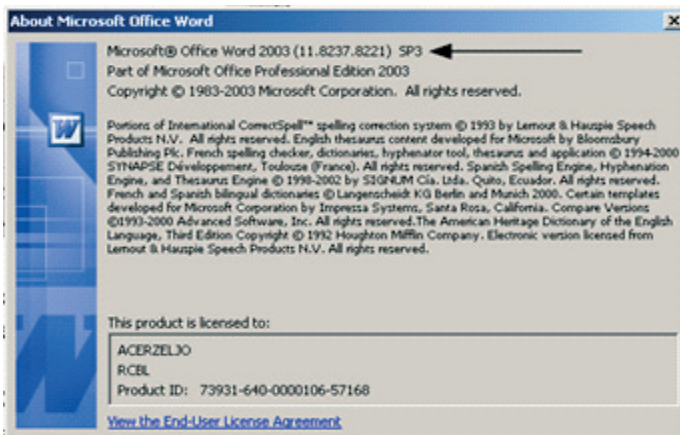


Na [Change the date, time, or number format](#) i [Change keyboards or other input methods](#) izaberite 'Change location' pa zatim tab 'Administrative' pa kliknite na dugme [Change system locale...](#) i iz padajuće liste izaberite



ili Croatian (Croatia).

- Verzija Microsoft Office-a** potrebna za rad programa je verzija 2003 (sa Service Pack-om 2 ili 3), 2007 ili 2010. Postojanje Service Pack-a za verziju 2003 se provjerava tako da otvori bilo koja aplikacija Office-a (recimo Word) i u osnovnom meniju na vrhu ekrana klikne se na stavku Help i iz ponuđenog menija kliknite na stavku About Microsoft Office Word. Otvoriće se obrazac



Strelica pokazuje mjesto gdje je informacija o postojećem Service Pack-u.

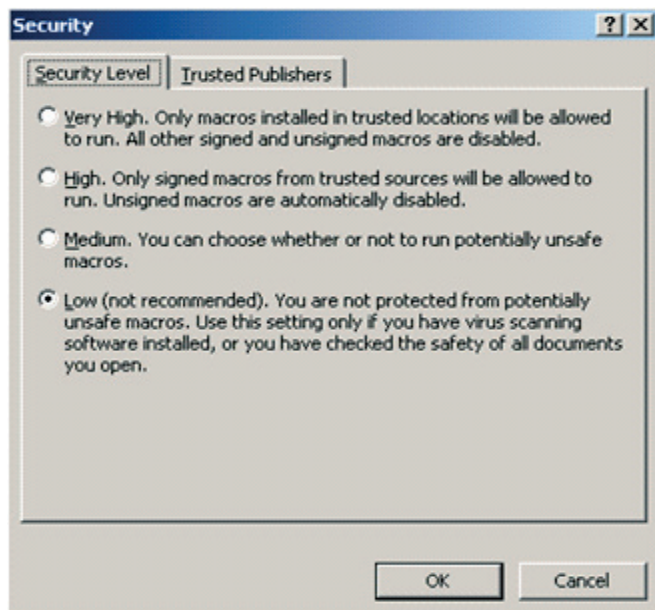
Ako Service Pack ne postoji (na mjestu strelice a iza zatvorene zgrade na postoji nikakva oznaka) potrebno ga je instalirati.

On postoji na internetu a nalazi se i na C disku na svim računarima u opštinama gdje su instalisani programi u folderu Office2003sp2.

Za verziju 2007 i 2010 nema posebnog zahtjeva za Service Pack-om ali je, kako je to uobičajeno u svim ostalim programima, preporuka da se koristi najsvježija varijanta programa.



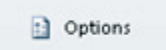
3. Podešavanje Microsoft Word-a. Zbog postojanja automatike generisanja rednih brojeva anketnih listića potrebno je podesiti sljedeće:

Verzija 2003: Kliknuti u osnovnom meniju na vrhu ekrana na stavku Tools pa u ponuđenom meniju kliknuti na stavku Macro a zatim u podmeniju na Security... Otvoriće se obrazac

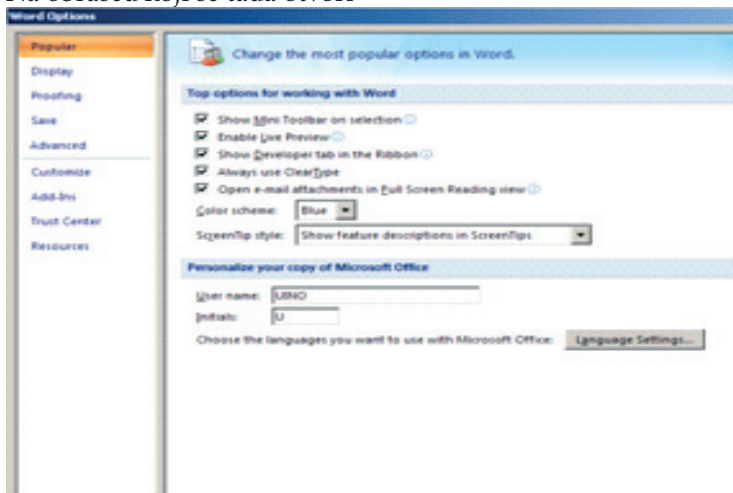


i na njemu podesimo nivo sigurnosti na Low (nema problema sa upozorenjem da se to ne preporučuje, slobodno podesite na Low).

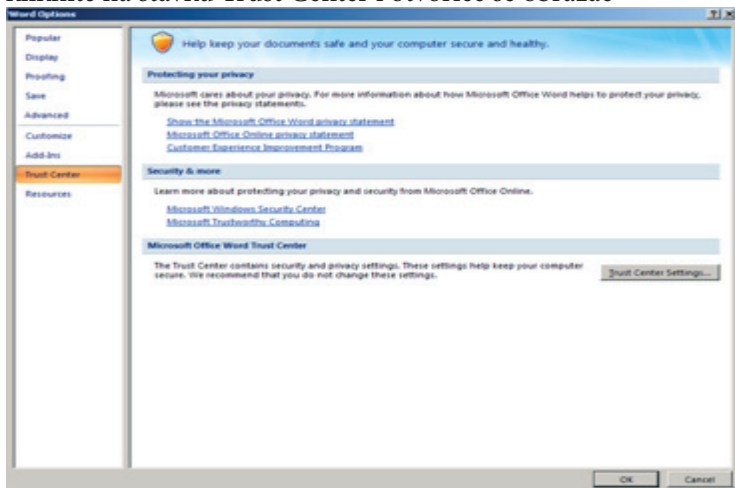


Verzija 2007/2010: Kliknuti na dugme  u gornjem lijevom dijelu ekrana pa na otvorenom obrascu na dugme Word Options (Word 2007), odnosno kliknite na tab  u gornjem lijevom uglu ekrana i iz menija izaberite stavku  (Word 2010).

Na obrascu koji se tada otvori

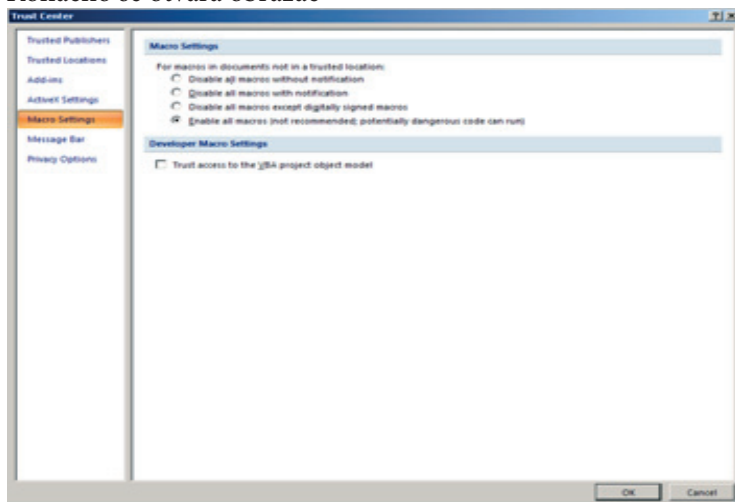


kliknite na stavku Trust Center i otvoriće se obrazac



i na njemu kliknite na dugme Trust Center Settings... i na meniju na lijevoj strani na stavku Macro Settings.

Konačno se otvara obrazac



Izvršite izbor za Macro Settings kao na prethodnoj slici i kliknite na dogme OK na ovom i sljedećem obrascu.

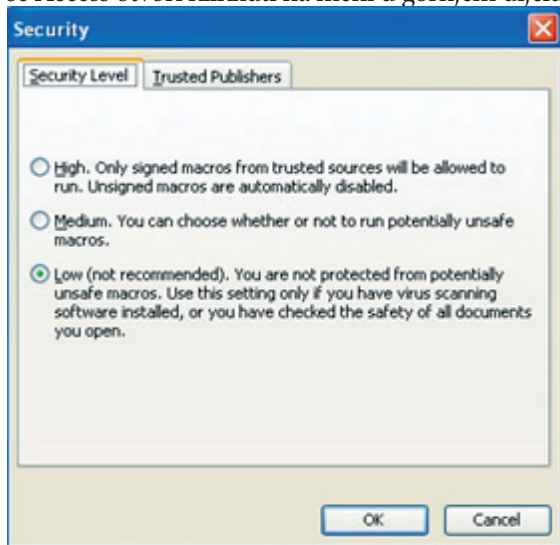
Štampanje anketa se vrši na sljedeći način:



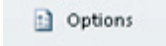
Za Word 2003 kliknite na dugme **Printaj_ankete** koje se nalazi na meniju u gornjem dijelu ekrana i na obrascu koji se otvori izaberite željeni broj kopija.

Za Word 2007/2010 kliknite na tab **Add-Ins** na meniju u gornjem dijelu ekrana a zatim na **Printaj_ankete** i na obrascu koji se otvori izaberite željeni broj kopija.

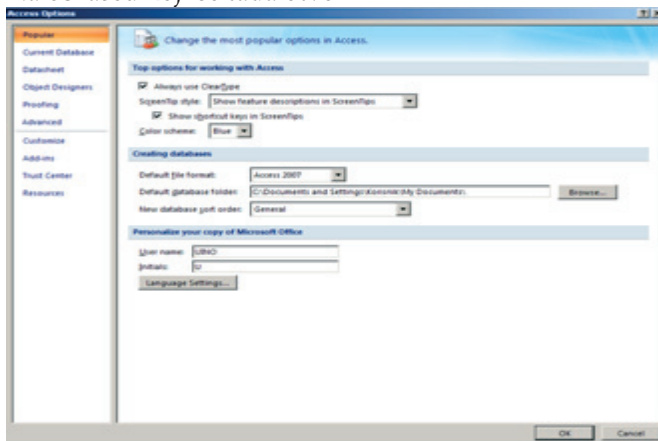
- Podešavanje Microsoft Access-a

Verzija 2003: Kliknite na dugme Start – All Programs – Microsoft Office – Microsoft Office Access 2003. Kada se Access otvori kliknuti na meni u gornjem dijelu ekrana na Tools – Macro – Security... pa podesiti kao na slici:

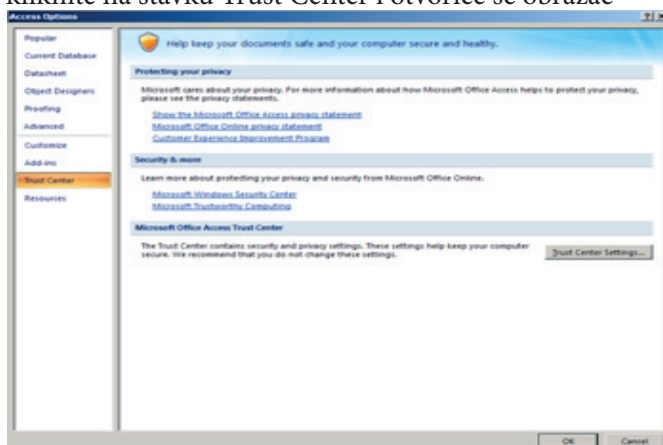


Verzija 2007/2010: Kliknuti na dugme  u gornjem lijevom dijelu ekrana pa na otvorenom obrascu na dugme Access Options (Access 2007), odnosno kliknite na tab  u gornjem lijevom uglu ekrana i iz menija izaberite stavku  (Access 2010)..

Na obrascu koji se tada otvori

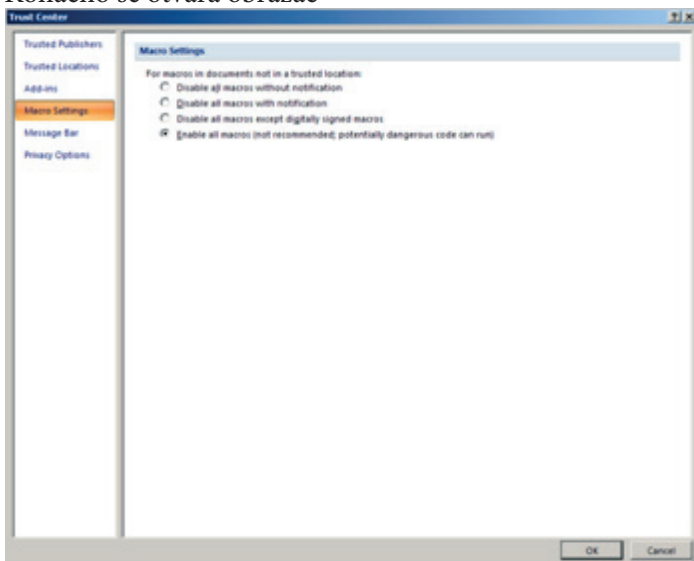


kliknite na stavku Trust Center i otvoriće se obrazac



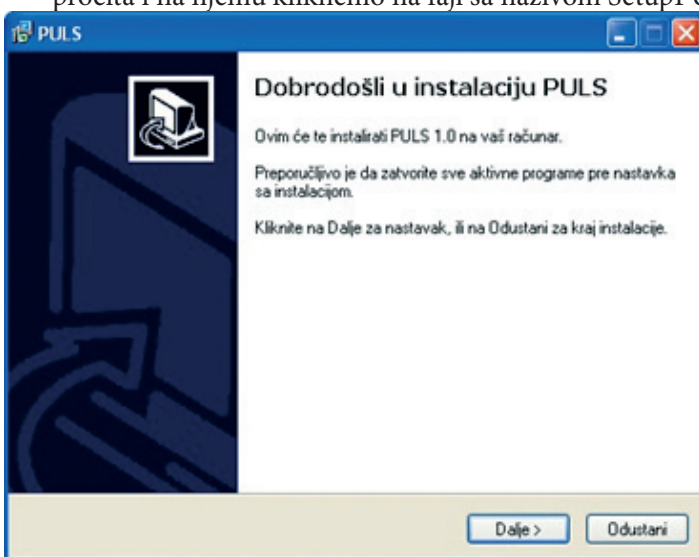
i na njemu kliknite na dugme Trust Center Settings... i na meniju na lijevoj strani na stavku Macro Settings.

Konačno se otvara obrazac

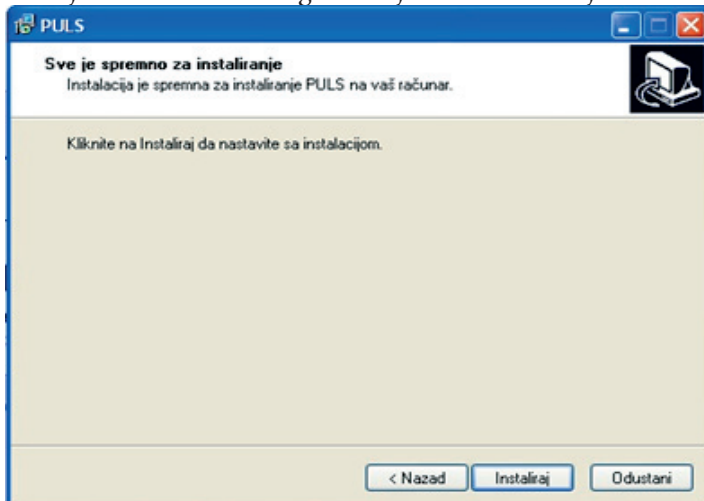


Izvršite izbor za Macro Settings kao na prethodnoj slici i kliknite na dogme OK na ovom i sljedećem obrascu.

- **Instalacija programa PULS.** Postavimo odgovarajući instalacioni CD u uređaj, pričekamo malo da ga pročita i na njemu kliknemo na fajl sa nazivom SetupPULS. Otvoriće se obrazac

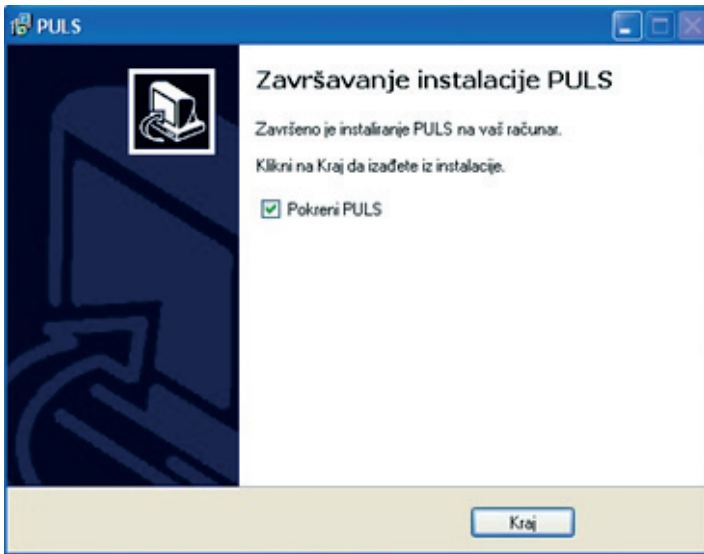


i na njemu kliknite na dugme Dalje. Otvoriće se sljedeći obrazac



Kliknite na dugme Instaliraj.

Konačno će se otvoriti obrazac



i na njemu kliknite na dugme Kraj čime je proces instalacije završen i program će se automatski startovati.


1.1 UVOD

Namjena ove aplikacije je da se obrade podaci sa anketa vezanih za zadovoljstvo javnim uslugama. Moguće je, takođe, međusobno porediti izabrane dve ankete.

Programom je moguće unositi i analizirati ankete za više opština.


Na početnom ekranu se definišu opštine za koje će se program koristiti. Funkcije dugmadi su sljedeće:


Dodavanje novog zapisa. Kliknite mišem na dugme  i kursor će se naći u polju za unos šifre opštine za koju želite da unosite ankete (šifre idu od 1 pa nadalje). Unesite je i pritisnite tipku Enter na tastaturi i zatim

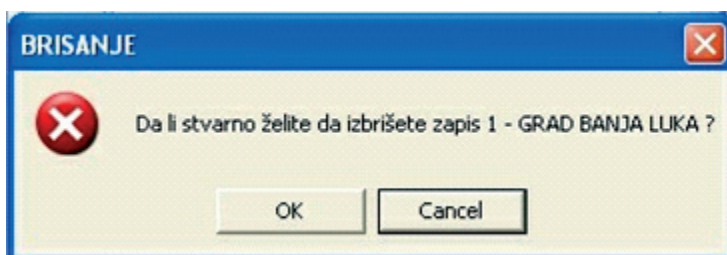
unesite njen naziv. Poslije pritiska na tipku Enter fokus će doći na dugme  koje služi da se novounesena opština zapiše u tabelu. Ponovnim pritiskom na tipku Enter dodavanje novog zapisa je završeno a fokus opet dolazi na ikonu za unos novog zapisa radi bržeg rada pri višestrukome unosu.

Izmjena postojećeg zapisa. Kliknite u tabelu na zapis koga želite izmjeniti i on će se pojaviti u

polju "Naziv" u gornjem dijelu ekrana. Izvršite ispravku i kliknite na dugme .

Odustajanje. Ako se tokom unosa od istog želi odustati a nalazimo se u polju "Šifra" to činimo pritiskom na taster "Esc", a ako se nalazimo u polju "Naziv" proces se prekida klikom na ikonu .

Brisanje zapisa. Kliknite u tabelu na zapis koga želite izbrisati a zatim kliknite na ikonu . Pojaviće se sljedeći prozor



u kome sa klikom na dugme OK potvrđujete želju za brisanjem a klikom na dugme Cancel od toga odustajete.

Štampanje spiska korisnika. Kliknite na ikonu  i dobićete željeni izvještaj na ekranu. Pomoću menija na vrhu ekrana možete da vršite sljedeće operacije:

 **Podešavanje lista** vrši se podešavanje margina i veličine papira

 vrši se izbor broja stranica koje će se istovremeno prikazati na ekranu


 **Štampanje...** štampanje izvještaja na instalisanom printeru

 **Fit** izbor veličine prikaza lista na ekranu

 Export u Excel eksport podataka u Microsoft Excel

 Export u Word eksport podataka u Microsoft Word

 Zatvori izvještaj izlazak iz prikaza izvještaja

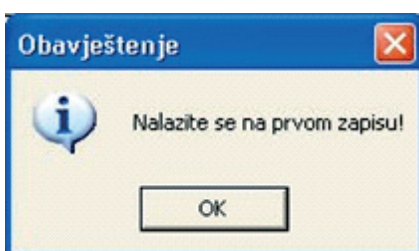
 Pomoć dobije se potrebna objašnjenja o izvještaju (ovo je senzitivna pomoć, tj. računar ponudi samo ona objašnjenja koja se tiču teme u kojoj je pomoć zatražena)


Kretanje kroz tabelu. Pored klizača na desnoj strani tabele kroz zapise se može kretati i pomoću seta ikona

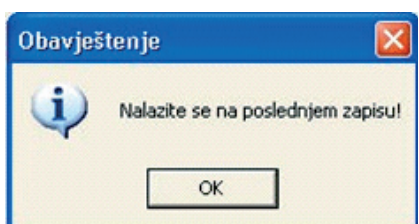



i to redom na prvi zapis, jedan zapis prema početku, jedan zapis prema kraju i na zadnji zapis.

Ako klikanjem na ikonu  stignete do vrha tabele pojaviće se sljedeći prozor:



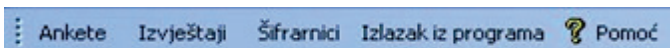
Ako klikanjem na ikonu  stignete do dna tabele pojaviće se sljedeći prozor:



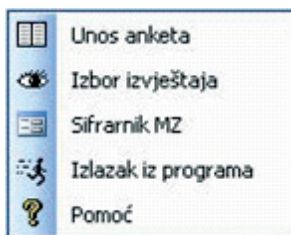
Pomoć. Klikom na ikonu  dobijaju se potrebna objašnjenja o radu sa šifrnikom.

Izlaz iz šifrnika. Kliknite na ikonu  i prozor šifrnika se zatvara.

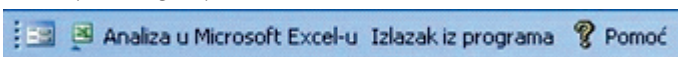
Kretanje kroz program se vrši ili pomoću komandi na uvodnom ekranu, pomoću menija na gornjem dijelu ekrana




ili klikom na desni taster miša kada se pojavi sljedeći meni



Ako se pokazivač miša zadrži na stavci bilo kojeg menija, ikoni ili komandnom dugmetu pojaviće se kratki opis funkcije datog objekta. Kada se nalazite u maski za unos anketa pojavljuje se meni



u kome se nalazi dodatne stavke pomoću koje se podatci o anketama izvezu u Excel i tako se ima mogućnost dodatnih obrada sa moćnim Excel-ovim alatima.

Klikom na ikonu  dobijaju se potrebna uvodna objašnjenja.

1.2 IZBOR

Na ovom obrascu (za prethodno odabranu opštinu) biramo operaciju koju želimo da izvršavamo (unos anketa, izvještaji, šifrnarij MZ ili povratak na obrazac za izbor opštine).

1.3 UNOS ANKETA


Kada otvorite masku za unos anketa u njoj će se prikazati zadnja unesena anketa. To je učinjeno iz razloga da se lakše zna koja je zadnja unijeta anketa kao i zbog odabira startnog datuma. Naime, pri unosu nove ankete ona kao startni datum (koji se, ako je to potrebno, može i izmjeniti) uzima datum od one prethodno unesene. Time se povećava efikasnost rada jer se tokom unosa anketa koje su istog datuma samo na početku unese željeni datum i on se zatim pri svakoj sljedećoj samo prihvati kao takav bez ponovnog ukucavanja.

Operacije koje se mogu izvršavati su sljedeće:

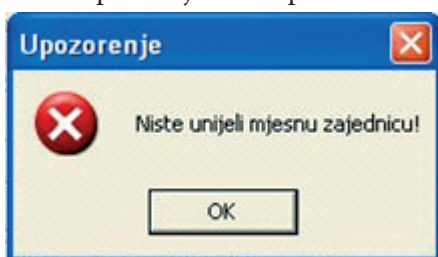
Dodavanje nove ankete. Kliknite mišem na dugme  i kursor će se automatski postaviti u polje "Šifra:". Tu se unosi šifra sa obrasca ankete koja se pri štampanju anketnog listića automatski generiše.

Prelazak na novo polje za unos može da se izvrši klikom miša na željeno polje ili, ako se radi pomoću tastature, uz pomoć tipke *Enter* ili *Tab*.

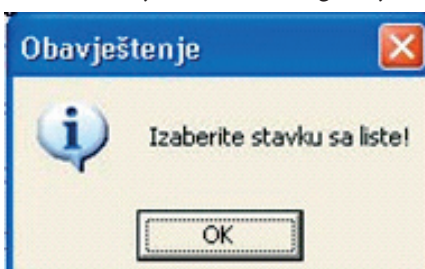
Polje datum se unosi onako kako je u uvodu već objašnjeno. Pri ukucavanju datume nije potrebno tačke (.) između dana, mjeseca i godine. Polje za datum takođe ne smije ostati prazno jer spada u obavezna polja pošto je neophodno pri analizi izvještaja koja je uvijek data u periodu vremena.

Ako se na desnoj strani polja za unos nalazi  to znači da je u pitanju takozvana padajuća lista koja se otvori svaki put kada dobije fokus i potrebno je samo sa nje izabrati željenu stavku kao odgovor na pitanje. Stavka se može izabrati pomoću miša, tastaturom koristeći kursorske tipke gore ili dole ili otkucati početak naziva željene stavke i izbor potvrditi pritiskom na tipku *Enter*.


Obavezna polja su MZ, Datum i Pol a ostala NISU obavezna i mogu ostati prazna. Ako polje za MZ pokušate ostaviti prazno javiće se poruka



Ako se kucajući unese usluga koja nije na listi javiće se poruka




Ukoliko se željena MZ ne nalazi u padajućoj listi (pri ažuriranju šifrnarij MZ nije ni unesena) unesite je u šifrnarij MZ.

U polja gdje se unose ocjene od 1 do 5 ili NZ za odgovor 'Ne znam' klikne se na željenu ocjenu ili se kursorskim tasterima desno ili lijevo izabere željena ocjena. Ukoliko se želi da se odustane od već izabrane ocjene (nije obavezno polje) treba kliknuti na ikonu  desno od odgovarajućeg niza ocjena.

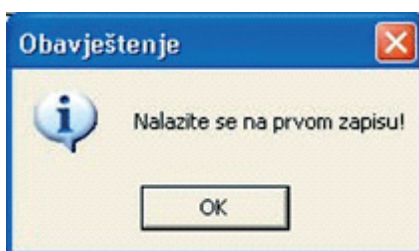
Klikom na dugme **Snimi** vrši se upisivanje u tabelu, fokus zbog efikasnijeg unosa ponovo dolazi na dugme **Nova** i unos nove ankete može ponovno da započne.


Promjena stranice. Pošto u anketnom listiću ima više podataka nego što može stati na jednu formu za unos prelazak na sljedeću stranicu ISTOG anketnog listića se vrši klikom na

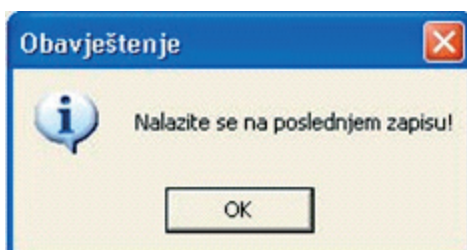


Kretanje kroz tabelu. Pored klizača na desnoj strani tabele kroz zapise se može kretati i pomoću seta ikona  i to redom na prvi zapis, jedan zapis prema početku, jedan zapis prema kraju i na zadnji zapis.

Ako klikanjem na ikonu  stignete do vrha tabele pojaviće se sljedeći prozor:



Ako klikanjem na ikonu  stignete do dna tabele pojaviće se sljedeći prozor:

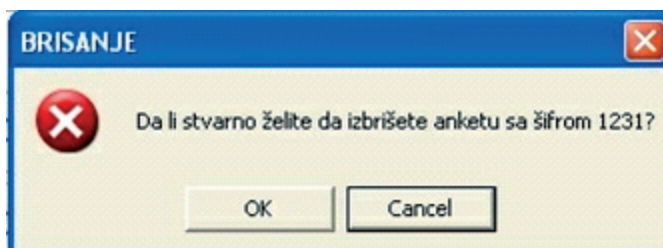


Izmjena postojeće ankete. Potrebno se prvo na gore opisani način locirati na anketu koja se želi ispraviti i postupati prema pravilima iznijetim u opisu unosa nove ankete. Klikom na ikonu


Snimi izmjene se upisuju u tabelu.


Odustajanje. Ukoliko se pri unosu nove ankete ili ispravke postojeće želi odustati od promjena treba kliknuti na dugme **Odustani**.

Brisanje zapisa. Potrebno se prvo na gore opisani način locirati na anketu koja se želi izbrisati i kliknuti na dugme **Brisanje**. Pojaviće se sljedeći prozor



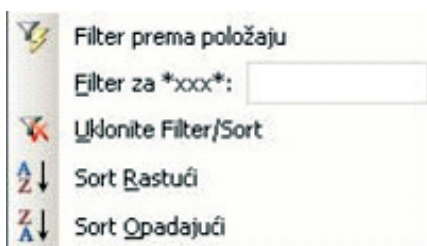
u kome sa klikom na dugme OK potvrđujete želju za brisanjem a klikom na dugme Cancel od toga odustajete.

Pomoć. Klikom na ikonu  dobijaju se potrebna objašnjenja o unosu anketa.

Izlaz iz obrasca za unos anketa. Kliknite na ikonu  i prozor za unos anketa se zatvara.

Ako vam izgled ikona nije dovoljno asocijativan nije potrebno ići u sistem za pomoć već je potrebno samo malo zadržati pokazivač miša na ikoni čija je uloga nejasna i pojaviće se kratko objašnjenje njene funkcije.

Na raspolaganju je i desni taster miša koji otvara



ovakav prozor.

Filter prema položaju omogućava filtriranje prema vrijednosti polja u kojem je kursor. Filter za *xxx* omogućava filtriranje prema riječi koja je unesena između *

Sort Rastući je sortiranje po abecedi od a do z. Sort

Opadajući je sortiranje po abecedi od z do a. Uklonite

Filter/Sort uklanja sva filtriranja i sortiranja.

1.4 IZVJEŠTAJI

U programu postoji više raznih izvještaja koji se dobijaju tako da se klikne na odgovarajuću ikonu koja se nalazi lijevo od naziva .

Kada se klikne na ikonu pored naziva "Struktura korisnika" dobija se obrazac za izbor različitih izvještaja vezanih za razne vrste struktura korisnika.

Moguće je izabrati izvještaje po sljedećim kategorijama:

- Zona stanovanja
- Stanovanje
- Pol
- Starost
- Školska sprema
- Radni status
- Kategorija
- Članovi domaćinstva
- Ekonomski status
- Zaposleni članovi domaćinstva

Svaki izvještaj (osim Zone stanovanja) može da se dobije po MZ ili ne.

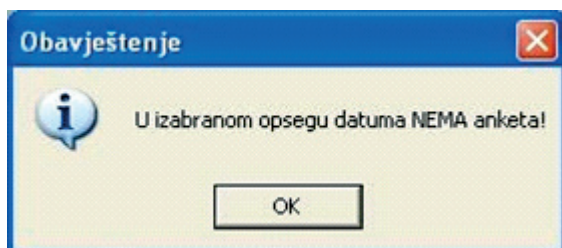
Izborom nekog drugog izvještaja (osim Struktura korisnika) dobija se forma za izbor prikaza tog izvještaja i to:

- Po mjesnim zajednicama
- Po MZ i prema stanovanju
- Po MZ i prema kategoriji stanovništva
- Svi korisnici

U zavisnosti od vrste izvještaja neke od stavki mogu biti nedostupne.

Prije samog izbora izvještaja izaberite željeni opseg datuma pošto su svi izvještaji dati u periodu vremena. Izabrani vremenski opseg se pamti sve dok ne napustite masku za izbor izvještaja. Ponovnim ulaskom u masku za izbor izvještaja opseg datuma polazi od startnih vrijednosti a to su da je "Od datuma" 01.01. tekuće godine a "Do datuma" tekući datum.

Ako u izabranom periodu vremena nema anketa po zahtjevu za bilo koji izvještaj otvoriće se prozor sa sljedećom porukom:



Poslije završetka rada sa izabranim izvještajem ponovo se vraćate u masku za izbor izvještaja. Klikom na ikonu




dobijaju se potrebna objašnjenja o maski za izbor izvještaja.

Klikom na ikonu  prozor za izbor izvještaja se zatvara.

POREĐENJE ANKETA:

Ako uradite više od jedne ankete program pruža mogućnosti da izabrane ankete poredite međusobno. To se radi tako da se izabere period za poređenje (to je opseg datuma u kojem je izvršena anketa koju želimo da poredimo sa anketom koja je izvršena u periodu datuma koji je izabran kao osnovni period).

Svaki od gore spomenutih izvještaja pored dugmeta za pokretanje ima dugme  kojim se pokreće izvještaj koji prikazuje trend promjena između dva perioda (ankete).

Broj anketa P1:	1231
Broj anketa P2:	1231

Kada se otvori forma za analizu strukture korisnika u njenom gornjem dijelu

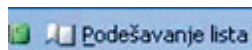
je naznačen broj anketa prema izabranim periodima.

1.4.1 Zona stanovanja

Ovaj izvještaj daje, u izabranom periodu vremena, grafički prikaz podataka o strukturi korisnika prema zoni stanovanja.

Izvještaj ne zavisi od toga da li je izabran ili ne pregled po MZ pošto to u ovom slučaju nema smisla. Klikom na lijevi taster miša mijenjamo veličinu prikaza (zoom).

Pomoću menija na vrhu ekrana možete da vršite sljedeće operacije:



vrši se podešavanje margina i veličine papira



vrši se izbor broja stranica koje će se istovremeno prikazati na ekranu


 štampanje izvještaja na instalisanom printeru

 izbor veličine prikaza lista na ekranu

 eksport podataka u Microsoft Excel

 eksport podataka u Microsoft Word

 izlazak iz prikaza izvještaja i povratak u masku za izbor izvještaja

 dobije se potrebna objašnjenja o izvještaju (ovo je senzitivna pomoć, tj. računar ponudi samo ona objašnjenja koja se tiču teme u kojoj je pomoć zatražena)

Izgled izvještaja na ekranu i štampaču je potpuno identičan.

1.4.2 Ostali izvještaji

Klikom na lijevi taster miša mijenjamo veličinu prikaza (zoom). Pomoću menija na vrhu ekrana možete da vršite sljedeće operacije:

 vrši se podešavanje margina i veličine papira

 vrši se izbor broja stranica koje će se istovremeno prikazati na ekranu


 štampanje izvještaja na instalisanom printeru

 izbor veličine prikaza lista na ekranu

 eksport podataka u Microsoft Excel

 eksport podataka u Microsoft Word

 izlazak iz prikaza izvještaja i povratak u masku za izbor izvještaja

 dobije se potrebna objašnjenja o izvještaju (ovo je senzitivna pomoć, tj. računar ponudi samo ona objašnjenja koja se tiču teme u kojoj je pomoć zatražena)

Klikom na desni taster se dobija sljedeće:



Izgled izvještaja na ekranu i štampaču je potpuno identičan.

1.4.3 Ostali standardni

Klikom na lijevi taster miša mijenjamo veličinu prikaza (zoom). Pomoću menija na vrhu ekrana možete da vršite sljedeće operacije:

 vrši se podešavanje margina i veličine papira

 vrši se izbor broja stranica koje će se istovremeno prikazati na ekranu


 štampanje izvještaja na instalisanom printeru

 izbor veličine prikaza lista na ekranu

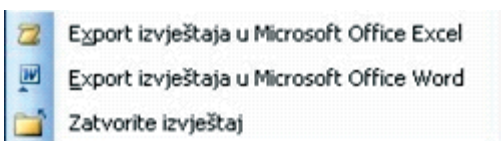
 eksport podataka u Microsoft Excel

 eksport podataka u Microsoft Word

 izlazak iz prikaza izvještaja i povratak u masku za izbor izvještaja

 dobije se potrebna objašnjenja o izvještaju (ovo je senzitivna pomoć, tj. računar ponudi samo ona objašnjenja koja se tiču teme u kojoj je pomoć zatražena)

Klikom na desni taster se dobija sljedeće:




Izgled izvještaja na ekranu i štampaču je potpuno identičan.


1.5 ŠIFRARNIK MZ


Ovaj šifrarnik služi da se u njega unese spisak mjesnih zajednica. Preporuka je da se prije samog unosa anketa kompletira mjesnih zajednica radi kasnijeg efikasnijeg rada.


Operacije koje se mogu izvršavati su sljedeće:


Dodavanje novog zapisa. Kliknite mišem na dugme  i u polje “MZ”, koje se nalazi na gornjem dijelu maske

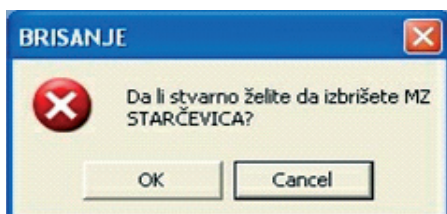
za unos, ukucajte željenu mjesnu zajednicu, pritisnite tipku Enter na tastaturi i fokus će doći na dugme  koje služi da se MZ zapiše u tabelu. Ponovnim pritiskom na tipku Enter dodavanje novog zapisa je završeno a fokus opet dolazi na ikonu za unos novog zapisa radi bržeg rada pri višestrukome unosu.

Novo uneseni zapis se nalazi na dnu tabele (sortiranje po fizičkom redu unosa) da bi se lakše znalo do kuda se stiglo pri unosu, a ako se želi izvršiti sortiranje po abecednom redu pritisnite na dugme . Ako to i ne uradite, prilikom ponovnog ulaska u šifrarnik usluga dobićete abecedni redosljed.

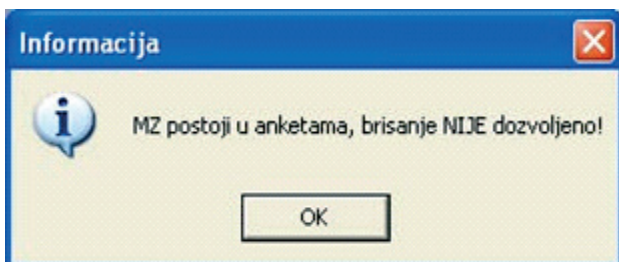
Izmjena postojećeg zapisa. Kliknite u tabelu na zapis koga želite izmjeniti i on će se pojaviti u polju “MZ” u gornjem dijelu ekrana. Ispravku možete vršiti bilo tu ili u samoj tabeli a ona se sprovodi klikom na dugme .

Odustajanje. Ako se tokom operacije dodavanja novog zapisa ili izmjene postojećeg zapisa želi odustati proces se prekida klikom na ikonu .


Brisanje zapisa. Kliknite u tabelu na zapis koga želite izbrisati a zatim kliknite na ikonu . Pojaviće se sljedeći prozor



u kome sa klikom na dugme OK potvrđujete želju za brisanjem a klikom na dugme Cancel od toga odustajete. Ako izaberete dugme OK samo brisanje će biti izvršeno samo ako ta MZ NIJE već ranije korištena u anketama. Ako je bila korištena, operacija brisanja se prekida i pojavljuje se sljedeći prozor sa obrazloženjem:



Štampanj e šifrarnika MZ.

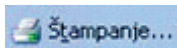
Kliknite na ikonu  i dobićete željeni izvještaj na ekranu. Pomoću menija na vrhu ekrana možete da vršite sljedeće operacije:



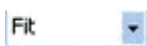
vrši se podešavanje margina i veličine papira



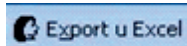
vrši se izbor broja stranica koje će se istovremeno prikazati na ekranu



štampanje izvještaja na instalisanom printeru



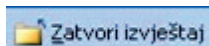
izbor veličine prikaza lista na ekranu



eksport podataka u Microsoft Excel



eksport podataka u Microsoft Word





izlazak iz prikaza izvještaja i povratak u masku za izbor izvještaja

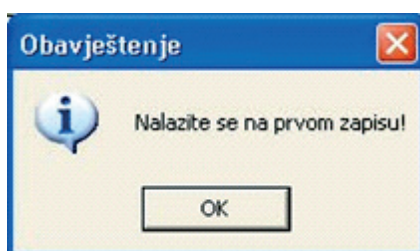



dobije se potrebna objašnjenja o izvještaju (ovo je senzitivna pomoć, tj. računar ponudi samo ona objašnjenja koja se tiču teme u kojoj je pomoć zatražena)

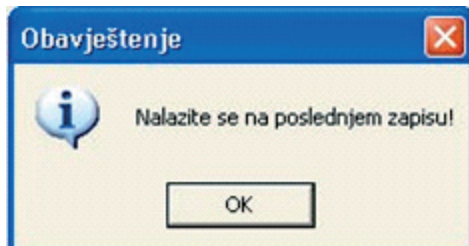
Kretanje kroz tabelu.


Pored klizača na desnoj strani tabele kroz zapise se može kretati i pomoću seta ikona  i to redom na prvi zapis, jedan zapis prema početku, jedan zapis prema kraju i na zadnji zapis.

Ako klikanjem na ikonu  stignete do vrha tabele pojaviće se sljedeći prozor:



Ako klikanjem na ikonu  stignete do dna tabele pojaviće se sljedeći prozor



Pomoć. Klikom na ikonu  dobijaju se potrebna objašnjenja o radu sa šifrnikom.

Izlaz iz šifrnika. Kliknite na ikonu  i prozor šifrnika se zatvara.

Ako vam izgled ikona nije dovoljno asocijativan nije potrebno ići u sistem za pomoć već je potrebno samo malo zadržati pokazivač miša na ikoni čija je uloga nejasna i pojaviće se kratko objašnjenje njene funkcije.

PRILOG 3 – ANKETNI LISTIĆ

Anketni listić

Šifra _____ (1) _____

Datum: ___/___/11

Molimo Vas da popunjavanjem ovog anketnog listića doprinesete poboljšanju kvaliteta javnih usluga u Vašoj opštini. Molimo Vas da svoje ocjene bazirate na stanju o sredini u kojoj živite. Anketa je potpuno anonimna.

Mjesna zajednica : _____			
Zona stanovanja:	1) grad	2) prigradsko naselje	3) seosko naselje
Stanovanje:	1) kuća	2) stambena zgrada	3) ostalo

Molimo da pri ocjenjivanju javnih usluga koristite sljedeći skalu ocjena:

1 – uopšte ne zadovoljava**2 – ne zadovoljava****3 – djelimično zadovoljava****4 – zadovoljava****5 - u potpunosti zadovoljava**

Pri ocjenjivanju zaokružite jednu od ocjena koja najpribližnije odražava Vaše mišljenje. Molimo Vas da ocijenite:

Vodovod i kanalizacija

Ukoliko ne koristite usluge javnog/ gradskog vodovoda i kanalizacije, molimo Vas da pređete na pitanje broj 2.

Ako koristite, molimo vas da ocijenite (od 1 do 5 kao na skali):

Urednost u snabdijevanju vodom	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet vode (pitkost)	1	2	3	4	5	NZ
Stanje kanalizacione mreže (ukoliko postoji)	1	2	3	4	5	NZ
Cijenu usluga vodovoda i kanalizacije	1	2	3	4	5	NZ

Komunalna higijena

Čistoću naselja	1	2	3	4	5	NZ
Raspoloživost i pristupačnost kontejnera tj. kanti za smeće	1	2	3	4	5	NZ
Redovnost i blagovremenost u odvoženju smeća	1	2	3	4	5	NZ
Kulturu stanovnika u odlaganju smeća	1	2	3	4	5	NZ
Održavanje vodotokova (rijeka i potoka) u Vašoj MZ	1	2	3	4	5	NZ
Cijenu usluge prikupljanja i odvoženja smeća	1	2	3	4	5	NZ

Kolektivno grijanje/ Gradska toplana

Ukoliko ne koristite usluge kolektivnog (gradskog) grijanja, molimo Vas da pređete na pitanje broj 4.

Ako koristite, molimo vas da ocijenite:

Urednost u snabdijevanju grijanjem	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet grijanja (adekvatna temperatura u stanu)	1	2	3	4	5	NZ
Cijenu grijanja	1	2	3	4	5	NZ

Usluge održavanja lokalnih ulica i puteva, horizontalne i vertikalne signalizacije

Stanje lokalnih ulica i puteva u vašoj MZ	1	2	3	4	5	NZ
Održavanje ulica i puteva	1	2	3	4	5	NZ
Zimsko čišćenje ulica i puteva	1	2	3	4	5	NZ
Održavanje horizontalne (linije, prelazi, itd.) i vertikalne signalizacije (znakovi, semafori, itd)	1	2	3	4	5	NZ

Javna rasvjeta

Pokrivenost javnom rasvjetom	1	2	3	4	5	NZ
Održavanje javne rasvjete	1	2	3	4	5	NZ

Zelene površine i parkovi

Ukupno/ generalno stanje zelenih površina i parkova	1	2	3	4	5	NZ
Održavanje zelenih površina i parkova	1	2	3	4	5	NZ
Raspoloživost i lokacija sportskih terena u Vašoj MZ	1	2	3	4	5	NZ
Raspoloživost i lokacija dječijih igrališta u Vašoj MZ	1	2	3	4	5	NZ
Volonterizam u održavanju zelenih površina i parkova	1	2	3	4	5	NZ

Groblja

Ukupno stanje groblja u Vašoj MZ	1	2	3	4	5	NZ
Održavanje groblja	1	2	3	4	5	NZ
Cijene grobnog mjesta	1	2	3	4	5	NZ

Javni prevoz

Kvalit.javnog prevoza(udobnost, ljubaznost, čistoća)	1	2	3	4	5	NZ
Pouzdanost (poštivanje reda vožnje)	1	2	3	4	5	NZ
Periodičnost (raspoloživost) prevoza						NZ
Dostupnost stajališta javnog prevoza	1	2	3	4	5	NZ
Javni prevoz u večernjim časovima	1	2	3	4	5	NZ
Cijenu javnog prevoza						NZ

Predškolsko obrazovanje

Dostupnost predškolskog obrazovanja	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet (opremljenost i održavanje vrtića)	1	2	3	4	5	NZ
Cijena	1	2	3	4	5	NZ

Osnovno obrazovanje

Dostupnost škole (udaljenost)	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet obrazovanja	1	2	3	4	5	NZ
Prevoz đaka u školama (<i>naročito u ruralnim MZ</i>)	1	2	3	4	5	NZ

Srednjoškolsko obrazovanje

Raspoloživost zanimanja (obrazovnih profila)	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet obrazovanja	1	2	3	4	5	NZ
Prevoz učenika	1	2	3	4	5	NZ

Biblioteka

Dostupnost biblioteka	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet sadržaja u okviru biblioteka	1	2	3	4	5	NZ

Pristup internet mreži

Dostupnost interneta kod kuće	1	2	3	4	5	NZ
Cijena internet usluge	1	2	3	4	5	NZ

Primarna zdravstvena zaštita

Dostupnost ambulante/Doma zdravlja	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet usluge	1	2	3	4	5	NZ
Redovitost usluge (periodičnost dolazaka ljekara i pružanje usluge)	1	2	3	4	5	NZ

Socijalna zaštita

Dostupnost	1	2	3	4	5	NZ
Pravednost	1	2	3	4	5	NZ

Usluge šalter sale

Dostupnost	1	2	3	4	5	NZ
Brzina	1	2	3	4	5	NZ
Kvalitet	1	2	3	4	5	NZ

Zaokruživanjem, podvlačenjem ili upisivanjem odgovarajućih podataka o Vama na kraju anketnog listića nećete ugroziti anonimnost, a značajno ćete doprinijeti pravilnoj i potpunoj analizi rezultata ankete.

Pol: M Ž **Starost:** _____ godina

Školska sprema: 1) NK 2) PK i NS 3) KV i VK 4) SSS 5) VŠS 6) VSS

Radni status: 1) zaposlen u državnom preduzeću/administraciji 2) zaposlen u privatnom preduzeću
3) zaposlen u međunarodnim/nevladinim organiz. 4) samozaposlen 5) nezaposlen 6) penzioner
7) đak / student

Kategorija: 1) izbjeglo i raseljeno lice 2) povratnik 3) domicilni stanovnik

Broj članova domaćinstva: _____ članova

Ekonomski status domaćinstva: 1) Iznad prosjeka 2) Oko prosjeka 3) Ispod prosjeka 4) Ne znam

Broj zaposlenih članova domaćinstva: _____ članova

HVALA NA SARADNJI!

PRILOG 4. – UPUTSTVO ZA DEFINISANJE UZORKA

Ovo uputstvo opisuje poseban tip ispitivanja javnog mnijenja koji se koristi kako bi se podržala i unaprijedila lokalna demokratija. Ovaj tip istraživanja naziva se “ispitivanje zadovoljstva korisnika”.

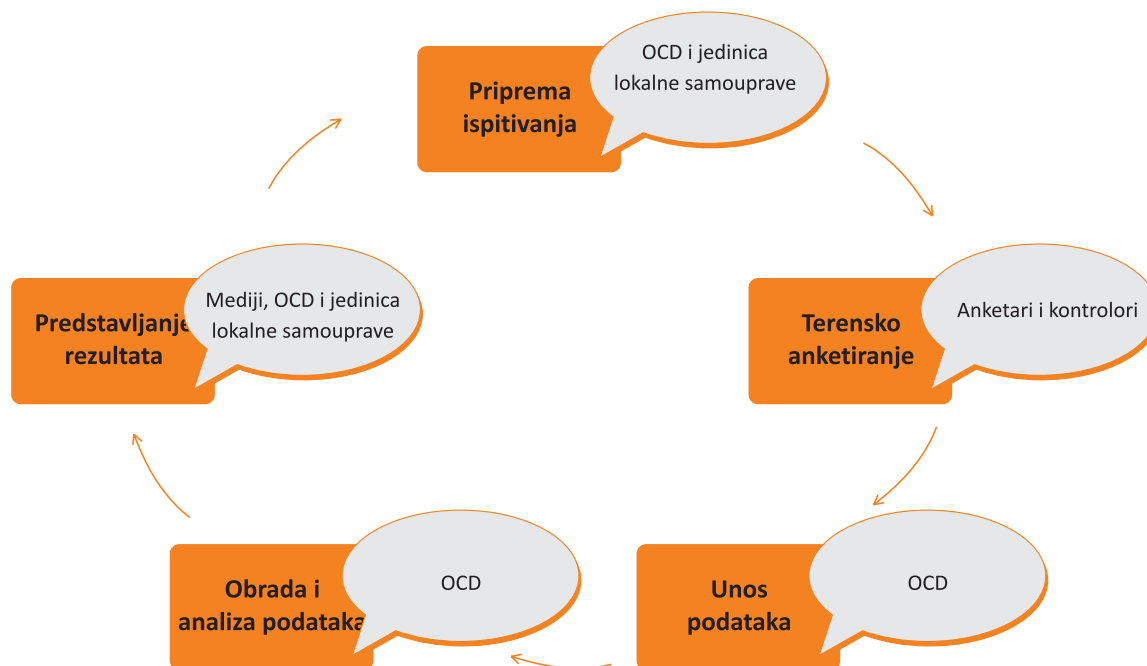
Glavni cilj ispitivanja zadovoljstva korisnika je prikupljanje informacija koje se mogu dobiti samo putem direktnog kontakta sa građanima. Ispitivanje korisnika predstavlja osnovni alat lokalne demokratije. Sistemski pripremljeno i primjenjeno, ispitivanje omogućava uključivanje glasa građana u upravljanje poslovima lokalne samouprave, a kod građana pojačava osjećaj uticaja na događaje u svojoj zajednici.

Ispitivanje korisnika se provodi putem terenskog ispitivanja, odnosno anketiranja građana na terenu.

Prije donošenja odluke o ispitivanju, lokalne samouprave treba da znaju sljedeće:

- Ispitivanje je vrlo zahtjevan i stručan posao. Ispitivanje građana zahtjeva određenu stručnost i poznavanje metoda anketiranja, provođenja istraživanja i analiziranja rezultata. Ispitivanje zadovoljstva korisnika se provodi korištenje metoda anketnog istraživanja. Da bi rezultati ispitivanja građana imali svoju pravu vrijednost, neophodna je primjena istraživačkih metoda za pripremu i provođenje ankete. Osnovni zahtjev analize na bazi nepotpunog posmatranja (na bazi uzorka) je da izabrane jedinice posmatranja reprezentuju osnovni skup kojem pripadaju, odnosno da izabrani uzorak domaćinstava reprezentuje sva domaćinstva opštine/mjesne zajednice na čijem području se provodi anketa.
- Ne treba ni početi provoditi ispitivanja ukoliko ne postoji stvarna zainteresovanost za dobijanjem objektivnih informacija od građana. Lokalna samouprava bi trebala biti stvarno zainteresovana za prikupljanje objektivnih informacija od građana, koje će koristiti u svrhu donošenja odluka i planiranje daljih aktivnosti i unapređenja. Pogrešno definisan cilj ispitivanja, kao što je podržavanje političkih stavova (kreiranje idealnog stanja u svrhu predizborne kampanje) ili podrška unaprijed donesenoj odluci (odluka o izgradnji puta je unaprijed donesena, ispitivanje se provodi samo radi potvrde te odluke), je opasno, zato što se u tom slučaju gubi prava svrha ispitivanja građana, a to je podržavanje lokalne demokratije. Samim tim ugrožava se i povjerenje građana.
- Ispitivanje treba da se provodi periodično i sistemski. Periodično (godišnje) provođenje ispitivanja korisnika zahtjeva uspostavljanje sistema prikupljanja podataka iz provedenih anketa. Vrijednost rezultata ispitivanja se povećava periodičnim ponavljanjem. Samo tada možemo izmjeriti vremenske promjene, odnosno posmatrati trendove.
- Uzeti u obzir sva ograničenja i smanjiti njihov uticaj na rezultate ispitivanja. Razna ograničenja za provođenje anketnih istraživanja su prisutna u opštinama, od nemogućnost procjene broja stanovnika do nedostatka sredstava za provođenje anketiranja. Međutim, uzimajući u obzir iskustva opština koja su već provela ispitivanje zadovoljstva korisnika, možemo sa sigurnošću reći da se upravo anketiranje na terenu pokazalo kao najbolji alat za prevazilaženje ograničenja sa kojima se opštine suočavaju prilikom prikupljanja podataka. Ovo uputstvo uzima u obzir stvarne uslove anketiranja na terenu, i nastalo je kao rezultat prakse provođenja anketiranja na terenu.
- Anketiranje zahtijeva određene troškove, vrijeme i napor lokalne samouprave. Anketiranje koje je provedeno samo da bi se dobili bilo kakvi “brzi i jeftini” rezultati može donijeti više štete od koristi. Kvalitet tako prikupljenih podataka je vrlo nizak i takve informacije mogu dovesti do izbora pogrešnih rješenja i donošenja pogrešnih odluka.

Proces provođenja ispitivanja



Metodologija provođenja anketnih istraživanja zahtjeva preduzimanje nekoliko neophodnih koraka prema sljedećem redu:

- 2.1. Odrediti jasnu svrhu i cilj ispitivanja zadovoljstva korisnika,
- 2.2. Donijeti odluku o provođenju ispitivanja,
- 2.3. Odlučiti o frekvenciji ispitivanja,
- 2.4. Organizovati tim za provođenje ispitivanja,
- 2.5. Provođenje ispitivanja na terenu.

2.1. Odrediti jasnu svrhu i cilj ispitivanja zadovoljstva korisnika

Postupak ispitivanja zadovoljstva korisnika treba započeti određivanjem jasne opšte svrhe istraživanja. Svrha ispitivanja zadovoljstva korisnika se odnosi na podršku i unapređenje lokalne demokratije.

Cilj razvoja metodologije u okviru projekta „Poboljšanja usluga lokalne samouprave (PULS)“ se odnosi na povećanje društvene odgovornosti i kvaliteta usluga koje poboljšavaju socio-ekonomski status pojedinaca i domaćinstava na lokalnom nivou, korištenjem mehanizama za povratnu spregu, tačnije uvođenjem metodologije ispitivanja zadovoljstva korisnika.

Svrha i cilj ispitivanja zadovoljstva korisnika treba da budu usvojeni od strane donosilaca odluka u lokalnoj administraciji, kao i da budu poznati svim zaposlenima u lokalnoj samoupravi.

Bez jasnog razumijevanja svrhe i cilja, ispitivanje ima tendenciju prikupljanja neupotrebljivih podataka ali i izostavljanja prikupljanja važnih podataka.

2.2. Donijeti odluku o provođenju ispitivanja

Lokalna samouprava treba da donese odluku o provođenju ispitivanja zadovoljstva korisnika, koja će biti jasno zasnovana na potrebi da se dobiju stavovi i mišljenje građana o uslugama koje poboljšavaju socio-ekonomski status pojedinaca i domaćinstava.

Svi učesnici u procesu ispitivanja, kao i potencijalni korisnici podataka, treba da budu upoznati sa svrhom i ciljevima provedenog ispitivanja.

2.3. Odlučiti o frekvenciji ispitivanja

Odluka o frekvenciji organizacije ispitivanja zadovoljstva korisnika zavisi od svrhe i ciljeva istraživanja. Ponekad je samo jedna organizacija istraživanja dovoljna kako bi se postigli ciljevi. Na primjer, opština planira preuređenje centralnog parka, a htjela bi znati mišljenje građana o željenom izgledu i sadržajima parka. Ispitivanja mišljenja građana koja su provedena samo jedanput mogu imati znatna ograničenja, s obzirom da ne dopuštaju mjerenje trendova.

Prema preporukama tima koji je učestvovao u razvoju ispitivanja zadovoljstva korisnika javnih usluga (instrumentata ispitivanja, procedure i alata za obradu), ispitivanje će se provoditi jednom godišnje. Razlozi za ovakvu frekvenciju leže u činjenici da su korektivne akcije podložne budžetskoj proceduri, ali da i samo otklanjanje nedostataka zahtijeva dosta vremena.

Ako se ispitivanje zadovoljstva korisnika provodi godišnje, odnosno redovno, građani ih smatraju “prirodnim” putem učešća u lokalnim pitanjima, izražavanjem svojih stavova i potreba.

2.4. Organizovati tim za provođenje ispitivanja

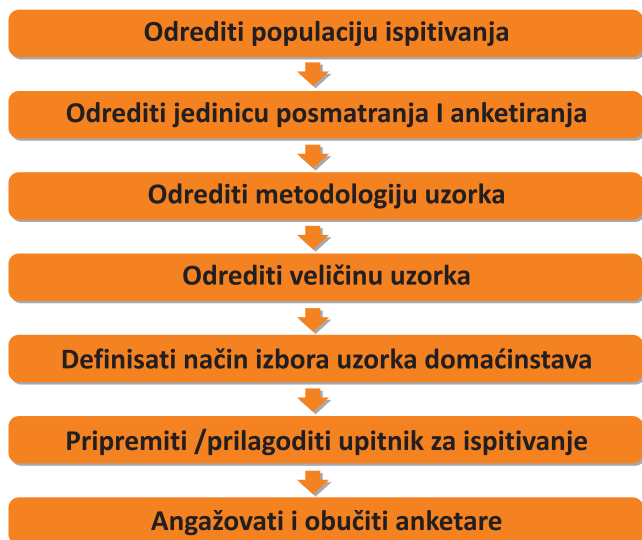
Neophodno je formalno uspostaviti tim za provođenje ispitivanja zadovoljstva korisnika, koji će imati jasno definisana prava i obaveze i odgovornosti.

Tim za provođenje ispitivanja je minimalno sastavljen od sljedećih učesnika u provođenju ispitivanja:

- predstavnici jedinice lokalne samouprave
 - upoznavanje sa metodologijom,
 - postizanje saglasnosti o provođenju istraživanja,
 - pružanje neophodnih informacija i podataka,
 - podrška tokom provođenja ispitivanja.
- organizacija civilnog društva:
 - organizacija ispitivanja i saradnja sa predstavnicima jedinice lokalne samouprave,
 - prilagođavanje i upoznavanje sa instrumentarijem za ispitivanje (upitnik, uputstvo za rad anketara, uputstvo za odabir uzorka,...),
 - odabir uzorka domaćinstava,
 - angažovanje i obuka volontera/anketara,
 - kontrola rada na terenu,
 - unos podataka,
 - obrada i analiza podataka,
 - priprema izvještaja i predstavljanje rezultata ispitivanja.
- volonteri/anketari
 - anketiranja na terenu,
 - izvještavanje sa terena.

2.5. Organizacija ispitivanja na terenu

Naredni grafikon daje pregled neophodnih aktivnosti za pripremu ispitivanja na terenu.



2.5.1. Odrediti populaciju za istraživanje

Populacija istraživanja ili osnovni skup je stanovništvo koje živi na području opštine, odnosno domaćinstva koja žive na područjima mjesnih zajednica u sastavu opštine.

Prije početka ispitivanja potrebno je prikupiti podatke o procijenjenom broju domaćinstava mjesnih zajednica koja se nalaze u sastavu opština.

Mjesne zajednice su obično klasifikovane kao urbane, prigradske i ruralne pa je, za potrebe analize podataka, korisno dobiti i informacije o klasifikaciji mjesnih zajednica.

2.5.2. Odrediti jedinicu posmatranja i anketiranja

Jedinica posmatranja je domaćinstvo koje živi u stambenoj jedinici izabranoj u uzorak. Domaćinstvom se smatra svaka porodična ili druga zajednica osoba koja zajedno stanuju i zajednički troše svoje prihode za podmirivanje osnovnih životnih potreba.

Jedinica anketiranja/ispitanik je najstarija osoba u domaćinstvu koja je najbolje upoznata sa uslugama koje poboljšavaju socio-ekonomske uslove života. Radi ravnomjerne zastupljenosti ispitanika oba pola, anketar treba da vodi računa da, svaki sljedeći ispitanik bude osoba suprotnog pola, naravno ukoliko to okolnosti na terenu dozvoljavaju.

2.5.3. Odrediti metodologiju izbora uzorka domaćinstava

Prikupljanje podataka o obilježjima svih domaćinstava na području opštine je preskupo i zahtijeva previše vremena, ponekad je čak i nemoguće zbog nepostojanja potrebnih podataka o domaćinstvima na području opštine (adresari, nazivi ulica,...).

Zbog tih razloga vrši se reprezentativno promatranje kojim se obuhvaća samo jedan dio domaćinstava opštine, odnosno uzorak domaćinstava koja po svojim karakteristikama nalikuju svim domaćinstvima na području opštine (ukupnoj populaciji).

Prvi korak je odluka o tome koju metodologiju određivanja uzorka koristiti.

Postoje dva osnovna načina određivanja uzorka istraživanja:

- Uzorkovanje koje se bazira na vjerovatnoći,
- Uzorkovanje koje se ne bazira na vjerovatnoći.

U praksi je veoma teško primeniti uzorkovanje koje se bazira na vjerovatnoći, iako to predstavlja reprezentativniji način uzorkovanja, s obzirom da je to veoma skup metod koji zahtijeva dosta vremena, a sredstva i vreme najčešće kod većine istraživanja predstavljaju limitirajući faktor. Upravo iz ovih razloga za ovakve vrste istraživanja najčešće se vrši uzorkovanje koje se ne bazira na vjerovatnoći.

S obzirom na raspoloživost informacija o mjesnim zajednicama (u najboljem slučaju procjena broja domaćinstava i klasifikacija mjesne zajednice prema tipu), nepostojanje okvira uzorka i uzimajući u obzir ekonomičnost istraživanja, za ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama koristiće se **uzorak koji se ne bazira na vjerovatnoći**.

Za ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama koristiće se prilagođeni **klaster uzorak**, koji po svojim karakteristikama, daje najveću reprezentativnost, pouzdanost i preciznost procjene.

Grupe, odnosno klasteri, za provođenje ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugama, su sve mjesne zajednice na području opštine. Uzorak se kreira uzimajući u obzir broj domaćinstava po mjesnim zajednicama na području opštine, zatim se nasumično izaberu stambene jedinice unutar mjesne zajednice, u okviru njih se izaberu domaćinstva i onda se u finalnoj fazi metodom prostog slučajnog uzorka (najstariji muški ili ženski član domaćinstva) izaberu članovi domaćinstva koji predstavljaju jedinicu anketiranja/ispitanici.

Klasterski uzorak se koristi:

- Ako ne postoji spisak osnovnog skupa (odnosno spisak domaćinstava sa osnovnim karakteristikama domaćinstava),
- Ako postoje dobro definisani klasteri koji su najčešće geografske oblasti (mjesne zajednice u slučaju većine opština),
- Ako se može napraviti razumna procjena broja jedinica u svakom od nivoa klasteringa (većina opština može uraditi procjenu broja domaćinstava po mjesnim zajednicama),
- Ako istraživanje dozvoljava dovoljno velike uzorke (praksa je pokazala da definisanje uzorka domaćinstava za svaku mjesnu zajednicu ne predstavlja preveliko opterećenje za anketiranje na terenu i ne zahtjeva previše sredstava i vremena za provođenje ispitivanja).

2.5.4. Izračunavanje veličine uzorka domaćinstava

S obzirom na značajne razlike u socio-ekonomskim pokazateljima po mjesnim zajednicama unutar opština i potrebu za izražavanjem rezultata po mjesnim zajednicama, metodologija sugerise određivanje veličine uzorka za svaku mjesnu zajednicu pojedinačno.

Izračunavanje adekvatne veličine uzorka zavisi od više faktora, od kojih su najvažniji:

- Koliko želimo biti tačni?
- Koliki nivo pouzdanosti rezultata želimo?
- Kolikim budžetom za provođenje istraživanja raspolažemo?
- Koliko vremena imamo na raspolaganju za provođenje istraživanja?

Naravno da svaki istraživač želi maksimizirati svaki od gore navedenih faktora (osim vremena provođenja istraživanja), ali najveća ograničenja sa kojima se istraživači susreću odnose se na raspoloživi budžet, ali i raspoloživo vrijeme za izvođenje istraživanja.

Validnost i mogućnost uopštavanja dobijenih rezultata, odnosno reprezentativnost uzorka, uslovljena je, pored ostalog, poznavanjem osnovnog skupa, u slučaju našeg istraživanja poznavanjem karakteristika domaćinstava na području opštine:

- Uzorak je reprezentativan ukoliko su njegove karakteristike slične karakteristikama svih domaćinstava u mjesnoj zajednici. Iz tog razloga su dragocjene sve informacije o domaćinstvima na području mjesne zajednice, ukoliko su raspoložive (struktura, veličina,...)
- Uzorak je homogeniji a time i precizniji, što je pojava koja se proučava manje varijabilna, odnosno što su domaćinstva koja žive na području mjesne zajednice homogenija,
- I naravno, što je uzorak veći to je reprezentativniji.

Kako bi se odredila veličina minimalnog uzorka domaćinstava po mjesnoj zajednici, potrebno je poznavati sljedeća tri parametra:

- broj domaćinstava po mjesnoj zajednici,
- pretpostavljeni nivo pouzdanosti (prihvaćeni rizik greške u ispitivanju) i
- pretpostavljeni interval pouzdanosti.

Tipično pretpostavljeni nivo pouzdanosti je ili 95% (npr. 5% mogućnosti greške) ili 99% (npr. 1% mogućnosti greške). U našem slučaju, zbog relativno malih veličina mjesnih zajednica u nekim opštinama, pretpostavljeni nivo pouzdanosti je i 90% (10% mogućnosti greške). Osim nivoa pouzdanosti, potrebno je pretpostaviti i interval pouzdanosti koji opisuje postotak greški postignutih parametara, kao što su srednje vrijednosti.

Željena preciznost mjerenja utjecat će na izbor jednog od uobičajeno prihvaćenih intervala pouzdanosti, u zavisnosti od broja domaćinstava po mjesnim zajednicama, na primjer; $\pm 14\%$, $\pm 13\%$, $\pm 12\%$, $\pm 11\%$, $\pm 10\%$, $\pm 9\%$ i 5% .

Tabela 1. Primjeri minimalne veličine uzorka određene upotrebom ova tri kriterija

Broj domaćinstava u MZ	Veličine uzorka													
	Nivo pouzdanosti od 95%							Nivo pouzdanosti od 90%						
	$\pm 14\%$	$\pm 13\%$	$\pm 12\%$	$\pm 11\%$	$\pm 10\%$	$\pm 9\%$	$\pm 5\%$	$\pm 14\%$	$\pm 13\%$	$\pm 12\%$	$\pm 11\%$	$\pm 10\%$	$\pm 9\%$	$\pm 5\%$
50	25	27	29	31	33	35	44	21	22	24	27	29	32	42
100	33	36	40	44	49	54	80	26	29	32	36	41	46	73
150	37	41	46	52	59	66	108	28	32	36	41	47	54	37
200	40	44	50	57	65	75	132	30	33	38	44	51	59	115
300	42	48	55	63	73	85	169	31	35	41	47	55	66	42
500	45	51	59	69	81	96	217	32	37	43	50	60	72	176
700	46	53	61	71	85	102	248	33	38	44	52	62	75	195
1000	47	54	63	74	88	106	278	33	39	45	53	63	77	213
1500	47	55	64	75	90	110	306	34	39	46	54	65	79	229

Dodatni faktor koji u stvarnom životu utiče na odluke o veličini uzorka jeste trošak provođenja istraživanja.

Kao što se vidi iz Tabele 1, na primjer, minimalna veličina uzorka za mjesnu zajednicu koja ima 500 domaćinstava, uz stupanj povjerenja od 95% i interval povjerenja $\pm 5\%$, zahtijeva prilično velik broj ispitanika u uzorku, 217 ispitanika.

S obzirom na razlike u veličini mjesnih zajednica i relativno veliki broj malih mjesnih zajednica, metodologija predlaže promjenu nivoa pouzdanosti i intervala pouzdanosti u zavisnosti od veličine mjesne zajednice.

Tabela 2. daje metod za izračunavanje veličine uzorka domaćinstava na osnovu veličina mjesnih zajednica uz nivo pouzdanosti od 90% i 95% i različite intervale pouzdanosti u zavisnosti od veličine mjesne zajednice.

Broj domaćinstava u MZ	Interval pouzdanosti	Veličina uzorka za nivo pouzdanosti 90%	Veličina uzorka za nivo pouzdanosti 95%
do 50	±14%	do 21	do 25
od 50 do 100	±13%	od 23 do 29	od 27 do 36
od 101 do 300	±12%	od 32 do 41	od 40 do 55
od 301 do 500	±11%	od 47 do 50	od 63 do 69
od 501 do 700	±10%	od 60 do 62	od 81 do 85
od 701 do 1000	±9%	od 75 do 77	od 102 do 106
preko 1000	±8%	Preko 96	preko 131

Primjer:

Definisanje veličine uzorka i tumačenje rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika usluga na primjeru mjesne zajednice od 701 domaćinstava:

Ukoliko izabere se da je nivou pouzdanosti rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika 90%, u uzorak ćemo izabrati 75 domaćinstava koja će biti anketirana. Kada spojimo nivo i interval pouzdanosti, možemo reći da smo 90% sigurni da je rezultat istraživanja tačan za $\pm 9\%$.

Interval pouzdanosti se smanjuje sa povećanjem veličine mjesnih zajednica, ali nivo i interval pouzdanosti se smanjuje i ukoliko tumačimo podatke za područje cijele opštine (ne izdvajajući rezultate po mjesnim zajednicama).

Formula za izračunavanje uzorka je data u **excel file**-u koji uključuje formule i u kojem se, na jednostavan način, može izračunati preporučena veličina uzorka domaćinstava.

2.5.5. Definirati način izbora uzorka domaćinstava

S obzirom na nepostojanje evidencije o domaćinstvima i adresama na području mjesnih zajednica, a da bismo, koliko toliko, zadovoljili princip slučajnog izbora uzorka domaćinstava, računa se „korak za anketiranje domaćinstava“.

Korak se računa za svaku mjesnu zajednicu posebno. Na primjer, veličina uzorka za mjesnu zajednicu od 701 domaćinstvo je 75 domaćinstava. Korak je jednak odnosu veličine mjesne zajednice i veličine uzorka, odnosno $701/75 = 9,35$. Korak za anketiranja je 9. Broj 9 znači da će se anketirati svako deveto domaćinstvo na području mjesne zajednice po sljedećem principu:

- kada su u pitanju kuće, anketiraće se domaćinstvo u svakoj devetoj kući u ulici (pretpostavljamo da u kući živi jedno domaćinstvo). Takav način anketiranja nam ne daje stvarni izbor svakog devetog domaćinstva ali je do anketara da procijeni da li će, na kraju provođenja ispitivanja na dodjeljenoj lokaciji imati dovoljan broj ispitanika ili će u određenom broju kuća morati da ispituje koji broj domaćinstava tu živi.
- kada su u pitanju stambene jedinice/stanovi u zgradama, anketiraće se svaki deveto domaćinstvo u stambenoj jedinici/stanu u zgradi.

U slučaju da nekoliko domaćinstava živi u jednoj stambenoj jedinici (npr. u kući ili čak u stanu), anketiraće se predstavnik jednog izabranog domaćinstva. Ostala domaćinstva će služiti kao zamjenska, u slučaju da predstavnik prvog domaćinstva kojeg anketar kontaktira odbije ili nije u mogućnosti da učestvuje u ispitivanju. U slučaju odbijanja, zamjensko domaćinstvo (domaćinstvo koje će se anketirati umjesto izabranog) će biti domaćinstvo koje živi najbliže izabranom domaćinstvu. Korak se računa od domaćinstva koje je pristalo da učestvuje u ispitivanju.

Radi povećanja reprezentativnosti rezultata i kasnijeg pojednostavljenja procesa anketiranja, metodologija predlaže provođenje panel ankete, odnosno vođenje evidencije o anketiranim domaćinstvima u listi za anketiranje (ime i prezime ispitanika, adresa stanovanja i broj telefona - ukoliko je raspoloživ) i ponovno anketiranje istih domaćinstava iz godine u godinu.

Provođenje panel ankete ima svoje prednosti i nedostatke:

Prednosti	Nedostaci
Izbjegava se procedura izbora uzorka domaćinstava svake godine	Upoznavanje ispitanika sa anketarom i, usljed toga, davanje socijalno poželjnih odgovora
Povećava se uporedivost rezultata istraživanja	Teža mogućnost ispravljanja pogrešno formuliranih pitanja (upitnika)
Izbjegava se mogućnost greške koja nastaje usljed izbora drugog uzorka domaćinstava u narednoj godini ispitivanja	Teža mogućnost ispravke loše izabranog uzorka
Pojednostavljaju se procedure rada na terenu (nakon određenog vremena i stvaranja povjerenja kod ispitanika, moguće je i slanje upitnika poštom)	Problemi koji nastaju sa praćenjem domaćinstava koja su odselila unutar opštine
Lakše pronalaženje domaćinstava izabranih u uzorak	

PRILOG 5 – UPUTSTVO ZA RAD ANKETARA

Poželjne karakteristike anketara

- Poželjno je da anketar (npr. stilom oblačenja, načinom ophođenja sa ispitanicima) ne odstupa previše od populacije na kojoj se ispitivanje provodi. Poželjno je (ali ne i neophodno) da anketar poznaje opštinu u kojoj se provodi ispitivanje.
- U zavisnosti od organizacije civilnog društva, neke će imati svoje stalne volontere/anketare, a neke će anketare angažovati honorarno od ispitivanja do ispitivanja. Prednost honorarno i povremeno zaposlenih anketara je u izbjegavanju rutine i naučene vještine, a stalno zaposlenih u smanjenju troškova obuke i većem iskustvu.
- Izbor anketara je veoma odgovoran posao. Anketar treba da bude osoba kojoj se može povjeriti anketiranje bez pretjerane bojazni za neobavljanje posla i ozbiljna osoba kojoj je potreban dodatni posao.

Obuka anketara

Prije početka ispitivanja zadovoljstva, odnosno rada na terenu, OCD treba da organizuje obuku anketara za rad na terenu.

Obuka anketara se sastoji od:

1. upoznavanja sa svrhom i ciljevima ispitivanja, te planiranja terenskog rada,
2. pronalaženja, izbora i podsticaja ispitanika na saradnju,
3. načina postavljanja svakog pitanja i bilježenja odgovora (detaljno upoznavanje sa upitnikom),
4. završetka ispitivanja.

Neophodno je da predstavnik OCD, zajedno sa anketarom, pročita sva pitanja iz upitnika i razjasni eventualne nejasnoće. Takođe je preporučljivo da anketar obavi probni intervju prije polaska na teren (npr. sa predstavnicima OCD). Probni intervju, gdje predstavnik organizacije civilnog društva preuzima ulogu ispitanika (ili anketara) i prolazi kroz svako pitanje sa budućim anketarima, rješavajući nejasnoće koje bi se eventualno mogle pojaviti, vodi do smanjenja poteškoća prilikom provođenja ankete, kao i do boljih rezultata ispitivanja.

Upoznavanje sa svrhom i ciljevima istraživanja, planiranje terenskog rada

Upoznavanje sa svrhom i ciljevima ispitivanja u znatnoj mjeri, povećava motivaciju anketara, a samim tim i stopu odziva ispitanika.

Neophodno je obratiti pažnju na znanje anketara. On treba znati onoliko koliko mu je potrebno za dobro razumijevanje ispitivanja i adekvatno obavljanje svojih zadataka.

Prilikom planiranja terenskog rada anketarima, a pogotovo onim neiskusnim, treba što više olakšati posao pri dodjeli zadatka. Kako bi maksimalno smanjili vrijeme pronalaženja ispitanika, anketare treba upozoriti na potrebu planiranja obilaska terena, tj. rute. Ona treba biti koncipirana tako da anketar u što kraćem roku može pronaći i anketirati što veći broj ispitanika, te da su gubici vremena potrebni za dolazak do ispitanika svedeni na najmanju moguću mjeru.

Radi što veće susretljivosti ispitanika i izbjegavanja neugodnih situacija, treba napomenuti anketarima koje vrijeme nije prikladno za anketiranje, kada se obično može očekivati odsutnost potencijalnih ispitanika ili njihova nespремnost na saradnju.

Pronalaženje, izbor i podsticaj ispitanika na saradnju

Anketari traže određeni tip ispitanika u skladu sa uputstvom koje su dobili od organizacije civilnog društva, a koje omogućuje izbor slučajnog uzorka.

Metodologija ne dopušta potpunu slobodu anketara u odabiru ispitanika. Iz tog razloga, potrebno je posebnu pažnju posvetiti jasnom i nedvosmislenom razumjevanju anketara načina izbora uzorka domaćinstava, jedinici posmatranja i jedinici anketiranja/ispitanik. U pravilu, anketarima se daju uputstva o lokacijama na kojima će provesti anketiranje.

Nakon kontaktiranja potencijalnog ispitanika anketar se treba predstaviti imenom i prezimenom, navesti organizaciju za koju radi i kratko opisati o kakvom je ispitivanju riječ. Treba napomenuti da su izvinjenja unaprijed ili pretjerano dugi uvodi nepotrebni.

Anketar će od organizacije civilnog društva dobiti akreditaciju na kojoj će biti navedeno njegovo ime, naziv organizacije za koju radi kao i naziv ispitivanja koje se provodi. Anketar će nositi akreditaciju na takav način da je ispitanik može vidjeti tokom obavljanja ispitivanja.

Ispitanika treba upoznati sa povjerljivošću (individualni podaci ne mogu biti objavljeni) i adekvatnim korištenjem podataka dobivenih anketiranjem. Međutim, ispitanicima ne treba garantovati ono što nije moguće ispuniti, kao npr. potpunu anonimnost anketiranog i sl. jer lista za anketiranje sadrži neke lične informacije koje ne garantuju potpunu anonimnost ispitanika.

Način postavljanja pitanja i upisivanja odgovora

Anketari u nekim situacijama žele promijeniti formulaciju ili redoslijed određenih pitanja, dodati ili izbaciti poneku riječ i sl. To se smatra neprihvatljivim i treba se izbjeći. Najbolji način da se to postigne je adekvatna obuka anketara kojom se osigurava potpuno poštivanja dobijenih uputstava.

Metodologija predviđa dva načina popunjavanja upitnika:

- ispitanik može sam popuniti upitnik prema uputstvima dobijenim od strane anketara i
- anketar može postavljati pitanja i upisivati odgovore u upitnik.

Pri postavljanju pitanja, anketar treba pitanja pročitati tačno i bez greške. Pitanja mora pročitati tačno onako kako su napisana. Ne smije se ismijeniti sadržaj i oblik pitanja. Jedina pomoć ispitaniku može biti ponovno čitanje određenog pitanja. Anketar pitanja mora čitati redom kako su napisana kako bi izbjegao uticaj poremećenog redoslijeda pitanja na odgovore ispitanika. Ispitaniku se, ni bilo koji način, ne smije sugerisati odgovor.

Pri upisivanju odgovora anketar mora tačno zabilježiti odgovor kako mu ga je dao ispitanik. Anketar mora biti upoznat sa pitanjima kao i sa dozvoljenim modalitetima odgovora na pojedina pitanja.

Anketar ne smije, na bilo koji način, iznijeti ispitanicima svoje stavove i mišljenja o pojedinom pitanju. Iako ispitanici često tokom anketiranja od anketara traže pomoć u odgovoru na neko pitanje treba ih upozoriti da anketarevo bilo kakvo uplitanje u njihov odgovor nije dozvoljeno.

Anketar ne smije pokazivati pretjerane emocija, bez obzira na eventualnu šokantnost ili nekonvencionalnost ispitanikova odgovora. Ispitaniku treba omogućiti iskreno izražavanje odgovora.

Završetak intervjua

Nakon završetka anketiranja anketar se treba ispitaniku zahvaliti na saradnji i upozoriti ga na mogućnost kontaktiranja od strane kontrolora kako bi se provjerio rad anketara.

Nadzor rada volontera/anketara

OCD treba da odredi kontrolora koji će biti zadužen za kontrolu rada na terenu kao i naknadnu provjeru rada anketara.

Kontrola anketara i njihovog rada je neophodna radi izbjegavanja poteškoća u radu, radi osiguravanja pridržavanja pravila od strane anketara, kao i radi otkrivanja mogućih grešaka u provođenju ankete na vrijeme. Kontrolor može, ako se za to ukaže potreba, sa dijelom ispitanika provesti ponovljeno anketiranje, no češće se ispitanik kontaktira lično ili putem telefona da bi se provjerilo da li je bio anketiran, kako je anketa provedena i kako je odgovorio na pojedina pitanja. Iz tog razloga, ispitanik treba da bude upozoren na mogućnost da će, zbog kontrole anketara, biti naknadno kontaktiran.

Poželjna je česta komunikacija kontrolora sa anketarima. U pravilu bi se anketari trebali javiti kontroloru nakon svakih 20-30 provedenih anketa, kako bi se rano otkrile greške i bolje kontrolisala realizacija planiranog uzorka.

Anketar će, prije početka rada na terenu, dobiti listu za anketiranje na kojoj ima obavezu da unese sljedeće podatke o ispitaniku:

Ime i prezime ispitanika	Mjesna zajednica i adresa	Broj telefona (poželjno, ali ne i neophodno)	Da li je domaćinstvo anketirano (DA ili NE)?	Datum i vrijeme anketiranja	Ukoliko domaćinstvo nije anketirano, koji je razlog

Metodologija preporučuje da se uradi ponovljeno anketiranje u 5% domaćinstava. Kontrolor će procijeniti koliko će kontrola uraditi metodom ponovljenog anketiranja na terenu, a koliko kontrola će uraditi putem telefona.



Razvojna agencija *Eda*

Banja Luka

Tel.: +387 51 300 241, 319 507

Telefaks: +387 51 318 838

eda@edabl.org

www.edabl.org

Datum: 28. oktobar 2009.

SAOPŠTENJE ZA JAVNOST

Lakše do stana u Briselu nego u Banjaluci i Sarajevu

(Banja Luka, 28. oktobar 2009.) Danas je Razvojna agencija *Eda* u Banjaluci održala okrugli sto na temu „Mladi bez stambenog rješenja“ na kojoj je predstavljen prvi dio smjernica za pripremu javne politike za podršku rješavanju stambenog problema mladih.

U radu okruglog stola na kome je diskutovano o stambenom problemu mladih i mogućnostima za njegovo rješavanje su učestvovali: Nikola Baštinac, predsjednik Odbora za pitanja mladih Narodne skupštine Republike Srpske, Srđan Mazalica, poslanik u Narodnoj skupštini Republike Srpske, Dario Sandić, pomoćnik ministra za porodicu, omladinu i sport Republike Srpske, Duško Milojević iz Ministarstva uprave i lokalne samouprave Republike Srpske i Brankica Radulović, zamjenik načelnika opštine Laktaši.

Učesnici su istakli da situaciju u kojoj se nalaze mladi, pokušavajući da riješe stambeno pitanje, možda najbolje ilustruju sljedeći podaci:

- 93% mladih bračnih parova u BiH ne posjeduje vlastiti stan ili kuću,
- u periodu između 2003. i 2008. godine prosječna cijena kvadrata stambenog prostora u Banjoj Luci porasla je više od 200%,
- za kupovinu kvadratnog metra stana u Briselu je potrebno raditi 1 mjesec, u Sarajevu 2,5 mjesca a u Banjaluci gotovo 3 mjeseca,
- bračni par koji prima dvije prosječne plate, da bi kupio stan od 50m² po prosječnoj cijeni od 2.100 KM/m² uz kamatnu stopu od 7%, mora otplaćivati kredit 21 godinu i 9 mjeseci, dajući pri tome banci svakog mjeseca jednu platu od iznosu 784 KM, dok od druge plate u istom iznosu treba platiti troškove režija, prehrane, odjeće, obuće, prevoza, školovanja djece i zadovoljavanja osnovnih kulturnih, zabavnih i rekreativnih potreba.

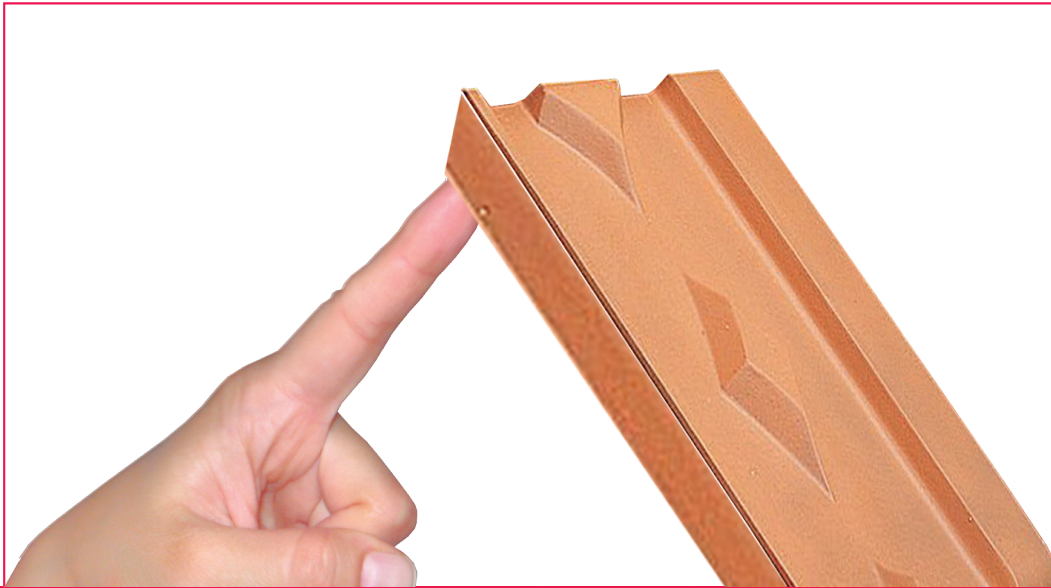
Učesnici su se složili sa konstatacijom da mladi ne mogu samostalno riješiti stambeno pitanje po uslovima koje nameće tržište nekretnina. Stoga su razmijenjena mišljenja o mogućnosti da se opštine uključe u rješavanje stambenog problema mladih obezbjeđenjem zemljišta putem dodjele sredstava u visini njegove tržišne vrijednosti, pripremom projekta, obezbjeđenjem neophodnih dozvola i saglasnosti, plasiranjem javnog poziva na osnovu kojeg se bira i angažuje izvođač radova, te finansiranjem i nadgledanjem čitavog procesa izgradnje. Na ovaj način, cijena novoizgrađenog stambenog prostora bi se mogla prepoloviti!

Učesnici su zaključili da lokalne zajednice putem podsticane stanogradnje mogu doprinijeti rješavanju stambenog problema mladih. Na taj način one utiču na zadržavanje mladih na svojoj teritoriji i stvaraju pretpostavke za lokalni razvoj.

Prva od tri **smjernice za pripremu javne politike „Mladi bez stambenog rješenja“** je pripremljena u okviru projekta *Prvi stan* čiji je cilj doprinos uspostavljanju institucionalnih rješenja u svrhu efektivne podrške rješavanju stambenog pitanja mladih. Projekat implementiraju Razvojna agencija *Eda* i Asocijacija za integrisani ekonomski razvoj *Inea* uz podršku Centara civilnih inicijativa i uz učešće i u saradnji sa predstavnicima relevantnih institucija iz BiH, te mladih i njihovih organizacija.

Razvojna agencija *Eda* iz Banjaluke je osnovana 1998. godine i aktivna je u tri ključne oblasti: razvoj politika, razvoj dobre uprave i razvoj preduzeća. Danas *Eda* raspolaze specifičnom ekspertizom i kapacitetima za istraživanje politika što je čini jednom od najuticajnijih nevladinih kreatora odgovornih i inovativnih politika u Bosni i Hercegovini i aktivnim čvorištem za razvoj politika na području zapadnog Balkana.

Smjernice za pripremu javne politike „Mladi bez stambenog rješenja“ se mogu preuzeti na web stranici Razvojne agencije *Eda* na adresi <http://www.edabl.org/Mediji/Saopštenja.aspx?CatID=13>, a za više informacija se možete obratiti Milošu Šipragiću putem telefona 051/300-241 ili e-mail-a milos.sipragic@edabl.org.

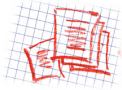


Mladi bez stambenog rješenja

Smjernice za pripremu javne politike

Septembar, 2009.

Kakve su cijene stanova u odnosu na plate? Koliko vremena je potrebno raditi za kvadrat stana u Banjaluci i Sarajevu, a koliko da biste kupili kvadrat stana u nekoj od evropskih metropola? Može li prosječan mladi bračni par vraćati kredit za stan pa čak i ako oba supružnika rade? Da li cijena stanova može biti niža? Ovo su samo neka od aktuelnih pitanja na koja smo pokušali dati odgovor u Smjernicama koje su pred vama. Nadamo se da će analize koje slijede u narednim redovima doprinijeti boljoj spoznaji i aktuelizaciji stambenog problema mladih, njegovim uzrocima i koracima koji vode ka djelotvornim rješenjima...



Kamatne stope i dostupnost kredita

Efektivna kamatna stopa na stambene kredite u većini slučajeva zavisi od iznosa traženog kredita, vlastitih sredstava raspoloživih za investiciju, kretanja EURIBOR-a, itd. Efektivna kamatna stopa na stambene kredite kod komercijalnih banaka se kreće u rasponu između 8 i nevjerojatnih 15%.

Pregled kamatnih stopa na stambene kredite u BiH, april 2009. godine

Institucija / Banka	Kamatna stopa (%)
IRB RS	3,60 - 5,60
Kanton Sarajevo	5,99
ABS banka	7,77 – 9,95
Sao Paolo	od 7,81 (za mlade)
Uni Credit	9,95 (za mlade bračne parove)
Hypo Alpe Adria	9,00 – 11,16
Volksbank	9,52 – 10,63
ProCredit	9,71 - 14,80
Nova banka	3,00 – 5,50 + EURIBOR (13,14)

Izvor: Internet stranice banaka i institucija

Veći problem od visokih kamatnih stopa je njihova nedostupnost najvećem broju mladih ljudi s obzirom na to da oni najčešće nemaju kreditnu istoriju, da rade u firmama sa niskim i nesigurnim primanjima ili čak u neformalnom sektoru i da nisu u mogućnosti da kao obezbjeđenje ponude hipoteku ili kvalitetne žirante. U nedostatku pristupačne i adekvatne podrške za rješavanje stambenog problema, mladi ljudi koji to



4 Podzakonski akti – preduslov za djelotvornu liberalizaciju tržišta rada

Istovremeno, u Zakonu o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba u Federaciji Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, br. 55/00, 41/01, 22/05 i 10/08), postoji jedna odredba koja se odnosi na rad privatnih agencija za posredovanje. Najavljene su i dodatne izmjene postojećih zakonskih akata do kraja 2011. godine sa ciljem unapređenja položaja privatnih posrednika pri zapošljavanju. Međutim, i dalje je prisutan izrazito monopolski status javnih zavoda za zapošljavanje. To je naročito vidljivo u vezi sa implementacijom aktivnih mjera zapošljavanja i pristupa javnim sredstvima kod javnih programa



zapošljavanja, gdje ekskluzivno pravo u implementaciji mjera i korištenju javnih sredstava imaju javni zavodi za zapošljavanje. Prethodno provedene analize u okviru projekta „Liberalizacija tržišta rada u BiH“ ukazuju da se dosadašnja saradnja javnih zavoda i privatnih posrednika uglavnom svodila na saradnju prilikom organizacije sajmova, okruglih stolova ili radionica. Treba napomenuti da je osnovni problem u nedostatku adekvatnih podzakonskih akata i određenih instrukcija koje bi operacionalizovale sadašnja i buduća zakonska rješenja u vezi statusa i podrške privatnim posrednicima

pri zapošljavanju. Naravno, prva i svakako najvažnija pretpostavka leži u spremnosti nadležnih ministarstava i vlada da javnim zavodima za zapošljavanje uvedu konkurenciju od strane privatnog sektora.

U potrazi za rješenjem



Mnogi zakoni i nagovještana rješenja u okviru njih su ostali „mrtvo slovo na papiru“ usljed nepostojanja odgovarajućih implementacijskih mehanizama za operacionalizaciju određenih namjera zakonodavca. Upravo su iz tih razloga podzakonski akti u vidu pravilnika, uredbi ili uputstava jako značajni, jer određenim rješenjima daju „životnost“ i mogućnost primjene u postojećem institucionalnom okviru. Ne ulazeći u stvarne namjere zakonodavca tj. moguće namjere da se samo na papiru određena rješenja usklade sa međunarodnim standardima, treba napomenuti da izmjene entitetskih zakonskih rješenja u vezi sa posredovanjem pri zapošljavanju svakako moraju pratiti određeni podzakonski akti koji su usmjereni na nove mehanizame učesća privatnih posrednika u provođenju aktivnih mjera zapošljavanja i pristupa javnim sredstvima. Stoga je donošenje odgovarajućeg podzakonskog akta o uslovima, kriterijumima i postupku dodjele sredstava za provođenje (aktivnih) mjera zapošljavanja od ključnog značaja za liberalizaciju tržišta rada. Ovaj akt, najvjerovatnije u formi pravilnika, bi trebao da obezbijedi dovoljnu osnovu za nediskriminirajuću praksu u provođenju budućih aktivnih mjera zapošljavanja, te dovede do