**СМЕРНИЦЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРИЈАВА**

**ЗА**

**ПАКЕТЕ ПОДРШКЕ ЗА** **УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА И ЕФИКАСНОСТИ ПРУЖАЊА УСЛУГА НА ЛОКАЛНОМ НИВОУ - ЈЕДИНСТВЕНА УПРАВНА МЕСТА**

*У овом документу (Смерницама за подношење пријава) дата су упутства за градове и општине који се пријављују за Пакете подршке за унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу. Смернице садрже информације у вези са општим условима за подношење пријава, информације о начину попуњавања Пријавног формулара за пакет подршке, као и информације o критеријумима и поступку доделе пакета подршке.*

1. **УВОД**

**У оквиру пројекта „Унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу“ Стална конференција градова и општина – Савез градова и општина (СКГО), расписује јавни позив за општине и градове за пружање експертске подршке у области административне ефикасности и делотворности – успостављању јединствених управних места.**

Пројекат има за циљ јачање капацитета локалне самоуправе да пружа услуге грађанима, унапређујући њихов квалитет и ефикасност. Пројекат се реализује у периоду од 1.8.2022. године до 30.6.2023. године, а спроводи га СКГО уз финансијску подршку немачке развојне сарадње у оквиру ГИЗ пројекта „Подршка реформи јавне управе у Републици Србији у процесу приступања Европској Унији“.

Специфични циљ пројекта је повећање доступности и ефикасности изабраних услуга локалне самоуправе у најмање 8 јединица локалне самоуправе (ЈЛС) кроз успостављање јединствених управних места.

Након успешно реализованих пројеката у области административне ефикасности и делотворности који су за једну од компоненти имали и успостављање јединствених управних места, овај јавни позив за пакете подршке локалним самоуправама има за циљ повезивање одабраних поступака у јединицама локалне самоуправе, чиме се услуге које се пружају на локалном нивоу чине бржим, доступнијим, једноставнијим за грађане.

Закон о општем управном поступку (Сл. Гласник 16/18) је у чл. 42. предвидео успостављање јединствених управних места чија имплементација најчешће подразумева измене у организацији и поступању запослених који спроводе два или више повезаних поступака. Истовремено, Закон је предвидео да се приликом обраћања једном органу, поступци који се спроводе пред тим органом повежу у јединствено управно место. На јединственом управном месту, како стоји у одредби из чл. 42. врши се:

1. поучавање подносиоца захтева, на начин како би то чинио надлежни орган, о томе шта је све органима потребно да би поступили по захтеву,
2. примање захтева за признање права или друго поступање у управној ствари, мишљења, обавештења, коментара, као и докумената и правних средстава, сагласно пропису и њихово достављање надлежним органима,
3. обавештавање подносиоца захтева о томе које је радње предузео надлежни орган и правним актима које је донео.

Такође, Закон је предвидео да се ове радње могу вршити електронским путем, путем поште или на други погодан начин.

Министарство за државну управу и локалну самоуправу од 2019. године кроз јавне конкурсе подржава локалне самоуправе да физички опреме и успоставе јединствена управна места (бивше услужне центре). До сада је кроз овај вид подршке отворено 25 јединствених управних места, а до краја 2022. године планира се још 17 - укупно 42. Такође, Стална конференција градова и општина је у периоду од 2018. до данас, подржала 21 ЈЛС да успостави јединствена управна места у смислу повезивања сродних или доказима, односно утврђеним чињеничним стањем, повезаних поступака за поступке приказане у следећој табели:

|  |  |
| --- | --- |
| Тип  | ОПИС ЈЕДИНСТВЕНОГ УПРАВНОГ МЕСТА  |
| Тип 1  | Социјална помоћ и енергетски заштићен купац   |
| Tип 2  | Дечији додатак и енергетски заштићен купац   |
| Тип 3  | Упис чињенице смрти у базе података локалне пореске администрације   |
| Тип 4  | Промена личног имена и промена података у евиденцији јавних предузећа   |
| Тип 5  | Промена личног имена и промена података у евиденцији локалне пореске администрације   |
| Тип 6  | Обједињавање финансијске подршке за новорођено дете коју пружају локалне самоуправе у оквиру јединственог управног места Е беба   |
| Тип 7  | Дечији додатак и накнада трошкова боравка у предшколској установи  |
| Тип 8  | Социјална помоћ и субвенционисање цена комуналних услуга   |
| Тип 9  | Подношење пореска пријаве за порез на имовину и промена података корисника комуналних услуга   |

Закон је предвидео доношење подзаконског акта којим би се ближе уредили услови, критеријуми и мерила који се примењују у поступку одређивања јединственог управног места. Истовремено, ова одредба Закона упућује да ће се подзаконским актом ближе уредити и начин сарадње надлежних органа у вези са поступањем и обављањем послова на јединственом управном месту. Имајући у виду да до објављивања овог позива подзаконски акт није донет, досадашње искуство и подршка која ће се пружати ЈЛС и кроз овај пројекат требало би да допринесе бољем разумевању праксе и услова у којима се формирају јединствена управна места на локалном нивоу и тиме допринесе додатном уређивању правног оквира.

Имајући пуно разумевање околности у којима локалне самоуправе раде, и посебно тешкоће са којима се суочавају у недостатку (одговарајућих) капацитета, напомињемо да је циљ пружања подршке успостављање процедура и поступака који би довели превасходно до уштеда времена и средстава како на страни грађана, тако и на страни ЈЛС.

1. **ОПШТИ УСЛОВИ ПОДНОШЕЊА ПРИЈАВА**
	1. **Право на учешће у позиву**

Право на учешће у позиву за подношење пријава за Пакет подршке за унапређење квалитета и ефикасности пружања услуга на локалном нивоу – јединствена управна места имају **јединице локалне самоуправе (градови, општине)** у Републици Србији.

Заинтересовани градови и општине пријаве подносе искључиво самостално и не могу подносити пријаве у партнерству са другим градовима и општинама.

Услови које градови и општине морају испунити (елиминациони услови конкурса) су:

* ЈЛС треба да има попис поступака које спроводе (поверени и поступци из изворне надлежности), без обзира да ли су јавно доступни или не
* ЈЛС треба да размењује податке из службених евиденција по службеној дужности
* ЈЛС треба да има услужни центар за грађане

Градови и општине који су претходних пет (5) година били корисници СКГО подршке у области унапређења ефикасности и делотворности од стране других програма и пројеката у смислу успостављања јединствених управних места не могу добити подршку предвиђену овим јавним позивом.

* 1. **Опис пакета подршке за унапређење административне ефикасности и делотворности на локалном нивоу**

У оквиру овог позива, кроз пакет подршке за **унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу – јединствена управна места** подржаће се **укупно 8 јединица локалних самоуправа.**

Индикативни временски оквир за спровођење пакета подршке је новембар 2022. – мај 2023. године.

Пакет подршке јединицама локалне самоуправе **подразумева пружање експертске подршке и стручног знања** у области административне ефикасности и делотворности – упостављању јединствених управних места кроз: реализацију обука на тему јединственог управног места, пружању подршке и изради елабората за изабране поступке који ће се повезати, подршку у доношењу одлука и током имплементације повезаних поступака, обуку за унапређење интерне и екстерне комуникације, као и учешће у изради краће анкете које ће бележити корисничка искуства. Кроз пакет подршке се не обезбеђује било какав вид финансијске подршке.

За реализацију пакета подршке опредељено је од **20-40 експертских дана** за сваку од одабраних локалних самоуправа у зависности од конкретне процене обима потреба за стручном подршком.

Стална конференција градова и општина потписује Меморандум о сарадњи са сваком изабраном локалном самоуправом којим се дефинишу сви релевантни елементи сарадње, укључујући области и обим експертске помоћи, период реализације и слично.

**Пакет подршке обухвата следеће области интервенције:**

1. ОБУКА НА ТЕМУ ЈЕДИНСТВЕНОГ УПРАВНОГ МЕСТА за запослене у органима, установама и предузећима на локалном нивоу. Обука ће подразумевати анализу одредби Закона о општем управном поступку, презентацију досадашњег искуства и резултате досадашњих анализа.
2. ИЗБОР И МАПИРАЊЕ ИЗАБРАНИХ ПОСТУПАКА У ЦИЉУ ЊИХОВОГ ПОВЕЗИВАЊА. Овај вид подршке подразумева организацију састанака са запосленима у ЈЛС, другим установама и организацијама у чијој се надлежности налазе предложени поступци за повезивање. Након избора поступака, експерти ће израдити документа у којима се сагледавају резултати очекиваних промена и заједнички доноси одлука о реализацији.

**ЈЛС могу да се пријаве за најмање 3, а највише 9 повезаних процедура наведених у наредној табели.**

|  |  |
| --- | --- |
| Тип  | ОПИС ЈЕДИНСТВЕНОГ УПРАВНОГ МЕСТА  |
| Тип 1  | Социјална помоћ и енергетски заштићен купац   |
| Tип 2  | Дечији додатак и енергетски заштићен купац   |
| Тип 3  | Упис чињенице смрти у базе података локалне пореске администрације   |
| Тип 4  | Промена личног имена и промена података у евиденцији јавних предузећа   |
| Тип 5  | Промена личног имена и промена података у евиденцији локалне пореске администрације   |
| Тип 6  | Обједињавање финансијске подршке за новорођено дете коју пружају локалне самоуправе у оквиру јединственог управног места Е беба   |
| Тип 7  | Дечији додатак и накнада трошкова боравка у предшколској установи  |
| Тип 8  | Социјална помоћ и субвенционисање цена комуналних услуга   |
| Тип 9  | Подношење пореска пријаве за порез на имовину и промена података корисника комуналних услуга   |

Избор типова ЈУМ-а у фази пријављивања за пакет подршке ће се сматрати прелиминарним, при чему ће се током реализације пројекта извршити коначна ревизија и избор поступака за повезивање. ЈЛС којима се додели пакет подршке су у обавези да успоставе као минимум број ЈУМ-ова за који су се пријавиле, али не нужно и типове ЈУМ-ова одабраних приликом пријављивања за пакет подршке. Уколико се током реализације пакета подршке установи потреба за повезивањем нових поступака који нису наведени у претходној табели, СКГО и ЈЛС могу уговорити замену једног од опредељених типова ЈУМ-а новим ЈУМ-ом.

Након избора поступака, експерти ће израдити документа у којима се сагледавају резултати очекиваних промена и заједнички доноси одлука о реализацији.

1. АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋИХ ПРАВНИХ АКАТА И ПОДРШКА У ИЗРАДИ НОВИХ, ОДНОСНО ИЗМЕНИ ОДРЕДБИ У ДЕЛУ КОЈИ СЕ ОДНОСИ НА ЈЕДИНСТВЕНО УПРАВНО МЕСТО. Експерти ће након анализе правних аката који регулишу поступање запослених у поступцима који се повезују, у случају потребе, израдити предлог нових правних аката, односно предложити промену и прилагођавање постојећих.
2. ПОДРШКА У СПРОВОЂЕЊУ ПРОЦЕДУРА РАДИ УСПОСТАВЉАЊА И ФУНКЦИОНИСАЊА ЈЕДИНСТВЕНИХ УПРАВНИХ МЕСТА У СМИСЛУ ПОВЕЗАНИХ ПОСТУПАКА. Ова врста подршке подразумева обуке, састанке и доступност стручних сарадника за сваку врсту консултације током спровођења повезаних поступака.
3. ПОДРШКА У ИЗРАДИ КРАЋЕГ УПИТНИКА ЗА МАПИРАЊЕ ИСКУСТВА КОРИСНИКА. Експерти ће подржати израду упитника који ће бележити задовољство корисника услуга на основу повезаних поступака, као и каснију једноставну обраду ових података. Циљ ове подршке је да се идентификује пружање услуга које је довело до веће доступности или ефикасности пружања услуга.
4. РЕАЛИЗАЦИЈА ОБУКА, ПРЕВАСХОДНО ЗА ЗАПОСЛЕНЕ КОЈИ СПРОВОДЕ ПОВЕЗАНЕ ПОСТУПКЕ, НА ТЕМУ ИНТЕРНЕ И ЕКСТЕРНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ. За запослене ће бити организоване обуке које би требало да доведу до унапређења интерне комуникације међу запосленима, приоритетно за лица који спроводе повезане поступке. Такође, обуке које се односе на екстерну комуникацију са странкама биће организована, првенствено за лица која долазе у први контакт са странкама у случајевима изабраних повезаних поступака.
5. АНАЛИЗА учинка успостављених јединствених управних места биће израђена на крају пројекта. Основ анализе биће методологија која је већ коришћена за процену уштеда времена и новца за странке и за ЈЛС. Такође, подаци добијени прикупљањем података из корисничке анкете представљаће један од аспеката анализе.

Приликом оцењивања и доделе пакета подршке, број изабраних поступака ће имати утицаја на избор ЈЛС.

Критеријуми описани у пријави оцениће спремност да се реализују пакети као и капацитет да се промене у овим областима учине одрживим.

Истовремено, процењени дани за пружање експертске помоћи представљају оквирни број, који је подложан променама у складу са потребама и обимом задатака/послова које обављају експерти у свакој појединачној јединици локалне самоуправе.

1. **НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИЈАВА ЗА ДОДЕЛУ ПАКЕТА ПОДРШКЕ**

**Пријавни формулар за пакет подршке унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу – јединствена управна места треба да буде** попуњен, потписан и печатиран од стране градоначелника/председника општине на прописаном обрасцу.

Пријавни формулар за пакет подршке може се преузети са интернет презентације Сталне конференције градова и општина - [ПРИЈАВНИ ФОРМУЛАР](http://www.skgo.org/storage/app/media/uploaded-files/Prijavni%20formular%20JUM.docx) .

Документацију за подношење пријава потребно је доставити у штампаном облику у А4 формату у запечаћеној коверти или у скенираном облику у ПДФ формату путем електронске поште. На коверти или у предмету електронске поруке потребно је назначити „Пријава за Пакет подршке за унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу''. За доставу у штампаном облику потребно је на коверти додатно нaзначити Не отварати пре састанка за отварање.

На полеђини коверте треба навести назив града или општине, име и број телефона контакт особе.

Пријаве које се достављају поштом, курирском службом или лично доставити на следећу адресу:

Стална конференција градова и општина

Македонска 22/VIII

11000 Београд

Пријаве које се достављају електронским путем достављају се на електронску адресу secretariat@skgo.org

Потврда о пријему ће бити уручена доносиоцу пошиљке или пошиљаоцу пријаве путем електронске поште.

Крајњи рок за достављање пријава је **10. октобар 2022. године**.

Благовременост доставе пријаве доказује се датумом евидентираним на отпремници, поштанском жигу. У случају личне доставе крајњи рок за предају пријаве је **10. октобар 2022. године до 16 часова.**

У случају доставе путем електронске поште, рок за доставу је 10. октобар такође до 16 часова.

Неблаговремене, односно пријаве које стигну после рока, неће се разматрати.

Пријаве се подносе на српском језику.

1. **УПУТСТВО ЗА ПОПУЊАВАЊЕ ПРИЈАВНОГ ФОРМУЛАРА**

Пријавни формулар састоји се из пет ( 5 ) делова.

Први део ОПШТИ ПОДАЦИ представљају контакт податке о општини/ граду који се пријављује за пакет подршке за унапређење административне ефикасности и делотворности на локалном нивоу. У случају да недостају тражени подаци из овог дела, пријава ће се сматрати непотпуном и неће се узети у разматрање.

Други део ПОДАЦИ О КОНТАКТ ОСОБИ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ И КООРДИНАЦИЈУ У ОКВИРУ ПАКЕТА ПОДРШКЕ представљају податке о контакт особи овлашћенoj за комуникацију са СКГО у периоду трајања јавног позива и евалуације поднетих пријава. У случају да недостају тражени подаци из овог дела, пријава ће се сматрати непотпуном и неће се узети у разматрање.

Трећи део ПОДАЦИ О ЛОКАЛНОЈ САМОУПРАВИ РЕЛЕВАНТНИ ЗА ПРЕДМЕТ ПОДРШКЕ представљају обавезни део пријаве ради пружања неопходних информација о актуелном стању и условима у којима ЈЛС и запослени поступају. Ови подаци су неопходни за разматрање пријаве, те је нужно дати одговарајуће информације. Неки од ових података представљају критеријуме који се морају испунити (**елиминациони)**. Конкретно, неопходно је дати одговоре на питања које се тичу пописа, односно списка административних поступака које спроводи ЈЛС, без обзира да ли је списак јавно доступан[[1]](#footnote-2). Такође, питање које се односи на услужне центре као физичка места где се пружају услуге грађанима јесте елиминационог карактера[[2]](#footnote-3). Неопходно је дати податак о начину на који се спроводе одредбе о размени података из службених евиденција Закона о општем управном поступку.[[3]](#footnote-4) На крају, скрећемо пажњу да се подршка усмерава искључиво ка ЈЛС која није добијала СКГО експертску подршку у циљу повезивања поступака у претходних 5 година.[[4]](#footnote-5) Други подаци у овом делу су индикативног карактера, не бодују се али пружају слику тренутног стања у ЈЛС. Ипак, потребно је попунити упитник и у овом делу у мери у којој је то могуће тачним и прецизним подацима.

Четврти део РАЗЛОЗИ ЗА ПРИЈАВЉИВАЊЕ ПАКЕТА ПОДРШКЕ представља део пријаве који се односи на кључни део подршке – моделе повезивања поступака. Овај део се попуњава и бодује на начин како је то приказано у табели у Смерницама за подношење пријава. У питању су одговори на питања о поступцима који би могли бити повезани уз техничку подршку. У првом реду, потребно је изабрати између 3 и 9 модела поступака који се, према процени ЈЛС могу повезати током реализације подршке. Напомињемо да већи број процењених поступака доноси и сразмерно већи број поена. Истовремено, одговори треба да дају реалну слику о тренутном стању у вашој локалној самоуправи и релевантности подршке за коју се пријављујете као и очекивањима и мотивисаности запослених и руководства да спроведу пакет подршке. Потребно је, што је прецизније могуће, описати механизме и начине којим ће постигнути резултати (заједнички усвојени предлози у форми аката, смерница, препорука и слично као и унапређена знања) постати део редовног поступања/процедура ЈЛС – одрживи.

Пети део ПОДРШКА УНАПРЕЂЕЊУ ЗНАЊА И ВЕШТИНА представља део пријаве који се односи на унапређење знања и вештина у смислу потреба, релевантности као и спремности запослених и руководства за учешће и примену стечених знања и вештина. У питању су обуке које се односе на интерну комуникацију превасходно запослених који ће учествовати у спровођењу јединствених управних места као и екстерну комуникацију са странкама, односно корисницима услуга ЈЛС. Овај део се попуњава и бодује на начин како је то приказано у табели у Смерницама за подношење пријава.

**ПОСТУПАК ДОДЕЛЕ ПАКЕТА**

Као што је назначено у општим условима за подношење пријава, јавни позив за Пакет подршке за унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу намењен је свим градовима и општинама у Републици Србији.

У циљу избора 8 јединица локалних самоуправа којима ће бити додељен пакет подршке биће формирана евалуациона комисија, која ће извршити евалуацију и рангирање пристиглих пријава. Трочлану Комисију чине представници СКГО, Министарства државне управе и локалне самоуправе и ГИЗ-а.

Све пријаве које су достављене у року дефинисаном у тачки 2. ових Смерница ће у првом кораку бити провераване у смислу административне усаглашености са условима дефинисаним овим Смерницама.

Административна усаглашеност пријаве са захтевима дефинисаним овим позивом подразумева да је:

* **Пријавни формулар** попуњен у складу са тачком 4. датих Смерница, печатиран и потписан од стране градоначелника/председника општине и достављен у 3 примерка (један оригинал и две копије) према инструкцијама датим у тачки 3. ових Смерница;

Пријаве које су административно усаглашене са захтевима позива оцењиваће се од стране евалуационе комисије у складу са следећим критеријумима:

* Релевантност пријаве и очекивани резултати
* Мотивисаност и степен укључености циљне групе
* Прихватање промена и одрживост

Табеларни приказ критеријума за оцењивање је дат у наставку текста:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критеријуми за оцењивање** | **Макс. бр. бодова** | **Секција у пријавном формулару** |
| **Пакет подршке у области унапређења квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалу**  |
| **Релевантност пријаве и очекивани резултати** | **39** |  |
| Релевантност аплицирања за вид подршке  | 9 | 4.1 |
| 10 | 4.2 |
| 5 | 5.1. |
| Очекивани резултати након реализације пакета | 10 | 4.3 |
| 5 | 5.2  |
| **Мотивисаност и степен укључености циљне групе** | **15** |  |
| Мотивисаност запослених и руководства за евентуалне промене у поступању и начин укључивања запослених и руководства у спровођење активности | 10 | 4.4 |
| 5 | 5.3  |
| **Прихватање промена и одрживост** | **15** |  |
| Начин интегрисања промена у поступању запослених и одрживост резултата | 10 | 4.5 |
| 5 | 5.4 |
| **Укупно**  | **69** |  |

Потребно је нагласити да јединице локалне самоуправе које се пријаве за више повезаних поступака добијају већи број поена, чиме се објашњава њихов распон од 3-9 у области Релевантност пријаве и очекивани резултати. Селекција градова и општина вршиће се на основу јединственог рангирања по броју остварених бодова уз уважавање додатног критеријума да најмање две најбоље рангиране локалне самоуправе које припадају 4. групи развијености према Уредби о утврђивању јединствене листе развијености региона и јединица локалне самоуправа за 2014. годину ( Сл. Гласник РС, бр .104) буду подржане.

Од наведеног додатног критеријума се може одступити у случају недовољног броја пристиглих пријава из одређене категорије ЈЛС.

1. **ОБАВЕШТЕЊЕ ПОДНОСИЛАЦА ПРИЈАВА О ИЗБОРУ**

Сви подносиоци пријава, тј. одабране локалне самоуправе, као и локалне самоуправе чије пријаве не буду одабране, ће бити обавештене о резултатима конкурса у писаној форми путем електронске поште контакт особе јединице локалне самоуправе, наведене у пријавном формулару, у року од 10 дана након доношења коначне одлуке о одабиру.

1. **ПРОЦЕС УСАГЛАШАВАЊА И ПОТПИСИВАЊЕ МЕМОРАНДУМА О САРАДЊИ**

Подносиоци пријава чије су пријаве одабране ће, пре потписивања меморандума о сарадњи са Сталном конференцијом градова и општина, уз подршку Пројектног тима приступити процесу усаглашавања својих специфичних потреба са стандардизованим пакетом подршке који им је додељен (у циљу коначног дефинисања приоритетне врсте и обима експертске подршке која ће им бити додељена). Планирани период процеса усаглашавања је до 30 календарских дана.

Активности на спровођењу пакета почеће одмах по потписивању Меморандума о сарадњи.

1. Питање под бројем 3.3. у делу Подаци о локалној самоуправи Пријавног формулара за пакет подршке за унапређење квалитета и ефикасности у пружању услуга на локалном нивоу [↑](#footnote-ref-2)
2. Питање под бројем 3.7. у делу Подаци о локалној самоуправи [↑](#footnote-ref-3)
3. Питање под бројем 3.9. у Делу подаци о локалној самоуправи [↑](#footnote-ref-4)
4. Питање под бројем 3.13. у Делу подаци о локалној самоуправи [↑](#footnote-ref-5)