Stalna konferencija gradova i opština

Savez gradova i opština Srbije

Empowered lives.
Resilient nations

JAČANJE ODGOVORNOSTI, TRANSPARENTNOSTI I PROVERLJIVOSTI NA LOKALNOM NIVOU

- PRIMERI DOBRE PRAKSE -



Beograd, jul 2012.

JAČANJE ODGOVORNOSTI, TRANSPARENTNOSTI I PROVERLJIVOSTI NA LOKALNOM NIVOU
- primeri dobre prakse -

Autorke
Mirjana Stanković
Tatijana Pavlović Križanić

Izdavač
Stalna konferencija gradova
i opština - Savez gradova i opština Srbije
Makedonska 22/VIII, 11000 Beograd
Tel: 011/3223-446
www.skgo.org

Za izdavača
Đorđe Staničić

Urednik
Maja Stojanović

Lektor
Jasna Aničić

Tiraž
500 primeraka

Dizajn i priprema
Goran Anđelić

Štampa
Kosmos, Beograd

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

343.85:343.352(035)
352.07:343.352(035)

СТАНКОВИЋ, Мирјана, 1964-
Jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti na lokalnom nivou : primeri dobre prakse / [Mirjana Stanković, Tatjana Pavlović Križanić]. - Beograd : Stalna konferencija gradova i opština, 2012 (Beograd : Kosmos). - 23 str. : ilustr. ; 24 cm

Tiraž 500.

ISBN 978-86-88459-12-9

a) Корупција - Сузбијање - Приручници b) Локална самоуправа - Корупција - Приручници
COBISS.SR-ID 192206348

Sadržaj

Uvod 04

Domaći primeri dobre prakse 06

Republika Srbija – Građanski nadzor javnih finansija 06

Zaštita strukovnih interesa ovlašćenih internih revizora Srbije u javnom sektoru 07

Grad Zrenjanin, Srbija:
Lokalni plan za borbu protiv korupcije i Lokalni antikorupcijski forum 08

Primeri dobre prakse iz Regiona 10

Jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti u Republici Makedoniji 10

„Provetravanje" javnih nabavki u Hrvatskoj 12

Supervizor – efikasan mehanizam
za monitoring budžeta lokalne samouprave u Sloveniji 13

Hrvatska – aktivno učešće Riječana
u planiranju i izvršenju budžeta: *Proračun, ajme!* 14

Bosna i Hercegovina – rešenja opštine Tešanj u jačanju odgovornosti,
transparentnosti i proverljivosti rada jedinica lokalne samouprave 15

Primeri dobre prakse suzbijanja i sprečavanja korupcije u svetu 16

Sistemski pristup suzbijanju i sprečavanju korupcije u La Pazu, u Boliviji 16

Dao/dala sam mito! – prijavljivanje neposrednih iskustava sa korupcijom u Indiji 18

Sveobuhvatna antikorupcijska kampanja u Maleziji 19

Velika Britanija - pionir uvođenja Građanske povelje
kao jednog od mehanizma odgovornosti rada javnih službi 20

Građanska povelja u Indiji 21

Primeri sa Malte - primena Standarda usluga i Povelje o kvalitetu usluga 22

UVOD

Brošura *Jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti na lokalnom nivou – primeri dobre prakse* predstavlja rezultat projekta „Podsticaj antikorupcijskim merama u Srbiji“ koji sprovodi Stalna konferencija gradova i opština – Savez gradova i opština Srbije uz podršku i saradnju sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP).

Osnovni cilj projekta je da podrži Srbiju u ostvarivanju neophodnih standarda i smanjenju nivoa korupcije kao što se zahteva prema Konvenciji Ujedinjenih nacija protiv korupcije, a sve u skladu sa obavezama koje naša zemlja preduzima pristupajući EU. S tim u vezi, jedna od aktivnosti projekta je i prikupljanje domaćih i međunarodnih primera najbolje prakse, u kontekstu sprečavanja i suzbijanja korupcije na lokalnom nivou.

Svrha ove brošure je da lokalnim vlastima u Srbiji, kroz ilustrativne primere dobre prakse iz gradova i opština naše zemlje, regiona i širom sveta, omogući da, uvođenjem i primenom inovativnih mehanizama i alata, problem korupcije tretiraju na što efikasniji način, uz jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti.

U okviru brošure, kao dodatak objavljene su i konkretne preporuke namenjene lokalnim vlastima u Srbiji u cilju unapređivanja antikorupcijskih kapaciteta u oblastima finansija, javnih nabavki i urbanizma.

Elektronska kopija brošure *Jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti na lokalnom nivou – primeri dobre prakse* može se preuzeti na sajtu Stalne konferencije gradova i opština www.skgo.org, rubrika Biblioteka/publikacije.

Mišljenja izneta u ovoj brošuri predstavljaju stavove autora i ne odražavaju nužno stav Stalne konferencije gradova i opština i Programa Ujedinjenih nacija za razvoj.

SKG

UNDP

Empowered lives.
Resilient nations

- Učimo jedni od drugih! -

Domaći primeri dobre prakse

Republika Srbija – Građanski nadzor javnih finansija

Jedan od najefikasnijih načina za podizanje učešća građana jeste njihovo uključivanje u proces planiranja, realizacije i nadgledanja budžeta, kao najznačajnijeg godišnjeg političkog dokumenta.

> Učešće građana u kreiranju javnih politika jedan je od stubova na kojima počivaju uspešna demokratska društva. Pravo građana da učestvuju u vođenju javnih poslova demokratski je standard i jedno od temeljnih načela Saveta Evrope.

Budžeti jasno odražavaju interese svih značajnih političkih aktera – pre svega, političkih stranaka, često zapostavljajući realne potrebe građana. Nedostatak građanskih inicijativa ili njihovo ignorisanje i izostanak ozbiljne kontrole ključni su izazovi zbog kojih je 2005. godine grupa nevladinih organizacija osnovala Koaliciju za nadzor javnih finansija. Verna svojoj misiji podizanja nivoa transparentosti javnih finansija, fiskalne odgovornosti i učešća građana u kreiranju i nadgledanju javnih politika, Koalicija je do danas pokrenula niz značajnih inicijativa i izborila se za mesto stalno prisutnog i značajnog aktera u borbi protiv korupcije.

Koalicija aktivno promoviše građanski nadzor javnih finansija kroz kampanje javnog zagovaranja u cilju unapređenja budžetskih procedura, monitoring javnih nabavki, približavanje komplikovanog budžetskog procesa i složenog budžetskog jezika građanima, motivisanje građana da učestvuju u kreiranju lokalnog budžeta, uspostavljanje partnerstava sa medijima, uspostavljanje saradnje sa savetima mesnih zajednica, iniciranje organizovanja javnih rasprava i predlaganje konkretnih mera za unapređenje lokalnog budžeta, uporedne analize budžeta i završnih računa, analize planova i izveštaja lokalnih javnih preduzeća itd. U mnogim gradovima i opštinama (Prokuplje, Pirot, Užice, Knjaževac,

Loznica, Majdanpek, Novi Sad, Kraljevo, Beograd), uspostavljena je ozbiljna saradnja nevladinog i javnog sektora, čime je otvoren prostor za unapređenje budžetskog procesa i ozbiljnije uključivanje građana u definisanje lokalnih politika.

Članice Koalicije za nadzor javnih finansija pokrenule su nekoliko značajnih inicijativa za unapređenje javnih politika u cilju transparentnijeg budžetskog procesa. Na primer, Centar za razvoj neprofitnog sektora, Transparentnost Srbija i druge organizacije okupljene oko koalicije, podnele su predlog za izmenu Pravilnika o standardnom klasifikacionom okviru i Kontnom planu za budžetski sistem u cilju transparentnijeg i efikasnijeg dodeljivanja dotacija za nevladine organizacije iz republičkog i lokalnih budžeta. U okviru projekta pod nazivom „Linija 481", prikupljena je i izvršena analiza podataka o praksi dodele budžetskih sredstava u okviru ove grupe. Analiza je pokazala velike nedoslednosti u dodeli sredstava organizacijama koje su registrovane i deluju po veoma različitim pravnim osnovima. Izmene i dopune koje su predložene, omogućile bi značajno veću transparentnost u postupku dodele sredstava iz dotacija.

Druga inicijativa, čiji je nosilac Toplički centar za razvoj demokratije i ljudskih prava, u okviru projekta „Javne rasprave o opštinskom budžetu: pravo građana da odlučuju o evropskoj budućnosti", tiče se konkretnih preporuka upućenih nosiocima zakonodavne i izvršne vlasti, građanskom društvu, svim zainteresovanim stranama i najširoj javnosti za uvođenje zakonske obaveze održavanja javnih rasprava u procesu donošenja odluka o lokalnom budžetu, u skladu sa Evropskom poveljom o lokalnoj samoupravi.

Obaveza održavanja javnih rasprava o budžetu propisana je zakonom u većini zemalja u regionu (Sloveniji, Hrvatskoj, Makedoniji) i daje značajne rezultate u smislu veće transparentnosti i učešća građana u planiranju, izvršenju i praćenju budžeta.

http://www.skockajtebudzet.rs, http://www.nadzor.org.rs/

Zaštita strukovnih interesa ovlašćenih internih revizora Srbije u javnom sektoru

Iako Zakon o budžetskom sistemu Republike Srbije iz 2009. godine propisuje obavezu uvođenja službe interne revizije u javnom sektoru, do danas, tek četrdesetak korisnika budžeta u Srbiji ima ovlašćene interne revizore. U septembru 2011. godine, osnovano je Udruženje ovlašćenih internih revizora Srbije u javnom sektoru (OIRS), kao profesionalna nevladina i neprofitna organizacija, radi ostvarivanja zajedničkih strukovnih interesa, promovisanja važnosti jačanja uloge internih revizora u javnom sektoru, stvaranja uslova za nezavisan i objektivan pristup kroz adekvatan zakonodavni okvir i uvođenje profesionalnih i etičkih standarda.

Ova inicijativa svakako predstavlja jedan od prvih primera dobre prakse u ovoj oblasti u Republici Srbiji.

Strukovno udruženje ovlašćenih internih revizora u javnom sektoru zalaže se za to da profesija internih revizora u Srbiji bude *nezavisna, efikasna i objektivna*, kroz primenu međunarodno prihvaćenih standarda, kontinuiranu edukaciju i razmenu iskustava i primera dobrih praksi sa kolegama iz zemlje i inostranstva.

U skladu sa svojim strateškim ciljevima, OIRS se zalaže za uvođenje uniformne profesionalne prakse i standardnih procedura kroz jedinstven zakonodavni i institucionalni sistem interne revizije u javnom sektoru u Republici Srbiji, razvoj mehanizama za razmenu znanja i iskustava, uspostavljanje komunikacije i kontinuirane saradnje između vladinih i nevladinih institucija. Vizija ovog udruženja jeste da postane okosnica standardizacije poslova interne revizije i centar znanja za svoje članove. OIRS može biti od velike pomoći svim jedinicama lokalne samouprave na putu ka uvođenju i sprovođenju interne finansijske kontrole i interne revizije.

U nameri da uspostavi moderan, evropski orijentisan sistem interne revizije u Srbiji, udruženje se upoznalo sa iskustvima i primerima dobre prakse u sličnim organizacijama u regionu istočne Evrope i aktivno sarađuje sa njima.

http://www.oirs.org.rs

Grad Zrenjanin, Srbija: Lokalni plan za borbu protiv korupcije i Lokalni antikorupcijski forum

Usvajanje Plana integriteta – lokalnog plana za borbu protiv korupcije jeste zakonska obaveza za jedinice lokalne samouprave u Srbiji. Ipak, mnoge od njih još uvek nisu ni započele izradu ovog dokumenta. Uz finansijsku podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID), u okviru Programa podrške civilnom društvu koji sprovodi Institut za održive zajednice, i Biroa za društvena istraživanja, grad Zrenjanin je 2010. godine bio prva jedinica lokalne samouprave koja je usvojila Lokalni plan za borbu protiv korupcije i oformila Lokalni antikorupcijski forum.

Lokalnim planom za borbu protiv korupcije predviđene su dve vrste mera: one koje se neposredno odnose na borbu protiv korupcije (antikorupcijske mere) i one koje su u funkciji stvaranja društvenog ambijenta za uspešnu borbu protiv korupcije (mere društvenog konteksta). Ovaj dokument je nastao konkretiza-

cijom prioriteta definisanih Nacionalnom strategijom za borbu protiv korupcije, kao i kroz transfer međunarodnih praksi u borbi protiv korupcije. Lokalni plan za borbu protiv korupcije počiva na načelima građanskog aktivizma, lične i profesionalne etike, neposredne demokratije i dobre vladavine, koji su u funkciji vladavine prava, tržišne i socijalno odgovorne ekonomije, društvene uključenosti i prava na pluralitet identiteta.

„Borba protiv korupcije u gradovima i opštinama Srbije tiče se svih: organa lokalne samouprave, organizacija civilnog društva, medija, poslovnog sektora, akademske zajednice i građana. Upravo učešće zainteresovanih aktera u procesu analize stanja, formulisanja i primene Lokalnog plana za borbu protiv korupcije jeste pretpostavka za uspešnu primenu ovog dokumenta."

Lokalni plan za borbu protiv korupcije grada Zrenjanina

U okviru ovog projekta obavljeno je mapiranje antikorupcijske infrastrukture, odnosno procena normativnih, institucionalnih i aktivističkih resursa na lokalnom nivou za borbu protiv korupcije. Akcenat je stavljen na utvrđivanje potencijala za borbu protiv korupcije, a ne na utvrđivanje stepena i obima korupcije. Podaci su prikupljani u okviru fokus-grupa, razgovora sa predstavnicima civilnog društva i lokalne samouprave i putem upitnika. Istraživanje je obuhvatilo lokalnu samoupravu, sudstvo, civilno društvo (NVO i sindikat), političke partije i privatni sektor. Na sličan način kao i u Metodologiji za utvrđivanje indeksa odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti, rezultati su ukazali na univerzalna žarišta korupcije (javne finansije, javne nabavke, javna komunalna preduzeća).

Zrenjanin razume da će jedan od najvećih izazova predstavljati praćenje implementacije Lokalnog plana za borbu protiv korupcije. Zbog toga ovaj grad redovno šalje svoje članove na edukaciju koja im pomaže da steknu znanja i veštine neophodne za praćenje ostvarenja antikorupcijskih mera definisanih u tom dokumentu.

www.gradoviprotivkorupcije.org/zrenjanin.html#1

Primeri dobre prakse iz Regiona

Jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti u Republici Makedoniji

Prethodne dve godine za Makedoniju su predstavljale period sveobuhvatne reforme na svim nivoima, što je Makedoniju dovelo na 22. mesto *Doing Business* liste za 2012. godinu. Tako su i na lokalnom nivou pokrenute brojne inicijative za skraćenje administrativnih procedura, efikasno sprovođenje zakona i primenu nove regulative, kao i uspostavljanje efektivnih mehanizama za jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti na lokalnom nivou.



Makedonija je naročito uspešna u uvođenju e-uprave. Jedina je zemlja u regionu koja sprovodi aukcijske javne nabavke i daje mogućnost za praćenje postupaka javnih nabavki u realnom vremenu.

Sve opštine koriste portal, a odnedavno je uvedena i zakonska obaveza da se na njega postavljaju i podaci o javnim nabavkama male vrednosti. Što se tiče e-uprave na lokalnom nivou, opštine Veles i Strumica prednjače u inovativnim antikorupcijskim rešenjima.

Ključ za uspešno sprovođenje reformi u Makedoniji jeste u obezbeđivanju uslova za izvršenje regulative i postizanju željenog stepena „discipline na svim nivoima državne uprave“. Transparentnost javnih finansija, javnih nabavki i procesa izdavanja dozvola, tako, više nije pitanje progresivnosti jedinica lokalne samouprave, već zakonska obaveza, čije se neispunjenje istinski sankcioniše.

https://e-nabavki.gov.mk, http://bjn.gov.mk

Opština Veles je jedna od četiri jedinice lokalne samouprave koje su u Makedoniji primenile metodologiju za utvrđivanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti, uz podršku Programa za razvoj Ujedinjenih nacija. Ova opština je pokazala svoje opredeljenje da uspostavi i primenjuje mehanizme za sprečavanje i suzbijanje korupcije na lokalnom nivou. Uvođenje standarda ISO:9001 odličan je kontrolni mehanizam za jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti na lokalnom nivou. U procesu uvođenja standarda, opština Veles je detaljno definisala sve procedure – opisala ih i učinila transparentim na internet-stranici opštine, gde se mogu naći ažurirane informacije o javnim finansijama, javnim nabavkama i postupku dobijanja građevinskih dozvola. Uz opis i broj dana neophodan za svaki korak, dat je i detaljan spisak dokumenata koje je potrebno dostaviti, kao i cene svih usluga. Osim toga, opština Veles periodično ispituje zadovoljstvo građana uslugama i te podatke objavljuje na internetu, ali ih i koristi za unapređenje procedura i jačanje odgovornosti zaposlenih u opštini i javnim komunalnim preduzećima.

http://www.veles.gov.mk

Opština Strumica je takođe uvela standard ISO:9001, a pored detaljno opisanih procedura, poput Velesa, ova opština je otišla i korak dalje što se tiče efikasnosti i transparentnosti rada lokalne samouprave, jer daje mogućnost i za elektronsko praćenje statusa predmeta. Ova opština je uvela i Sistem 48, po modelu srpske opštine Inđija, ali je dala i dodatnu vrednost ovom sistemu: uz praćenje statusa prijava i žalbi građana, za svaki mesec, objavljuje se i uporedna statistika o prijavljenim komunalnim problemima. Uz visoku transparentnost, to je svakako jedan od veoma efektivnih mehanizama za jačanje odgovornosti i proverljivosti rada opštinske administracije i javnih komunalnih preduzeća.



www.strumica.gov.mk

„Provetravanje“ javnih nabavki u Hrvatskoj

Krajem 2011. godine, hrvatska nevladina organizacije *Vjetrenjača*, u jeku predizborne kampanje, uzdrmala je javnost učinivši dostupnim podatke o 60.000 javnih nabavki sprovedenih u ovoj zemlji u periodu jul 2009. – novembar 2011. godine, ukupne vrednosti od oko 80 milijardi kuna. Podaci obuhvataju 4.400 naručilaca i oko 13.000 ponuđača.

„Koristeći snagu interneta, međusobnu povezanost i mogućnost jednostavnog i brzog deljenja informacija, u mogućnosti smo ovo društvo učiniti boljim.”

Po rečima tvorca ovog inovativnog antikorupcijskog alata, zasnovanog upravo na snazi interneta, gospodina Marka Rakara, „iako je sistem javne nabavke nominalno usklađen sa pravnim tekovinama Evropske unije, uz obavezu izveštavanja javnosti o rezultatima postupaka javne nabavke, on je napravljen na način koji ne donosi pravu transparentnost postupka, tj. može se slobodno reći da je namerno dizajniran tako da se što je više moguće podataka sakrije”.



Udruženje *Vjetrenjača* je mukotrpno prikupljalo ove podatke iz različitih javno dostupnih izvora – javnih glasila, Državnog zavoda za statistiku, javnih registara poreske uprave, trgovačkih sudova, poslovnih i bonitetnih podataka. Projekat „’Provetravanje’ javnih nabavki“ pomogao je da se svi podaci grupišu i indeksiraju, a zatim omogući kompletna pretraga, po različitim parametrima. Ova internet-stranica namenjena je svima koji se na bilo koji način bave javnom nabavkom, bilo da su ponuđači bilo naručioci, ali je namenjena i medijima, istraživačima i svim drugim zainteresovanim građanima koje zanima kako, gde i zašto država troši javni novac.



Vjetrenjača je organizacija koja svakako ima reputaciju inovatora u oblasti jačanja odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti. Tako je, u decembru 2011. godine, raspisala i konkurs za najkreativniju i najoriginalniju analizu ovih podataka.

PREPORUKE za unapređivanje antikorupcijskih kapaciteta lokalnih samouprava u Srbiji u oblastima finansija, javnih nabavki i urbanizma

JAVNE NABAVKE

- Najvažniji element organizacije transparentnog procesa javnih nabavki jeste adekvatno planiranje i procena vrednosti nabavki, koji bi trebalo da se sprovode kao redovna aktivnost u postupku godišnjeg planiranja budžeta.
- Proces interne kontrole bi trebalo da rutinski uključuje planirane i sprovedene javne nabavke kako bi se kroz interne kontrolne postupke obezbedilo stalno praćenje zakonitosti i pravilnosti planiranih i realizovanih javnih nabavki.
- Analizu tržišta radi adekvatne procene vrednosti javnih nabavki i dobijanja boljeg kvaliteta dobara i usluga trebalo bi sprovoditi kao redovnu aktivnost u procesu godišnjeg planiranja, a ne *ad hoc*, prilikom pokretanja konkretne javne nabavke.
- Iako jedinice lokalne samouprave uglavnom shvataju značaj dobrih specifikacija za kvalitetno sprovođenje javne nabavke i realizaciju ugovora, potrebno je, u saradnji sa SKGO, uspostaviti bazu najčešćih specifikacija, zasnovanu na primerima najbolje prakse iz Srbije i regiona.
- Sledeći primere najbolje prakse iz država članica EU, postupke javnih nabavki male vrednosti trebalo bi sprovoditi, uvek kada je to moguće, primenom istih principa kao i ostale redovne javne nabavke, što bi uključivalo i objavljivanje poziva za javne nabavke na republičkom Portalu javnih nabavki.
- Obezbeđivanje veće transparentnosti poziva za javne nabavke imalo bi za posledicu veću zainteresovanost ponuđača, snažniju konkurenciju, bolje i kvalitetnije ponude, niže cene robe i usluga, pa samim tim i manje troškove za javni sektor.
- Izveštaje o sprovedenim javnim nabavkama i podatke o dodeljenim ugovorima trebalo bi objavljivati kako na Portalu javnih nabavki tako i na internet-stranama gradova i opština.
- Odstupanje od modela ugovora koji je utvrđen i objavljen kao deo konkursne dokumentacije predstavlja jedan od najozbiljnijih pokazatelja nedovoljnog kvaliteta postupka javne nabavke – jedinice lokalne samouprave trebalo bi da se uvek i u svakom konkretnom slučaju do detalja pridržavaju modela ugovora iz konkursne dokumentacije.
- Primeri najbolje prakse iz gradova i opština u Srbiji ukazuju na znatno smanjenje troškova i poboljšanje kvaliteta isporučenih dobara i usluga kada se javne nabavke na nivou lokalne samouprave centralizuju, tj. kada se sve javne nabavke za indirektne budžetske korisnike grada/opštine obavljaju na nivou lokalne samouprave.
- Jedinice lokalne samouprave trebalo bi da prepoznaju sertifikaciju službenika kao jedan od najvažnijih mehanizama zaštite integriteta službe koja vrši poslove javnih nabavki, i time kvaliteta javnih nabavki.

BUDŽET I FINANSIJE

- Gradovi i opštine bi trebalo da znatno unaprede postupak planiranja rashoda na nivou indirektnih budžetskih korisnika (planiranje rashoda na osnovu kvantitativnih pokazatelja izvršenja planiranih aktivnosti).
- Uključivanje građana u budžetski proces kroz organizovanje javnih rasprava o budžetu neophodan je činilac stvaranja suštinskog demokratskog legitimiteta donesenim (najčešće investicionim) odlukama.
- Javnost je veoma važan činilac ne samo u postupku planiranja budžeta, već i u postupku izveštavanja o trošenju budžetskih sredstava. Završni račun je takođe potrebno izložiti kritičkom sudu javnosti. Kontrola javnosti mora naći svoje mesto u praćenju lokalne budžetske potrošnje. Skupa javna uprava podiže troškove poslovanja privrede, što umanjuje sposobnost za privlačenje stranih investicija.
- Posebno je važno obavezno sprovoditi javne rasprave o povećanju stope, odnosno visine javnih prihoda, čime se doprinosi transparentnosti politike javnih rashoda. Strani i domaći investitori pokazuju veću spremnost za investiranje ako im je jasna lokalna fiskalna politika. Transparentnost i učešće se uzajamno dopunjuju i potrebni su za bolji budžetski ishod.
- Kriterijumi za dodelu sredstava iz budžeta po osnovu dotacija neprofitnim organizacijama trebalo bi da budu utvrđeni u opštinskim odlukama za svaku namenu pojedinačno, da budu transparentni, jasni, proverljivi i sa kvantifikovanim ponderima za određivanje prioriteta za finansiranje.
- Javnost mora biti obaveštena o dodeli sredstava iz budžeta. Jedino transparentnost procesa planiranja i trošenja budžeta može da dovede do konstruktivnih predloga stručne, ali i najšire moguće javnosti, o tome kako doći do efikasnijeg, kvalitetnijeg i ekonomičnijeg načina upotrebe javnih sredstava u cilju ostvarivanja javnog dobra.
- Svi korisnici dotacija moraju biti obavezani da dostavljaju finansijske izveštaje odeljenju za budžet, čime će se obezbediti efikasno praćenje tokova budžetskog novca po osnovu dotacija.
- Gradovi i opštine kao osnivači ne bi trebalo da odobravaju subvencije za pokrivanje operativnog, tekućeg poslovanja javnih komunalnih preduzeća.
- Adekvatno planiranje javnih rashoda zasnovano na objektivizovanim pokazateljima trebalo bi da predupredi situacije u kojima do rebalansa dolazi zbog neopravdanog povećanja troškova za izvršene usluge i nabavku robe.
- Proces planiranja kapitalnih rashoda trebalo bi da bude participativan, uz uspostavljenu jasnu i čvrstu vezu sa budžetom i planskim i urbanističkim aktima.
- Sve jedinice lokalne samouprave u Srbiji trebalo bi da uspostave internu kontrolu finansijskog poslovanja. Organizaciono i institucionalno nezavisna služba interne kontrole, sa dovoljno profesionalnog integriteta, uz jasno uspostavljena pravila i procedure za obavljanje verifikacije kvaliteta finansijskog izveštavanja, znatno bi doprinela kvalitetu finansijskih procedura i opšti kvalitet budžetskog poslovanja u gradu/opštini.

URBANIZAM I GRAĐENJE

- Suštinskim uticajem javnosti na sadržaj urbanističke planske dokumentacije obezbeđuje se stvarni, a ne samo formalni legitimitet donesenim odlukama. Suštinski uticaj javnosti na proces donošenja urbanističkih odluka i planskih akata ostvaruje se i kroz obaveštavanje građana o usvojenim i odbijenim primedbama prikupljenim kroz postupak javnog uvida, i to kroz organizovanje javne sednice Skupštine opštine/grada na kojoj se plan razmatra.
- Izbor institucije koja priprema planski dokument uvek bi, i bez izuzetka, trebalo vršiti u postupku javnih nabavki.
- Udruženja urbanista i arhitekata trebalo bi da aktivno promovišu koncept urbanističkog i arhitektonskog konkursa, posebno u manjim opštinama sa očuvanim gradskim, ambijentalnim jezgrima.
- Neophodno je otvoriti za javnost i učiniti participativnim proces izrade plana godišnjeg opremanja zemljišta jer je vidljivo da u postupku određivanja investicionih prioriteta, koji će biti finansirani iz programa godišnjeg opremanja zemljišta, u najvećem broju slučajeva ne učestvuju ni zainteresovani akteri u samoj opštini (JKP) ni građani;
- Jedinicama lokalne samouprave potrebna je ozbiljnija tehnička pomoć da na odgovarajući način primene odredbe Zakona o javnoj svojini i uvedu nov, moderan, transparentan način upravljanja portfolijem opštinske imovine.
- Jedinice lokalne samouprave trebalo bi da znatnije unaprede kvalitet informacija koje potencijalni ponuđač dobija u javnom oglasu o prodaji zemljišta ili davanju zemljišta u zakup.
- U gradovima i opštinama se uviđa značaj transparentnosti kretanja dokumentacije i predmeta u cilju rešavanja potencijalnih zastoja i sprečavanja koruptivnih praksi, ali bi u narednom periodu trebalo težiti uspostavljanju elektronske pisarnice kao standarda za vođenje kancelarijskog poslovanja.
- Praksa objavljivanja novijih urbanističkih akata na internet-stranici grada/opštine trebalo bi da postane standard.
- Potrebno je unaprediti transparentnost postojećih postupaka u vezi sa urbanizmom i izgradnjom i njihovu dostupnost na internetu – posebno u pogledu transparentnosti dokumenata koji se odnose na građenje i izdavanje dozvola u vezi sa građenjem.
- Svi gradovi i opštine u Srbiji što pre bi trebalo da ustanove Registar investitora u skladu sa Zakonom o planiranju i izgradnji – što je i njihova zakonska obaveza.
- Potrebno je obezbediti adekvatnu profesionalnu podršku inspekcijskim službama u gradovima i opštinama, zaduženim da prate i suzbijaju nelegalnu gradnju, čime će se omogućiti efikasno zaustavljanje divlje gradnje i pokretanje krivičnih postupaka protiv nesavesnih investitora.
- Gradovi i opštine bi trebalo da teže uspostavljanju funkcionalnog jednošalterskog sistema, kroz širenje iskustava najbolje prakse iz gradova/opština u Srbiji i regionu.

Supervizor - efikasan mehanizam za monitoring budžeta lokalne samouprave u Sloveniji

Komisija za sprečavanje korupcije Slovenije jeste nezavisan državni organ, u rangu Ombudsmana, Komesara za informacije od javnog značaja ili Revizorske institucije. Ovaj organ ima široki mandat da sprečava korupciju i vodi istragu vezanu za pojavu korupcije, kao i kršenja etičkih standarda i integriteta državnih službenika. U ovom obliku, Komisija je usvojena 2010. godine, na osnovu Zakona o integritetu i sprečavanju korupcije i predstavlja nezavisno telo u skladu sa Konvencijom Ujedinjenih nacija protiv korupcije (UNCAC), koju je Slovenija ratifikovala. Ovo telo je za kratko vreme uspelo da pokaže značajne rezultate, kao i da uvede i primenjuje različite inovativne mehanizme za sprečavanje i suzbijanje korupcije. Pored prevencije korupcije, Komisija ima mandat da pokreće istragu i nalaže represivne mere protiv počinilaca korupcije. Kao i Agencija za borbu protiv korupcije u Srbiji, ovaj organ je zadužen za pripremu i sprovođenje planova integriteta, promovišući visokoparticipativni pristup i uključivanje civilnog sektora u praćenje i otkrivanje korupcije. U planovima integriteta, posebna pažnja se posvećuje utvrđivanju rizika od korupcije.

KOMISIJA ZA PREPREČEVANJE KORUPCIJE

REPUBLIKA SLOVENIJA

SUPERVIZOR

Komisija za sprečavanje korupcije Slovenije predstavila je inovativnu veb-aplikaciju *Supervizor*, na kojoj se može videti poslovanje svih slovenačkih firmi s državnim institucijama. Jednostavnim unosom podataka o odabranoj firmi dobija se kompletan pregled njenog poslovanja sa državom, kao i grafikon svih transakcija i popis svih institucija sa kojima je ona poslovala. Ovo je efikasan mehanizam za praćenje novčanih tokova između javnog i privatnog sektora, kojim se povećava odgovornost javnih službenika za ispravno korišćenje javnih sredstava.

Supervizor je efikasan mehanizam za „obračunavanje“ sa problemima korupcije. Od sada će svaki građanin moći da proveri kako se njegov novac troši, ko, koliko i kako zarađuje i koja institucija raspolaže novcem i na koji način.

Dobijene informacije se koriste kao osnova za preduzimanje odgovarajućih preventivnih i represivnih mera, kao i za planiranje investicija i obezbeđivanje transparentnosti. Istovremeno, smanjuje se rizik od lošeg upravljanja, zloupotrebe ovlašćenja i sprečava nelojalna konkurencija i pristrastan odnos prema određenim firmama. Komisija smatra da se primenom ovog instrumenta otvara nova paradigma transparentnosti u radu javnog sektora i značajno smanjuju rizici od pojave korupcije.

Supervizor je ocenjen kao izuzetan instrument za jačanje odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti i kao značajan korak ka napretku zemlje. S obzirom na to da obezbeđuje javnost podataka i omogućava praćenje izvršenja budžeta na svim nivoima, na svakodnevnoj osnovi, *Supervizor* omogućava i značajan napredak u praćenju izvršenja lokalnih budžeta. Zasnovan je na savremenim informacionim tehnologijama, a jednostavan za rukovanje, pa može biti lako primenjen i usvojen i u drugim zemljama u regionu, uključujući i Republiku Srbiju.

www.kpk-rs.si, http://supervizor.kpk-rs.si/

Hrvatska – aktivno učešće Riječana u planiranju i izvršenju budžeta: *Proračun, ajme!*

U cilju podizanja nivoa transparentnosti javnih finansija i učešća građana u planiranju budžeta grada, Rijeka je došla na ideju da ovaj naizgled složen proces građanima predstavi kroz zabavu i igru. Igra *Proračun, ajme!* ima edukativni karakter i u njoj se može videti na koje su sve stavke raspoređeni budžetski izdaci u tekućoj godini, kakva je njihova struktura i šta pojedine stavke znače. Drugim rečima, ovaj pojednostavljeni prikaz daje listu i opis različitih područja i delatnosti koje se finansiraju iz budžeta Grada Rijeke.



Iz popisa projekata kojih nema u budžetu za tekuću godinu, ili se u njemu nalaze delimično, s manjim iznosima, u prvom koraku igre građani mogu odabrati one koji su po njima najvažniji (do iznosa od 60 miliona kuna). Za svaki odabrani projekat u budžetu treba pronaći ili obezbediti sredstva za njegovu realizaciju. Ta sredstva se mogu obezbediti, odnosno uštedeti povećanjem visine poreza i visine komunalnih naknada i taksa, preraspodelom iznosa na postojećim stavkama budžeta ili kombinacijom jednog i drugog.

Kroz ovu igru, građani takođe mogu bolje razumeti na koji način se usmeravaju sredstva grada: povećanje poreza, komunalnih taksa i naknada pojednostavljeno predstavlja direktnu naplatu od građana, ali taj novac im se vraća kroz vrednost i važnost projekta koji žele da realizuju. Preraspodela znači da će na nekim postojećim stavkama budžeta izdaci morati da se smanje kako bi ta sredstva bila prebačena na projekat koji građanin koji se „igra budžetom“ smatra važnim i želi da ga uvrsti u budžet. Građani, takođe, mogu uočiti da na putu pripreme budžeta „vrebaju“ i razne opasnosti. Alarmi na koje će građani nailaziti dok planiraju budžet kroz ovu aplikaciju zahtevaće od njih odluku o tome šta će „žrtvovati“ za cilj koji žele da postignu i razmišljanje o tome na šta su spremni, a na šta nisu.

http://www.vojko-obersnel.com/hr/proracunajme

Bosna i Hercegovina – rešenja opštine Tešanj u jačanju odgovornosti, transparentnosti i proverljivosti rada jedinica lokalne samouprave

Iako mala, opština Tešanj jedna je od najrazvijenijih jedinica lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini i predstavlja izvor brojnih dobrih praksa za ceo region. Ova opština poseduje jedan od najefikasnijih elektronskih registara, koji omogućava detaljan opis svih procedura, pristup svim neophodnim dokumentima, ali i razvrstavanje i pretragu po delatnostima, organizacionim jedinicama i administrativnim postupcima i mogućnost elektronske provere statusa predmeta. Sveobuhvatna reforma administrativnih procedura u opštini Tešanj započela je uvođenjem standarda kvaliteta ISO:9001, kada su uređeni i sistematski obeleženi svi obrasci i do najsitnijeg detalja opisane sve procedure.

E-uprava opštine Tešanj zasnovana je na principima *efikasnosti, transparentnosti i pravovremenosti*, što se jasno ogleda u svim segmentima rada opštinske administracije, stavljajući do znanja svim građanima, a naročito poslovnom sektoru, ko je odgovoran za pružanje svake pojedinačne usluge u njenoj nadležnosti.

Na primer, internet-stranica koja se odnosi na dobijanje urbanističke saglasnosti sadrži podatke o nadležnoj organizacionoj jedinici, nadležnoj osobi za kontakt, opis svrhe administrativnog postupka, o pravnom osnovu, kao i podatke o taksi/naknadi (naziv i opis takse/nakade, iznos koji je potrebno uplatiti, broj računa za uplatu, vrsta prihoda); informacije o podnosiocu koje je potrebno obezbediti, spisak dokumentacije koju je neophodno podneti (sa informacijama o institucijama nadležnim za izdavanje tih dokumenata, kao i formi dostave), podatke o roku za rešavanje predmeta u potpunosti (u slučaju urbanističke saglasnosti, 30 dana), vremenu važenja odluke (kada je to relevantno) i, na kraju, preuzimanju samog obrasca direktno sa veb-stranice.



Primeri dobre prakse suzbijanja i sprečavanja korupcije u svetu

Sistemski pristup suzbijanju i sprečavanju korupcije u La Pazu, u Boliviji

Od 1985. godine do danas, sistemski pristup za koji se odlučio tadašnji novoizabrani gradonačelnik La Paza, Ronald Meklin Abaroa, ostaje jedan od najuspešnijih primera dobre prakse u suzbijanju i sprečavanju korupcije na lokalnom nivou. Pristupivši novoj dužnosti, on se suočio sa brojnim žarištima korupcije koja je bila duboko ukorenjena u tom gradu, šireći se godinama u teškim okolnostima napete političke situacije i duboke ekonomske krize praćene hiperinflacijom. Rad lokalne samouprave bio je u potpunosti onemogućen, a gradonačelnik je jasno video da mu, ukoliko ništa ne preduzme, predstoji političko samoubistvo i finansijski kolaps lokalne samouprave.

Imao je dve mogućnosti: pobeći glavom bez obzira ili se hrabro suočiti sa problemima i sagledati moguća rešenja. Odlučivši se za ovo drugo, gradonačelnik Meklin Abaroa pozvao je u pomoć svog bivšeg profesora sa Harvarda, Roberta Klitgarda, i uputio mu izazov da teoriju o kojoj ga je podučavao pretoči u praksu.

Korupcija je zločin iz računice – ako je mala verovatnoća da će se počinioci uhvatiti, kazne blage, a dobit veća od podsticaja koji se nude državnim službenicima, onda će verovatno doći i do pojave korupcije. Ako vlast ima monopol, a sistem omogućava da se odluke donose po sopstvenom nahođenju, bez polaganja odgovornosti, uz nizak stepen transparentnosti i proverljivosti, korupcija će biti sveprisutna.

Zajedno sa profesorom Klitgardom, gradonačelnik Meklin Abaroa je razvio metodologiju efikasne borbe protiv korupcije, koja bi omogućila otklanjanje uzroka, a ne samo simptoma korupcije, kao „bolesti društva“: 1) postaviti *dijagnozu*; 2) definisati *strategiju*, ciljeve i mere za njeno suzbijanje i dalju prevenciju i 3) *sprovesti strategiju* u delo uz primenu sveobuhvatnog, sistemskog pristupa. Početna analiza stanja (postavljanje dijagnoze), pre svega, podrazumeva utvrđivanje fokalnih tačaka korupcije. Na primer, oblasti koje su u La Pazu prepoznate kao primarna žarišta korupcije uključivale su *javne radove*, *naplatu taksa*, *naknada i poreskih prihoda*, *izdavanje dozvola*, *javne finansije i javne nabavke*. Mere koje su proizašle iz strategije, podrazumevale su: uključivanje svih bitnih aktera na lokalnom nivou; kažnjavanje „za primer“, poboljšanje uslova rada i podsticaj zaposlenih; skraćivanje procedura i otklanjanje prepreka u procesima, u okviru prepoznatih žarišta korupcije; uvođenje efikasnijih procedura; postizanje i promovisanje „brzih pobeda“; uspostavljanje adekvatnih sankcija.

U oblasti javnih radova postignuto je veće uključivanje privatnog sektora, smanjen je broj zaposlenih, sprovedene su sistemske studije troškova i koristi, prioritet su dobili projekti koje je zajednica ocenila kao prioritetne. Kod javnih nabavki jasno je definisan proces, a broj koraka je smanjen sa 26 na šest, uspostavljeni su mehanizmi za veću transparentnost i konkurenciju. Kada je u pitanju izdavanje dozvola, uveden je jedinstven registar svih transakcija, razdvojene su funkcije službenika koji primaju zahteve i izdaju dozvole, ustanovljen je informator za građane, sa detaljno opisanim procedurama, uspostavljen sistem akreditovanih arhitekata, čime je ukinut monopol javnog sektora itd. Ogroman broj taksa i naknada je ukinut – od nekadašnjih 127, zadržano je samo sedam, uveden je sistem samoprocene iznosa koje plaćaju građani, a istovremeno pojačan nadzor i sankcije za neplatiše, omogućeno je plaćanje na šalterima banaka, putem uplatnice.

Neki od neposrednih rezultata sprovedenih antikorupcijskih mera u La Pazu jesu povećanje prihoda (posebno poreza na imovinu); povećanje investicija u javne radove i do deset puta; sticanjem međunarodne kreditne sposobnosti znatno je povećano finansiranje od strane donatora; žarišta korupcije su u većini efikasno suzbijena, a Ronald Meklin Abaroa je stekao nepodeljeno poverenje građana, i posle 1985. četiri puta je bio biran za gradonačelnika La Paza.

Zahvaljujući podršci brojnih donatora, a pre svega Svetske banke i Instituta Svetske banke, UN, Fondacije Soroš i drugih, ovu inovativnu metodologiju danas koriste mnoge jedinice lokalne samouprave širom sveta, a naročito u zemljama centralne i istočne Evrope. Knjiga *Korumpirani gradovi*, koja detaljno opisuje slučaj La Paza, uz brojne primere, 2008–2009. godine prevedena je i na srpski, makedonski, bosanski, hrvatski i albanski jezik. Ovu metodologiju uvažava i primenjuje i Agencija za borbu protiv korupcije Republike Srbije.

Dao/dala sam mito! - prijavljivanje neposrednih iskustava sa korupcijom u Indiji

Polazeći od verovanja da se sistem može menjati preduzimanjem brojnih malih koraka i aktivnim učešćem pojedinca u društvu, jedna nevladina organizacija u Indiji (Janaagraha) pokrenula je veoma zanimljivu antikorupcijsku inicijativu, pod



nazivom *I Paid a Bribe (Dao/dala sam mito)*. Ovaj projekat podrazumeva elektronski alat za prijavljivanje korupcije, upoznavanje šire javnosti sa žarištima i oblicima pojave korupcije, ali i prijavljivanje pozitivnih primera – javnih službenika sa integritetom, za koje se veruje da su pošteni. Građani Indije, tako, imaju mogućnost da prijave svoja neposredna iskustva sa korupcijom, na svim nivoima državne uprave. Iskustva podrazumevaju situacije u kojima su oni bili prinuđeni da plate mito, situacije kada su odbili da to učine i kada to nije bilo potrebno, jer je to sprečeno zato što je sistem bio dobar ili se radilo o službeniku koji nije bio podmitljiv. Priče građana se objavljuju anonimno na internet-stranici, a čitaoci imaju priliku da daju svoje komentare i dodaju sopstvena iskustva sa korupcijom. Izabrani „pošteni" državni službenici dobijaju „bedž integriteta", koji je javno istaknut u instituciji u kojoj rade. Osim toga, svako može da napiše i svoja razmišljanja i ideje o načinima borbe protiv korupcije i predloži inovativne mere za njeno sprečavanje i suzbijanje. Odabrane, najefektnije priče se stavljaju na naslovnu stranicu da bi se javnosti posebno skrenula pažnja na njih.

Ako svaki pojedinac učestvuje u tome i ako se preduzmu brojni mali, individualni koraci, sistem se može promeniti!

Građanima je, osim toga, omogućeno da na licu mesta dobiju izveštaje i statističke podatke na nivou države, kao i pojedinačnih gradova u Indiji. Dostupni podaci obuhvataju broj prijava korupcije, cenu korupcije koja je prijavljena, geografsku distribuciju itd. Posebno je zanimljivo to što sistem omogućava da se dobije rang-lista korumpiranosti gradova, pa se, recimo, može saznati da je po broju građana Bangalor najkorumpiraniji grad sa čak 1.177 prijava, zatim slede Delhi sa 484 i Mumbaj sa 455 prijava.

www.ipaidabribe.com, www.janaagraha.com

Sveobuhvatna antikorupcijska kampanja u Maleziji

Po ugledu na ranije inicijative pokrenute u La Pazu i Hong Kongu, Malezija je prihvatila sveobuhvatnu inicijativu za borbu protiv korupcije, kroz kombinaciju preventivnih i represivnih mera na svim nivoima državne uprave. Ključ uspeha ove kampanje na nacionalnom nivou je višestruk: bezrezervno ju je podržala vlada; pritisak na javnost je stalno prisutan, a angažovan je i veliki tim stručnjaka koji se bavi različitim žarištima korupcije i vidovima njenog pojavljivanja. Jedan od angažovanih stručnjaka jeste i profesor Robert Klitgard sa Harvarda, koji je sa bivšim gradonačelnikom Abaroom osmislio borbu protiv korupcije u La Pazu.

Čitava kampanja je bila dobro osmišljena i obuhvatala niz transparentnih aktivnosti – od kreiranja vizuelnog identiteta kampanje i maskote – agenta Langa, do promocije putem štampanih i elektronskih medija. Na taj način, obezbeđeno je široko učešće građana, kroz poruku da se od ove borbe neće odustati, dok se ne postignu željeni rezultati – „brisanje“ korupcije sa prostora Malezije.



Neke od primenjenih mera obuhvataju rešavanje problema korupcije u oblasti javnih nabavki, kroz uvođenje transparentnog elektronskog sistema i obuku svih aktera u ovom procesu, kvalitetne mehanizme anonimne prijave korupcije od strane građana, objavljivanje statistike o krivičnim prijavama protiv korupcije, kao i crne liste korumpiranih javnih ličnosti.

Uspeh čitave inicijative obezbeđuje se i kroz kvalitetno osmišljen sistem monitoringa i praćenje statistike koja ukazuje na smanjenje korupcije, koja se prikazuje kroz broj krivičnih prijava, broj rešenih postupaka pokrenutih protiv počinilaca korupcije, uštede u budžetu, broj prijavljenih slučaja korupcije od strane građana itd.

Velika Britanija - pionir uvođenja Građanske povelje kao jednog od mehanizma odgovornosti rada javnih službi

Građanska povelja prvi put je pokrenuta 1991. godine u Velikoj Britaniji, od strane tadašnjeg britanskog premijera, Džona Mejdžora, sa ciljem obezbeđivanja da javne službe postanu odgovornije prema građanima kojima služe. Ljudi koji zavise od javnih službi imaju pravo da znaju koje usluge mogu da očekuju i da dobiju od iste. Akcenat Građanske povelje je na građanima kao klijentima javnih službi i nivou pružanja usluga koje mogu očekivati da dobiju.

Osnovna ideja Građanske povelje je da formira neku vrstu ugovora između korisnika usluga i pružaoca usluga. Povelja je dokument koji informiše građane o njihovim pravima i uslugama koje imaju kao korisnici javnog servisa; standardima koje mogu da očekuju za određenu uslugu (vremenski okvir i kvalitet); dostupnim mehanizmima pritužbi u slučaju nepridržavanja standarda od strane javnih službenika, kao i o postojećim procedurama i troškovima određenih usluga. S druge strane, Povelja pružaocima usluga jasno stavlja do znanja nivo i standard usluge koji bi trebalo da pruže. Standardi usluga se obično definišu u kontekstu blagovremenosti, tačnosti/preciznosti i adekvatnosti (u smislu da li su očekivanja građana ispunjena).



Tokom godina, prvobitna inicijativa britanskog premijera Džona Mejdžora, je modifikovana i ponovo uvedena Zakonom o radu Vlade 1998. godine, pod sloganom ***"usluga na prvom mestu"***. Tada se od javnih službenika očekivalo da usvoje sledeće principe poslovanja: 1) postave standarde poslovanja; 2) budu otvoreni i transparentni; 3) konsultuju i uključuju krajnje korisnike; 4) podstaknu pristup i promociju izbora kod korisnika; 5) efikasno koriste resusre; 6) poboljšaju inovacije; 7) svakog korisnika usluge tretiraju jednako i pošteno.

Britanska inicijativa pokretanja i uvođenja Građanske povelje u javne službe pobudila je veliko interesovanje širom sveta, a nekoliko zemalja sprovode slične programe, kao što su: Australija (Povelja usluga, 1997), Belgija (Povelja korisnika javnih usluga, 1992), Francuska (Povelja usluga, 1992), Indija (Građanska povelja, 1997), Malezija (Povelja klijenata, 1993) i dr. Manje – više sa određenim razlikama, u svim ovim zemljama uvođenje Povelje je imalo za cilj da poboljša kvalitet usluga objavljivanjem standarda koje građani mogu očekivati za svaku uslugu koju dobijaju od javnih službi.

Građanska povelja u Indiji

Uvođenje Građanske povelje u državne organe, javne službe i organizacije je u Indiji doživelo procvat i veliku ekspanziju. Prvi put je koncipirana 1994. godine od strane aktivista za zaštitu prava potrošača koji su sačinili Povelju za pružaoce zdravstvenih usluga i predstavili je na sastanku Centralnog saveta zaštite potrošača u Delhiju. Ubrzo nakon toga, 1996. godine, tadašnji premijer je inicirao uvođenje Građanske povelje na nacionalnom nivou. Na konferenciji ministara održanoj u maju 1997. godine usvojen je Akcioni plan za efikasnu i odgovornu Vladu, a samim tim i inicijativa za formulisanje Povelja u okviru ministarstava, odeljenja i javnih agencija.

... o odnosu službenika i građana...

Korisnik (građanin) je najvažniji gost u našim prostorijama. On ne zavisi od nas; mi zavisimo od njega. On nije prekid našeg rada; on je svrha toga. On nije izvan našeg poslovanja; on je deo toga. Mi mu ne činimo uslugu time što ga služimo, on čini uslugu nama tako što nam daje priliku da to uradimo.

Mahatma Gandi

U Indiji, Građanska povelja je zamišljena kao dokument koji oslikava posvećenost organizacije prema građaninu u pogledu pružanja i korišćenja javnih usluga, u cilju jačanja transparentnosti i odgovornosti administracije. Odeljenje za upravnu reformu i javne žalbe pri Ministarstvu za ljudske resurse, javne prigovore i penzije Vlade Indije je 2002. godine razvilo i lansiralo sveobuhvatnu internet prezentaciju posvećenu Poveljama građana u Vladi Indije, koja pruža korisne informacije i linkove u vezi uvedenih Građanskih povelja. U tom kontekstu, vrlo interesantan podatak je da je do 2006. godine u Indiji izrađeno ukupno 767 Građanskih povelja od strane različitih vladinih agencija na svim nivoima države (centralnom, regionalnom, lokalnom).



Razvoj ove sveobuhvatne internet prezentacije istovremeno predstavlja i model za spoljašnju i unutrašnju evaluaciju Povelja i alat za organizovanje regionalnih seminara u cilju podizanja svesti zainteresovanih strana o konceptu uvođenja i izrade Građanske povelje.

www.goicharters.nic.in

Primeri sa Malte – primena Standarda usluga i Povelje o kvalitetu usluga

Standardi usluga se primenjuju u raznim oblastima javnih službi na Malti, izuzev ako su ih pri ministarstvu zamenili viši standardi u povelji o kvalitetu usluga. Standardi usluga su podeljeni u pet kategorija, koje se odnose na: korespondenciju i komunikacije, zakazivanje i čekanje u redu, informacije, žalbe i pristupačnost.

Povelja o kvalitetu usluga stvara formalnu obavezu organizacije da pruži kvalitetnu uslugu i obuhvata:

- vodič za ponuđene usluge;
- izjavu o korisničkim pravima i odgovornostima;
- standarde koji se odnose na vreme i kvalitet usluge, i
- formalni žalbeni postupak.

Primeri slučaja – Standardi pružanja usluga
Između ostalog, Standardi pružanja usluga podrazumevaju obavezu službenika, odnosno organizacije da:

- odgovara na telefonski poziv u roku od 3 zvona i daje identifikaciju. Ako na pitanje ne može da odgovori, službenik će pozivaoca povezati sa relevantnim licem, odeljenjem ili sekcijom. Osoba koja primi prvi poziv treba da obezbedi da je pozivalac uspeo da uspostavi kontakt;
- obezbedi, kada je to potrebno, besplatnu telefonsku službu ili direktnu telefonsku liniju za postavljanje pitanja;
- primi korisnike u roku od petnaest minuta od njihovog zakazanog termina.

Primeri slučaja – primena Povelje o kvalitetu usluga
Sledeći primeri su uzeti iz tri povelje o kvalitetu usluga i ističu ove elemente shodno tome. Uzorci su propraćeni kratkim opisom organizacije, kao i datumom stupanja na snagu navedene povelje.

CENTRALNA JAVNA BIBLIOTEKA

Povelja stupila na snagu: 11. maja 1999.

Izvod iz Povelje o kvalitetu usluga

Naša obaveza
Pružamo širok spektar usluga i raspolažemo sa šest biblioteka, a to su biblioteke za odrasle i za mlade, biblioteka Melitensia, referentna biblioteka, audio-vizuelna biblioteka i biblioteka za osobe sa posebnim potrebama. Od nas možete očekivati da:

- budemo brzi, ljubazni i predusretljivi u svakom trenutku;
- budemo upućeni, posvećeni i dobro obučeni za brigu o korisnicima i bibliotečkim procedurama;
- imamo identifikacije u vidu značke sa imenom.

KANCELARIJA ZA IZDAVANJE PASOŠA

Povelja stupila na snagu: 29. oktobra 1999.
Osim Povelje o kvalitetu usluga, Kancelarija takođe nudi interaktivan veb sajt i srodne elektronske usluge na internet prezentaciji www.passaporti.gov.mt

Izvod iz Povelje o kvalitetu usluga

Naše usluge
Podnošenje zahteva za novi pasoš prvi put (osoba preko 16 godina starosti)
Formulari su dostupni u:

- našoj kancelariji,
- policijskoj stanici,
- lokalnim većima,
- turističkim agencijama, ili
- našem veb-sajtu.

Ako ste Vaš zahtev predali lično, svoj pasoš možete preuzeti nakon 4 radna dana. Ako ste prijavu poslali poštom, pasoš možete preuzeti nakon 7 radnih dana.

Ako Vaš formular nije adekvatno popunjen, kontaktiraćemo Vas za sve informacije koje nedostaju. U ovim slučajevima može biti potrebno više vremena da se Vaš zahtev obradi. Takođe, pružamo uslugu od danas do sutra, ako Vam je potrebno. Ova usluga se nudi uz doplatu od 30 evra.

ODELJENJE ZA USLUGE ČIŠĆENJA

Povelja stupila na snagu: 18. novembra 2005.
Odeljenje za usluge čišćenja pruža usluge upravljanja otpadom za centralnu i lokalne vlasti, kao i usluge održavanja komunalne higijene.

Izvod iz Povelje o kvalitetu usluga

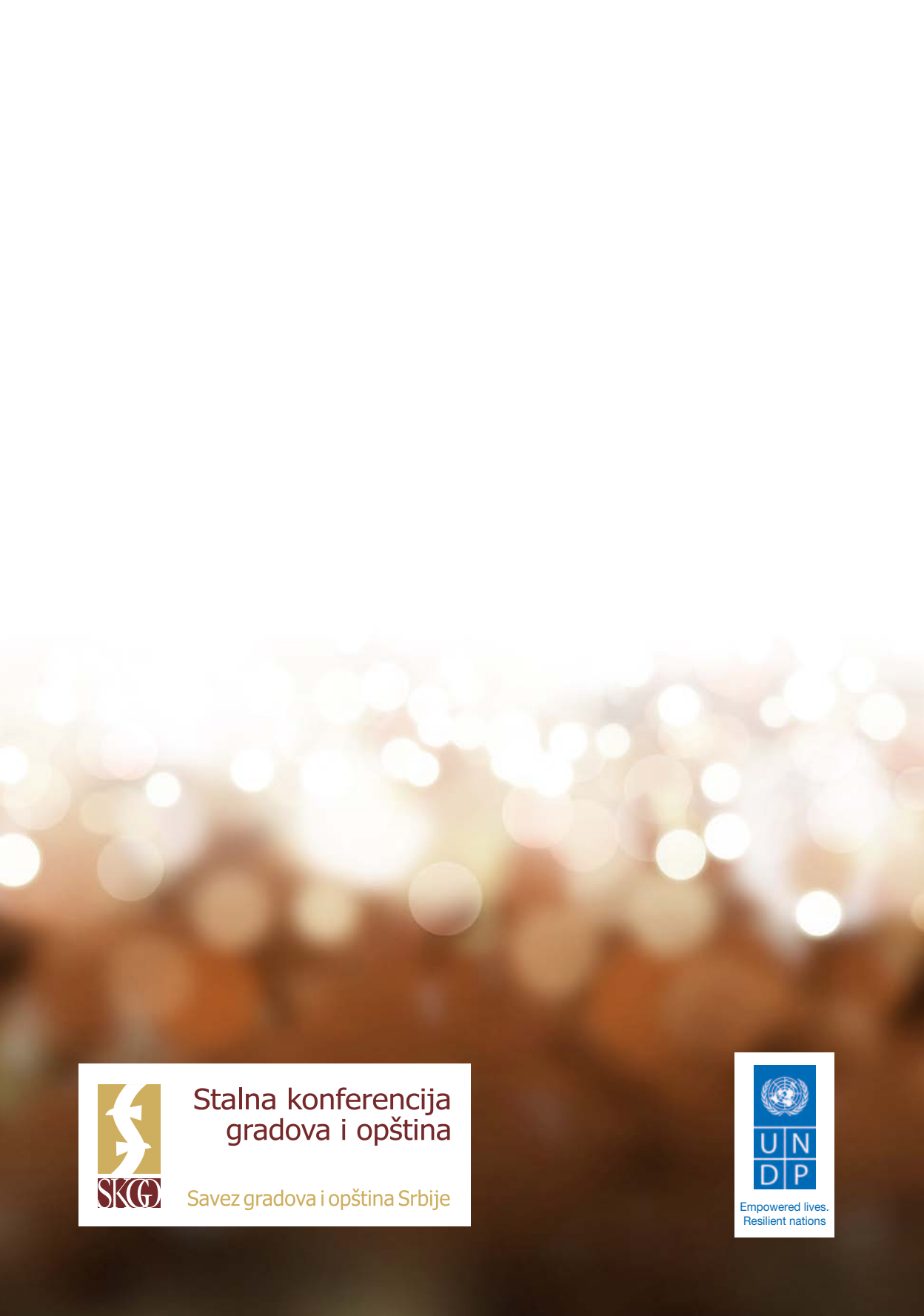
Kako nadgledamo svoj učinak
Procena o tome koliki smo uspeh ostvarili u odnosu na naše standarde iz povelje predstavlja važan element koji određuje Vaše zadovoljstvo. Naše standarde održavamo uzimajući u obzir pitanja, žalbe i zahteve koje primamo od Vas i sprovođenjem anketa sa korisnicima. Takođe, periodično pregledamo naše poveljom utvrđene standarde.

Ako niste zadovoljni našom uslugom
Ako mislite da nismo uspeli da održimo svoje standarde pružanja usluga za naše usluge i želite da uputite žalbu, molimo Vas da pošaljete e-mail na customercare.cleansing@gov.mt ili da nam pišete na:

The Director,
Cleansing Services Department,
Kordin Industrial Estate
Paola PLA08.

Primenjujemo iste standarde usluga koje koristimo u korespondenciji i Vašu žalbu ćemo ispitati odmah.

Učimo od Vas!
Pozdravljamo sve predloge za poboljšanje usluga. Ljubazno nam prosledite Vaše predloge tako što ćete popuniti obrazac za povratne informacije priložen uz ovu brošuru i ostaviti ga u kutiju za predloge ili poslati poštom na našu kancelariju. Takođe možete da podnesete žalbu, date predlog ili postavite pitanje ako pristupite sistemu za brigu o korisnicima na www.servizz.gov.mt


Stalna konferencija
gradova i opština
Savez gradova i opština Srbije
SKG
UNDP
Empowered lives.
Resilient nations