This project is financed by the European Union

Kingdom of the Netherlands

WeBER

MONITORING IZVJEŠTAJ !

LOKALNA UPRAVA-SERVIS ZA NAS!

Udruženje
Motivator

Udruženje Motivator

LOKALNA UPRAVA-SERVIS ZA NAS!
MONITORING IZVJEŠTAJ

This project is financed by the European Union

Kingdom of the Netherlands

WeBER

Ova publikacija je proizvedena uz finansijsku podršku Europske unije i Kraljevine Holandije. Sadržaj ove publikacije je odgovornost Udruženja Motivator i ni na koji način se ne može smatrati da odražava stavove Europske unije i Kraljevine Holandije

SADRŽAJ

1. UVOD 5
2. METODOLOGIJA ZA MONITORING STEPENA EFIKASNOSTI, DOSTUPNOSTI I USKLAĐENOSTI POTREBA KORISNIKA JAVNIH USLUGA NA LOKALNOM NIVOU 7
2.1. Metodološki pristup 7
3. TRANSPARENTNOST I OTVORENOST PREMA GRAĐANIMA 16
3.1. Odgovornost 16
3.1.1. Opština Stari Grad Sarajevo 17
3.1.2. Opština Centar Sarajevo 18
3.1.3. Opština Novo Sarajevo 20
3.1.4. Opština Novi Grad 22
3.1.5. Opština Ilidža Sarajevo 24
3.1.6. Opština Vogošća Sarajevo 25
3.2. Pružanje usluga 27
3.2.1. Opština Stari Grad Sarajevo 27
3.2.2. Opština Centar Sarajevo 28
3.2.3. Opština Novo Sarajevo 29
3.2.4. Opština Novi Grad Sarajevo 29
3.2.5. Opština Ilidža Sarajevo 30
3.2.6. Opština Vogošća Sarajevo 30
3.3. Slobodnim pristupom do informacija 31
4. ... A ŠTA KAŽU GRAĐANI ? 32
4. ZAKLJUČCI I PREPORUKE 39

1. UVOD

Lokalna zajednica je mjesto u kojoj građani i zadovoljavaju najveći dio svojih potreba i rješavaju svoje životne probleme. Zato je od iznimne važnosti da pružaoci javnih usluga na lokalnom nivou na efikasan, djelotvoran, transparentan način odgovaraju na potrebe korisnika javnih usluga na lokalnom nivou. Projekat ***„Lokalna uprava-servis za nas“*** se fokusirao na monitoring (nadzor) rada jedinica lokalne samouprave u 6 opština sa područja Kantona Sarajevo u pogledu pružanja usluga građanima, a sve u cilju analize stepena efikasnosti, efektivnosti, dostupnosti i usklađenosti potreba korisnika javnih usluga na lokalnom nivou.

U ovom izvještaju predstavljeni su rezultati percepcije zadovoljstva građana pruženim uslugama te su u izvještaj inkorporirani prijedlozi i sugestije građana i građanki za poboljšanje rada lokalnih administracija.

Reforma javne uprave jedan je od preduslova za uspješnu integraciju Bosne i Hercegovine u Evropsku uniju ali i obaveza iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju. Javna uprava ima ključnu ulogu u procesu evropskih integracija jer omogućava provedbu neophodnih reformi za ulazak u EU, te istovremeno osigurava učinkovit dijalog o procesu pristupanja. Sposobnost upravnih kapaciteta za usvajanje i provedbu osnovnih propisa EU (acquis communautaire) jedan je od glavnih uslova za članstvo u EU. Međutim, modernizacija javne uprave u našoj zemlji potrebna je, ne samo zbog našeg stremljenja ka Evropskoj uniji, nego, prije svega, kao pretpostavka za odgovornu i troškovno efikasnu državnu službu.[1] Međutim, kada je u pitanju naša zemlja i uređenje iste, vrlo važno je da se reforma javne uprave spusti i na niže nivoe, pa samim tim i lokalnu zajednicu, što nije dosadašnja praksa.

OECD/SIGMA su razvili Principe javne uprave 2014. godine, koji čine osnovu za rad Evropske komisije u oblasti reforme javne uprave. Principi definišu šta dobro upravljanje podrazumijeva u praksi i navode glavne zahtjeve koje trebaju slijediti zemlje tokom procesa pridruživanja EU.

[1] Preuzeto: Ured koordinatora za reformu javne uprave (http://rju.parco.gov.ba/hr/o-rju/strateski-okviri-za-rju/)

Principi se odnose na:[2]

- **Strateški okvir reforme javne uprave**
- **Izrada i koordinacija politika**
- **Državna služba i upravljanje ljudskim resursima**
- **Odgovornost**
- **Pružanje usluga**
- **Upravljanje javnim finansijama**

Naš projekat podrazumijeva poglavlje ODGOVORNOST i PRUŽANJE USLUGA.

[2] Preuzeto: SIGMA (http://sigmaweb.org/)

2. METODOLOGIJA ZA MONITORING STEPENA EFIKASNOSTI, DOSTUPNOSTI I USKLAĐENOSTI POTREBA KORISNIKA JAVNIH USLUGA NA LOKALNOM NIVOU

Cilj monitoringa: analizirati stepen efikasnosti, efektivnosti, dostupnosti i usklađenosti potreba korisnika javnih usluga na lokalnom nivou u pogledu pružanja javnih usluga.

2.1. Metodološki pristup

U realizaciji monitoringa su korištene sljedeće metode:

- *Desk research* koja obuhvata analizu dostupnih dokumenata, normativnog okvira te će se utvrditi da li postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitetu Opština iz oblasti pružanja usluga (monitoring bez prisustva - analiza sadržaja web stranica, dostupnost podataka i komunikacija sa građanima, elektronski upiti);
- *Intervjui i pristup informacijama* putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacija;

Monitoringom je bilo obuhvaćeno 6 opština u Kantonu Sarajevo i to Stari Grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi Grad, Ilidža, Vogošća.

Monitoring se temelji na SIGMA principima Reforme javne uprave, poglavlje ODGOVORNOST i PRUŽANJE USLUGA, a kao osnova za monitoring je poslužila i WeBER[3] PAR Monitor metodologija.

[3] Više o projektu: http://www.par-monitor.org/

POGLAVLJE 4: Odgovornost

Princip 2: Pravo pristupa javnim informacijama propisano je zakonodavstvom i primjenjuje se u praksi				
Indikator	**Objašnjenje indikatora**	**Kriteriji indikatora**	**Izvori informacija ili metodologija principa**	**Bodovanje indikatora**
Stepen do kojeg postoji i primjenjuju se u praksi politika objave i pristupa javnim informacijama	Indikator utvrđuje do koje mjere postoji i primjenjuju se u praksi politika objave i pristupa javnim informacijama. Analiza web stranica od strane eksperta (istraživača) podrazumijeva da web stranice sadrže potpune informacije, lako dostupne i prilagođene potrebama građana o općini, nadležnostima, službama, općinskom vijeću, mjesnim zajednicama, političkim strankama u vijeću. Istraživač će utvrditi da li postoji popis zakonskih	- *Kriterij 1*: Web stranica općine sadrži informacije o općini; - *Kriterij 2*: Web stranica općine sadrži potpune, lako dostupne i prilagođene potrebama građana informacije o nadležnostima načelnika, općinskih službi i općinskog vijeća; - *Kriterij 3*: Web stranica općine sadrži informacije o Statutu općine; - *Kriterij 4*: Web stranica općine sadrži informacije o Programu rada načelnika za 2017. i Programu rada Općinskog vijeća za 2017. godinu; - *Kriterij 5*: Web stranica općine	Analiza web stranica općina od strane eksperta	0 - Ne postoji i ne primjenjuje se 1 - Djelimično postoji i primjenjuje se 2 - Postoji i primjenjuje se

	akata i dokumenata dostupnih na službenim stranicama općina (npr. Statut Općine, Strategiju razvoja općine...), te da li postoji mogućnost preuzimanja istih. Dalje, istraživač utvrđuje da li web stranice sadrže potpune i pravovremene izvještaje, programe rada načelnika i vijeća općine, informacije o sjednicama vijeća i odlukama vijeća. Analiza web stranica podrazumijeva da web stranice općina sadrže potpune i pravovremene informacije o budžetu općine, te da li postoji budžet za građane.	sadrži Strategiju razvoja Općine; - *Kriterij 6*: Web stranica općine sadrži informacije o političkim strankama u općinskom vijeću; - *Kriterij 7*: Web stranica općine sadrži informacije o sjednicama vijeća i odlukama vijeća; - *Kriterij 8*: Web stranica općine sadrži informacije o budžetu općine i informacije o budžetu za građane; - *Kriterij 9*: Web stranica općine sadrži informacije o mjesnim zajednicama unutar općine.		

NALAZ PRINCIPA (Princip 2: Pravo pristupa javnim informacijama propisano je zakonodavstvom i primjenjuje se u praksi)

A- u potpunosti se primjenjuje
B- djelimično se primjenjuje
C- ne primjenjuje se

POGLAVLJE 5: Pružanje usluga

Princip 1: Postoji politika javne uprave koja je orijentisana ka građanima i primjenjuje se			
Indikatori	**Objašnjenje indikatora**	**Izvori informacija ili metodologija principa**	**Bodovanje indikatora**
Indikator 1: Stepen do kojeg postoji i primjenjuju se politika pružanja usluga koja je orijentirana prema građanima	Indikator utvrđuje do koje mjere građani smatraju da postoji politika koja se uređuje u skladu sa potrebama korisnika	Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 opština obuhvaćenih projektom (lice u lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po opštini 50 građana/ki.	0 - ne postoji i ne primjenjuje se 1 - djelimično postoji i primjenjuje se 2 - postoji i primjenjuje se
Indikator 2: Stepen do kojeg se ispunjavaju uslovi na nivou politike i administracije za pružanje usluga elektronskim putem	Indikator utvrđuje da li postoji politika i pravni okvir (pravilnik) za pružanje elektronskih usluga koja je usklađena sa politikom pružanja usluga te se dosljedno primjenjuje.	- Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama; - Analiza web stranica općina od strane eksperta	0 - ne ispunjavaju se 1 - djelimično se ispunjavaju 2 - ispunjavaju se

Indikator 3: Stepen do kojeg građani smatraju da je politika pružanja usluga orijentisana prema građanima	Indikator utvrđuje do koje mjere građani smatraju da je pojednostavljen i olakšan proces pružanja usluga u općinama (manji redovi i čekanje, web stranice, online formulari, online dostupni podaci koji su jasno prikazani i prilagođeni korisnicima).	- Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 općina obuhvaćenih projektom (lice u lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po općini 50 građana/ki.	0 - nije orijentisana prema građanima 1 - djelimično orijentisana prema građanima 2 - orijentisana prema građanima

NALAZ PRINCIPA (Princip 1: Postoji politika javne uprave koja je orijentisana ka građanima i primjenjuje se)

A- postoji i u potpunosti se primjenjuje
B- djelimično postoji i djelimično se primjenjuje
C- ne postoji i ne primjenjuje se

Princip 3: Postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitet javnih usluga			
Indikatori	**Objašnjenje indikatora**	**Izvori informacija ili metodologija principa**	**Bodovanje indikatora**
Indikator 1: Broj sredstava za osiguranje kvaliteta pružanja usluga	Indikatorom se utvrđuje da li postoje sredstva za osiguranje kvaliteta pružanja javnih usluga, npr. povelja o uslugama, Evropska fondacija za upravljanje kvalitetom, nagrade za kvalitet, ISO ili drugi standardi.	- Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama	0 - ne postoje sredstva za osiguranje kvaliteta pružanja usluga 1 - postoje sredstva za osiguranje kvaliteta pružanja usluga

Indikator 2: Postojanje i broj internih procesa za redovni monitoring pružanja usluga, broj anketa o zadovoljstvu korisnika (najmanje jednom u dvije godine)	Indikatorom se utvrđuje da li postoje procesi za redovni nadzor nad pružanjem usluga, procjenom usluga na osnovu zadovoljstva korisnika i analiza potrebe korisnika (ankete s građanima).	- Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacija; - Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 opština obuhvaćenim projektom (lice u lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po opštini 50 građana/ki.	0 - ne postoje interni procesi za redovni monitoring pružanja usluga 1 - postoje interni procesi za redovni monitoring pružanja usluga
Indikator 3: Broj obuka javnih službenika koji se bave pružanjem usluga	Indikatorom se utvrđuje da li postoji sistem obuke javnih službenika koji pružaju javne usluge u svrhu unapređenja kvaliteta pružanja javne usluge.	- Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacija; - Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 općina obuhvaćenim projektom (lice u lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po općini 50 građana/ki.	0 – nema obuka javnih službenika koji se bave pružanjem usluga 1 – postoje obuke javnih službenika koji se bave pružanjem usluga, ali se realizuju samo ponekad 2 - obuke javnih službenika koji se bave pružanjem usluga su obavezne i redovne

NALAZ PRINCIPA (Princip 3: Postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitet javnih usluga)

A- postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitet javnih usluga
B- djelimično postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitet javnih usluga
C- ne postoje mehanizmi koji osiguravaju kvalitet javnih usluga

Princip 4: Osigurana je dostupnost javnih usluga			
Indikatori	**Objašnjenje indikatora**	**Izvori informacija ili metodologija principa**	**Bodovanje indikatora**
Indikator 1: Broj zahtjeva građana informativnog karaktera elektronskim putem	Indikator ispituje da li postoji komunikacija i rješavanje službenih pitanja elektronskim kanalima koji pokrivaju veliki broj usluga i jednostavni su za korištenje.	- Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacija; - Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 opština obuhvaćenim projektom (lice u lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po opštini 50 građana/ki.	0 - nema komunikacije elektronskim kanalima 1 - komunikacija elektronskim kanalima samo za određene usluge 2 - postoji komunikacija elektronskim kanalima i jednostavni su za korištenje
Indikator 2: Broj jednošalterskih sistema	Indikator ispituje da li postoji jedinstveni kontakt koji obuhvata veliki broj usluga.	Pristup informacijama putem upućivanja formalnog zahtjeva u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacija; - Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 opština obuhvaćenim projektom (lice u	0 - ne postoji jedinstveni kontakt koji obuhvata veliki broj usluga 1 - postoji jedinstveni kontakt koji obuhvata veliki broj usluga

		lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po opštini 50 građana/ki.	
Indikator 3: Stepen do kojeg web stranice općina nude jasne i korisne informacije o pružanju administrativnih usluga	Indikator ispituje da li na web stranicama postoje objavljene informacije o pružanju administrativnih usluga. Analiza web stranica od strane eksperta (istraživača) da se utvrdi da li su informacije o pružanju administrativnih usluga dostupne i jednostavne za upotrebu, uključujući i podatke za kontakte svih službi za pružanje usluga, tj. da web stranice sadrže potpune i pravovremene kontakt podatke (potpunost bi podrazumijevala informacije o službi, telefonski broj i e-mail adresa). Web stranice trebaju pružiti potpune informacije o organizacijskoj strukturi Općine. Također će biti utvrđeno da li web stranice imaju elektronske formulare, te da li postoje jasne upute i savjeti za korištenje istih. Kada je u pitanju objavljivanje informacija o aktivnostima općine - istraživač će utvrditi da li postoje informacije o javnim konsultacijama/raspravama, da li postoji mogućnost online upita za građane (npr pitaj načelnika itd.), zatim da li se objavljuju saopštenja i aktuelnosti, da li se informacije objavljuju na društvenim mrežama općina te da li općina objavljuje besplatan primjerak biltena općine. Da li	Analiza web stranica općina od strane eksperta	0 – web stranice ne nude jasne i korisne informacije 1 – web stranice imaju određene informacije ali ne pružaju sve potrebne 2 - web stranice općina nude jasne i korisne informacije o pružanju administrativnih usluga

	web stranica općine sadrži brošure/vodiče kroz šalter sale utvrditi će se kroz analizu istraživača. Standard će biti zadovoljen ukoliko su ove informacije dostupne na maximalno 3 klika od početne stranice Općine. Istraživač će utvrditi da li su informacije i podaci o pružanju usluga jasno prikazani, prilagođeni korisnicima i da li uključuju jasne smjernice i savjete za pristup, uključujući i prava i obaveze korisnika.		
Indikator 4: Stepen do kojeg građani smatraju da web stranice općina nude jasne i korisne informacije o pružanju administrativnih usluga	Indikator ispituje da građani smatraju da na web stranicama općine pružaju informacije o kontaktima i jasne savjete i upute o pristupu javnim uslugama kao i o pravima i obavezama korisnika javnih institucija koje pružaju usluge.	Anketiranje korisnika usluga (građana) u 6 opština obuhvaćenim projektom (lice u lice). Anketiranje će biti izvršeno na uzorku od 300 građana, prosjek po opštini 50 građana/ki.	0 – informacije nisu jasne i korisne 1 – informacije su djelimično jasne i korisne 2 – informacije su jasne i korisne

NALAZ PRINCIPA (Princip 4: Osigurana je dostupnost javnih usluga)

A- osigurana je dostupnost javnih usluga
B- djelimično je osigurana dostupnost javnih usluga
C- nije osigurana dostupnost javnih usluga

3. TRANSPARENTNOST I OTVORENOST PREMA GRAĐANIMA

3.1. Odgovornost

Građani imaju pravo da se informišu i da učestvuju u procesu donošenja odluka, prije svega, u svojim lokalnim zajednicama, pa je zato dužnost organa javne uprave da informacije učine dostupnim i transparentnim.
Jedna od oblasti principa javne uprave jeste odgovornost, koja se ogleda kroz stepen otvorenosti organa vlasti, kako na lokalnom tako i na ostalim nivoima vlasti. Lokalne samouprave u Kantonu Sarajevo, tačnije Opštine Stari Grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi Grad, Ilidža i Vogošća imaju zadovoljavajući stepen otvorenosti, pa samim tim i odgovornosti. Odgovorna lokalna uprava mora da ima aktivnu internet stranicu na kojoj će objavljivati sve relevantne informacije, koje će biti dostupne građanima u cilju podizanja povjerenja građana u institucije i podizanja zainteresovanosti građana da se uključe u proces donošenja odluka.

Smatramo da dostupnost informacija od strane opštinske administracije predstavlja veoma važan mehanizam odgovornosti u odnosu lokalne uprave prema građanima. Otvorena i odgovorna opština uslovljena je pravom građana na pristup informacijama te smo naše istraživanje za ovu oblast proveli koristeći *princip 2 - pravo pristupa javnim informacijama propisano je zakonodavstvom i primjenjuje se u praksi*. Definisani indikator glasi: *utvrditi stepen do kojeg postoji i primjenjuju se u praksi politika objave i pristupa javnim informacijama u navedenim opštinama u Kantonu Sarajevo.*

Indikator (kroz definisane kriterije) utvrđuje do koje mjere postoji i primjenjuju se u praksi politika objave i pristupa javnim informacijama. Analizom web stranica nastojalo se utvrditi da li iste sadrže potpune informacije, lako dostupne i prilagođene potrebama građana o općini, nadležnostima, službama, općinskom vijeću, mjesnim zajednicama, političkim strankama u vijeću. Također, veoma bitno je postojanje popisa zakonskih akata i dokumenata dostupnih na službenim stranicama općina (npr. Statut Općine, Strategija razvoja općine...) te da li postoji mogućnost preuzimanja istih. Dalje, dostupnost potpunih i pravovremenih izvještaja, programa rada načelnika i vijeća opštine, kao i informacije o sjednicama vijeća i odlukama vijeća obuhvaćeni su analizom web stranica. Analiza web stranica podrazumijeva i da li su objavljene potpune i pravovremene informacije o budžetu općine, kao i budžetu za građane. Analiza web stranica opština je urađena na način da utvrdi da li su prethodno navedene informacije lako dostupne[4], prilagođene potrebama građana za jednostavno korištenje i pristup informacijama (npr. klikom na naziv službe u organigramu općine dobiju se sve potrebne informacije) te da li je moguće preuzimanje dokumenata.
Analiza web stranica je obavljena u periodu 01.11.2017. - 27.11.2017.

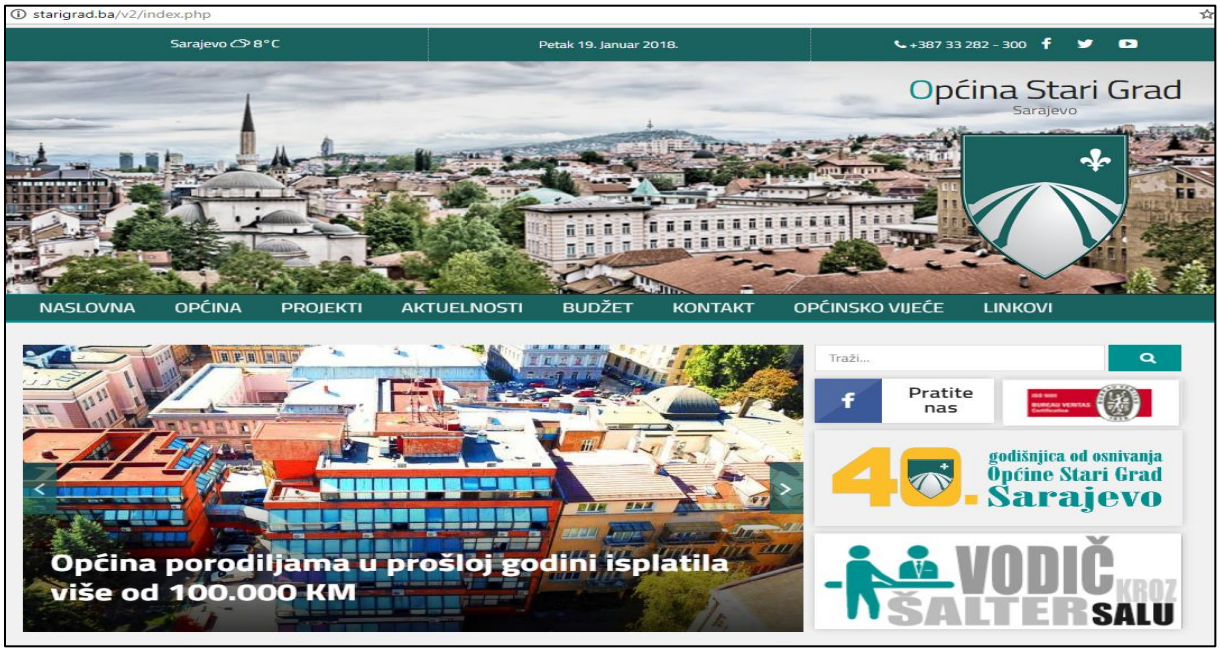
[4] Lako dostupno - na maksimalno tri klika od naslovne stranice

Bodovi za ovaj indikator kada su u pitanju navedene opštine i na osnovu utvrđenih kriterija su 11 od ukupnih 16 bodova, a vrijednost indikatora[5] je 1 - djelimično postoji i primjenjuje se.
U nastavku je predstavljen dio izvještaja za svaku od opština.

3.1.1. Opština Stari Grad Sarajevo

Sve informacije o opštini su dostupne i na manje od tri klika se dolazi do istih. Općina Stari Grad ima divno uređen meni te su u dijelu o općini uključene sljedeće informacije: osnivanje, historija, Dan općine, turizam, obrazovanje, kultura… U dijelu turizam se nalazi i kratki tekst o onome što se može vidjeti u ovoj općini, a isti se može pronaći i na engleskom jeziku što je veoma pohvalno.

Kada su u pitanju informacije o nadležnostima načelnika i općinskih službi, iste su lako dostupne, pregledne i uredne te su prilagođene potrebama građana. Pa tako izborom podmenija Općinska administracija, mogu se pronaći informacije o načelniku Općine i službama unutar Općine. Ono što je pohvalno i može služiti kao pozitivan primjer mnogim općinama u našoj zemlji jeste da kada kliknete na Općinsku administraciju dobijete organigram općine i jednostavnim klikom na npr. neku od službi dobijate pregled svih informacija o nadležnostima određene službe, kontakte, slikovni prikaz pomoćnika/ce načelnika i biografiju. U posebnom meniju Općinsko vijeće se mogu pronaći sve potrebne informacije o vijeću i kontakti. Na slici 1 ispod se može vidjeti kako izgleda naslovna stranica opštine.[6]



Slika 1: Web stranica Opštine Stari Grad Sarajevo

[5] 0 - Ne postoji i ne primjenjuje se (0-6); 1 - Djelimično postoji i primjenjuje se (7-12); 2 - Postoji i primjenjuje se (13-16)
[6] Preuzeto: http://starigrad.ba/v2/index.php

Statut Općine, kao jedan od najvažnijih dokumenata iste dostupan je na stranici, kao i dokument o izmjenama i dopunama Statuta. Dokument je u PDF formatu te je isti dostupan za download. Program rada načelnika i općinskog vijeća je dostupan za tekuću godinu, kao i Strategija razvoja Općine za period 2014. - 2018. Dokumenti su dostupni na tri klika od početne stranice, u PDF formatu te dostupni za download. Također, na istom mjestu se nalaze programi rada za prethodne godine, pa tako ukoliko neko želi napraviti uvid i u prethodne aktivnosti općine i vijeća te vidjeti koliko je obećano, a koliko urađeno ima mogućnost da lako pristupi dokumentima.

Na stranici Opštine u meniju Općinsko vijeće su dostupne sve informacije o vijećnicima te kontakti i slike svakog od njih, a predstavljeno u podfolderima stranaka koje čine vijeće. Ono što je bitno naglasiti jeste da se u posebnim podmenijima nalaze informacije o predsjedavajućem i zamjenicima predsjedavajućeg vijeća. Kada je u pitanju rad vijeća, sve informacije o sjednicama vijeća za period zadnje tri godine i o odlukama istog za tekuću i prethodne godine građani mogu pronaći na web stranici Opštine.

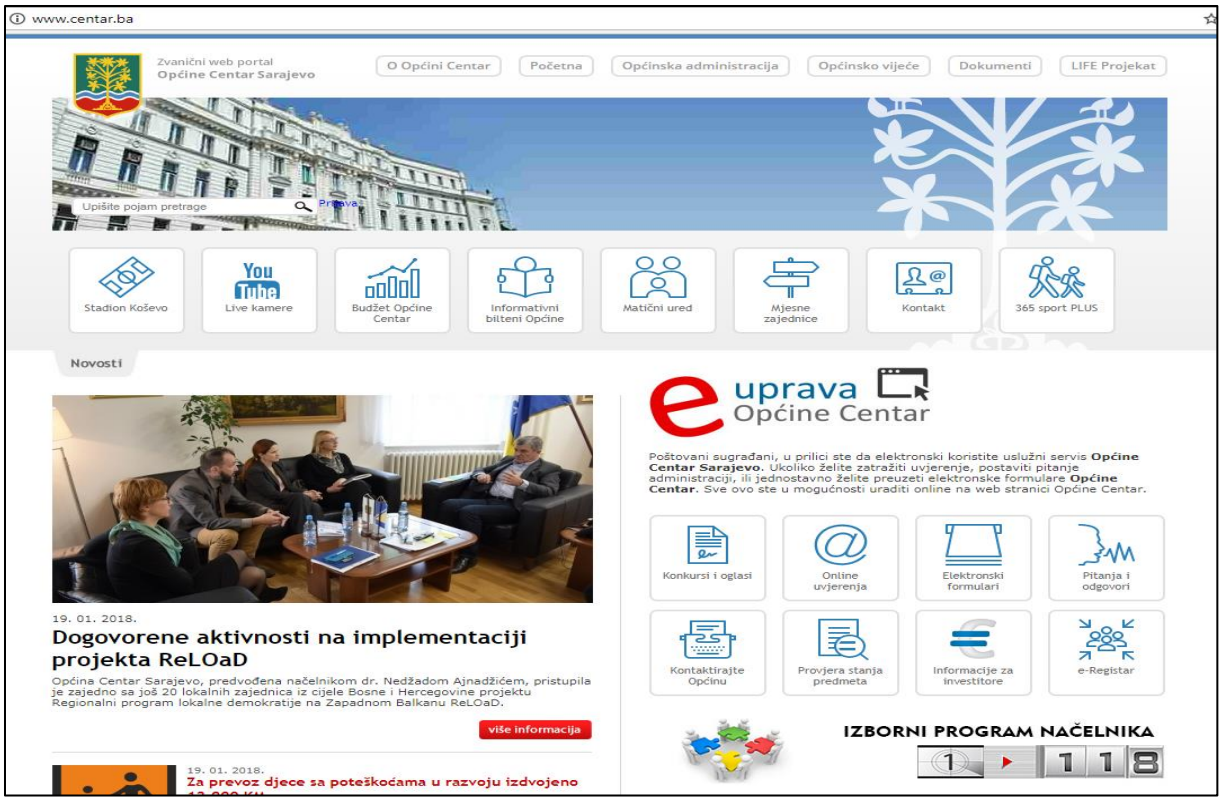
Transparentni su i kada su u pitanju informacije o budžetu opštine za 2016. i 2017. godinu. Također, na naslovnoj stranici je dostupna publikacija Budžet za građane za 2018, a ista je otvorena za komentare i sugestije od strane građana.
Kada je u pitanju izvršenje budžeta opštine, dostupni su dokumenti o izvršenju budžeta za 2015. i 2016. godinu ali dostupan je i izvještaj o realizaciji budžeta općine za period od 01.01. 2017. do 30.09. 2017. godine. Općina Stari Grad kada je u pitanju transparentnost može poslužiti kao primjer mnogim općinama u državi.

Mjesne zajednice (MZ) su najbliže građanima i veoma bitne za svakog od njih, pa je istraživanje obuhvatilo i dostupnost informacija o svim MZ koje su u sastavu ove opštine. Sve informacije su dostupne i sadrže podatke i kontakte osobe nadležne u navedenoj MZ, kao i adresu MZ.

3.1.2. Opština Centar Sarajevo

Sve informacije o opštini su dostupne i na manje od tri klika od naslovne stranice. Kada se klikne na dio O općini dostupan je kratki tekst o istoj te sa desne strane isti tekst se može pronaći i na engleskom jeziku. Dostupne su i mnoge druge informacije npr. historija, Dan opštine, turizam, obrazovanje, kultura… Također, jedna od ponuđenih opcija je i video galerija, što je pohvalno i može poslužiti kao primjer drugim opštinama. Na narednoj slici se može vidjeti kako izgleda naslovna stranica opštine.[7]

[7] Preuzeto: http://www.centar.ba/



Slika 2: Web stranica Opštine Centar Sarajevo

Informacije o nadležnostima načelnika, općinskih službi su lako dostupne, pregledne i uredne te su prilagođene potrebama građana. Klikom na izbornik *Općinska administracija* sa lijeve strane mogu se pronaći kontakti, dok sa desne strane se nalaze posebno naznačene ikone i jednostavnim klikom na iste se mogu pronaći informacije o načelniku opštine i službama unutar iste. U posebnom meniju *Općinsko vijeće* se mogu pronaći sve potrebne informacije o vijeću i kontakti. Također, pohvalno za ovu opštinu jeste da je stranica tj. podmeni *Načelnik* citizen-friendly gdje se načelnik obraća svojim sugrađanima te postoji ikona na istoj stranici gdje jednostavnim klikom na tu ikonu građani mogu postaviti pitanje načelniku.

Statut Općine, kao jedan od najvažnijih dokumenata iste dostupan je na stranici, ono što je dodatno urađeno na stranici ove opštine jeste da postoji dio koji objašnjava opće odredbe Statuta, kada se klikne na Statut u meniju *Dokumenti*. Dokument je lako pronaći, u PDF formatu i dostupan je za download.

Program rada načelnika i općinskog vijeća nije dostupan za tekuću godinu (2017 godinu). Na stranici su samo dostupni draft programa općinskog vijeća za 2017. godinu te program rada vijeća za prethodne godine. Kada je u pitanju Program rada načelnika, isti nije dostupan ni za 2017. Godinu, ni za prethodne godine na način da piše da je to program načelnika za određenu godinu, ali je dostupan Izborni program načelnika za cijelokupni mandat, gdje se načelnik obraća građanima na zaista citizen-friendly način te obećava da će realizovati 118 obećanih projekata. Na ovom mjestu građani općine Centar, ali i svi ostali zainteresovani mogu vidjeti projekte koje je načelnik istakao kao prioritetne, i za koje smatra da su pokretač

razvoja opštine Centar. U svakom trenutku posjetioci mogu vidjeti dinamiku realizacije, ali i ono što je već realizovano klikom na OBEĆANO-ISPUNJENO ili na tačno određenu oblast koja ih zanima. Također, Strategija razvoja Općine za period 2016. – 2022. je dostupna na stranici.

Na stranici u meniju *Općinsko vijeće* nisu dostupne sve informacije o vijećnicima. Ista prikazuje samo informacije o broju glasova koje su vijećnici imali na izborima. Međutim, kada se klikne na neku od partija koje čine vijeće piše da je stranica u izradi. Novembar je mjesec analize stranice. Iako su na stranici u *meniju Općinsko vijeće* dostupni podfolderi *Sjednice vijeća*, kao i podfolder *Odluke i Javni pozivi*, ipak isti ili ne sadrže ili nemaju potpune informacije. Podfolder *Sjednice vijeća* ima podfoldere za svaku kalendarsku godinu ali iste ne sadrže informacije o sjednicima.

Kada je u pitanju ova općina, informacija o budžetu za 2016. i 2017. godinu je dostupna na stranici, kao i informacija o budžetu za 2018. godinu. Kada je u pitanju Budžet za građane na stranici je dostupan za 2016 i 2017. godinu. Kada je u pitanju izvršenje budžeta za 2015. i 2016. godinu, isti je dostupan samo za 2015. godinu, kao i za godine prije navedene. Pretpostavka je da izvještaj o izvršenju budžeta za 2016. godinu postoji ali isti nije dostupan na stranici.

Na stranici opštine dostupne su informacije o svim MZ koje su u sastavu iste sa podacima i kontaktima u navedenoj MZ, kao i adresom MZ. Informacija je dostupna na tri klika od početne stranice. Ono što je dodatno pohvalno za ovu opštinu u ovom slučaju što može poslužiti kao primjer jeste da u dijelu MZ prvo postoji objašnjenje o tome šta MZ podrazumijeva, što ovu općinu čini još više citizen friendly općinom.

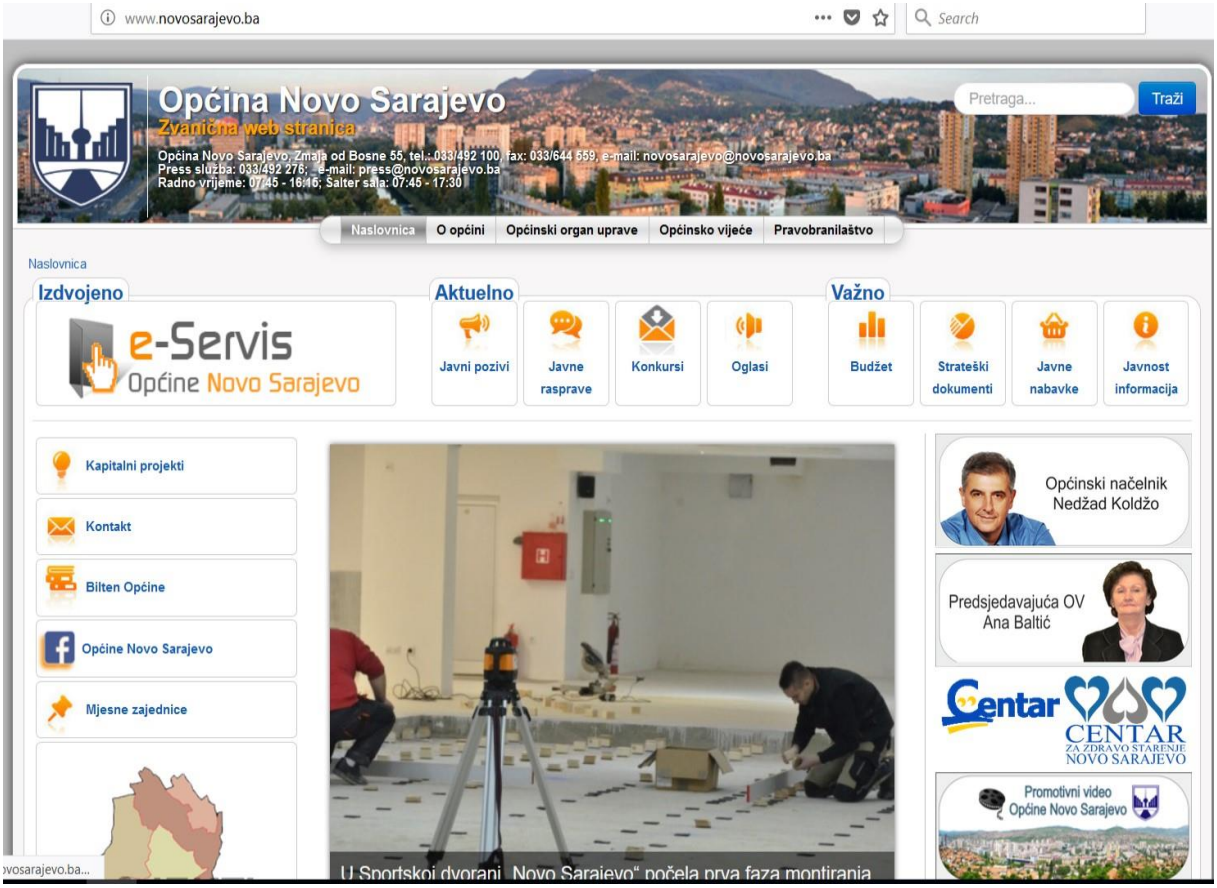
3.1.3. Opština Novo Sarajevo

Opština ima poseban meni koji se naziva *O opštini* ali je malo toga napisano o istoj, postoji dio teksta u koje su generalno opisane nadležnosti opštine. Ono što je pohvalno jeste što su dostupne slike opštine, ali kao primjeri dobre prakse bi mogle poslužiti web stranice opština Stari Grad i Centar.

Sve informacije o nadležnostima načelnika i općinskih službi su lako dostupne, pregledne i uredne te su prilagođene potrebama građana. Pa tako izborom podmenija *Općinski organi uprave*, mogu se pronaći informacije o načelniku opštine i službama unutar iste. Ono što je pohvalno jeste da se klikom na ovaj meni dobije organigram opštine i jednostavnim klikom na npr. neku od službi prikazan je pregled svih informacija o nadležnostima određene službe, kontakti… U posebnom meniju *Općinsko vijeće* se mogu pronaći informacije o vijeću i kontakti.

Statut Općine, kao jedan od najvažnijih dokumenata iste dostupan je na stranici. Također, dostupna je i Strategija razvoja Općine za period 2016. – 2022. Dokumenti su dostupni na tri

klika od naslovne stranice, u PDF formatu uz mogućnost preuzimanja istih. Program rada načelnika i općinskog vijeća su dostupni za tekuću godinu (2017). Međutim, program rada općinskog vijeća za tekuću godinu je moguće pronaći kao dokument koji je predstavljen na 10 sjednici općinskog vijeća.



Slika 3: Web stranica Opština Novo Sarajevo[8]

Na stranici opštine u meniju *Opštinsko vijeće* su dostupne sve informacije o vijećnicima te kontakti i slike svakog od njih, a predstavljeno u podfolderima stranaka koje čine vijeće. Također, postoji informacijama o komisijama u koje je uključen svaki od vijećnika. Kada se klikne na ime vijećnika dobije se kontakt istog te informacija iz koje mjesne zajednice dolazi, godina rođenja i stručna sprema.

Kada su u pitanju informacije o sjednicama vijeća za period zadnje tri godine, iste su dostupne na stranici. Također, građani mogu pronaći i informacije o odlukama vijeća za tekuću godinu, kao i informacije o odlukama vijeća za prethodne godine.

Informacije o budžetu opštine za 2016. i 2017. godinu su dostupne na stranici. Također, na stranici građani mogu pronaći nacrt budžeta za 2018. godinu. Kada je u pitanju budžet za

[8] Preuzeto: http://www.novosarajevo.ba/

građane, za 2016. godinu je dostupan u PDF formatu ali za 2017. godinu samo u vidu prezentacije. Dokumenti o izvršenju budžeta za prethodne dvije godine (2015 i 2016) se nalaze na stranici.

Na stranici opštine dostupne su dostupne informacije o svim MZ koje su u sastavu iste sa podacima i kontaktima osobe nadležne u navedenoj MZ, kao i adresom MZ. Informacija je dostupna na tri klika od naslovne stranice. Ova općina ima najbolje uređen dio za MZ koji je prikazan kroz mapu opštine gdje se jednostavnim klikom otvara pregled MZ koja vas zanima, te dobijate informacije o osobi nadležnoj za navedenu MZ, kontakt podatke, informacije o teritorijalnom obuhvatu mjesne zajednice, ukupnom broju stanovnika, savjetu MZ, danu MZ, realizovanim projektima u zadnjih nekoliko godina te planiranim projektima u tekućoj godini. Također su dostupne slike svake od MZ.

3.1.4. Opština Novi Grad

Sve informacije o opštini su dostupne. Ono što je pozitivno i treba biti naglašeno jeste da se pored posebnog menija *Općina* (na početku kojeg se nalazi video prikaz Općine i historijat) može pronaći PDF dokument *Profil Općine Novi Grad*, sa tekstom (preveden i na engleski jezik) i sa slikama opštine.

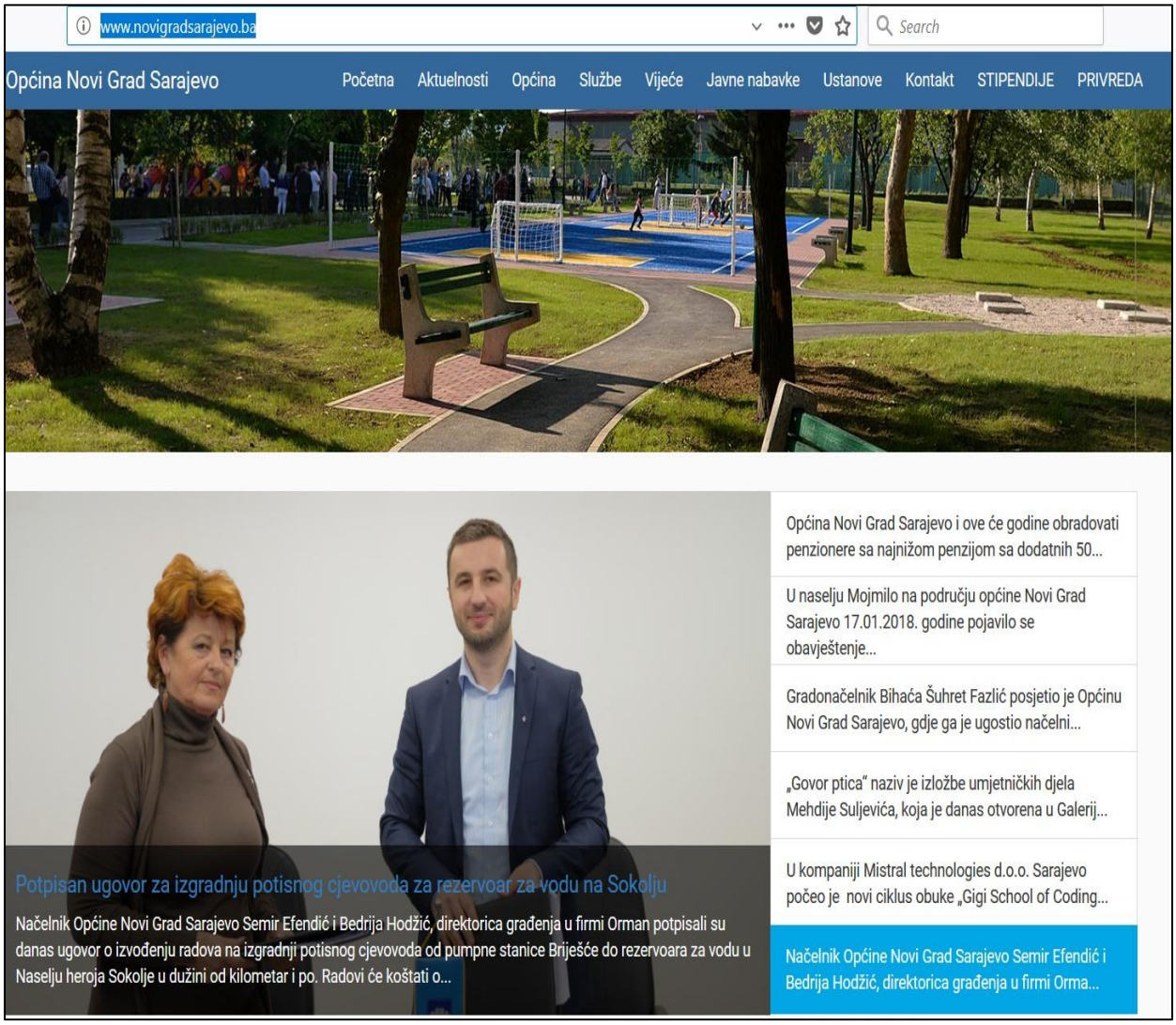
Kada su u pitanju nadležnosti načelnika i općinskih službi, iste su lako dostupne, pregledne i uredne te su prilagođene potrebama građana. Pa tako izborom na *Općinski organi uprave*, mogu se pronaći informacije o načelniku opštine i službama unutar iste. Ono što je pohvalno jeste da klikom na ovaj meni dobije se organigram opštine i jednostavnim klikom na npr. neku od službi dobije se pregled svih informacija o nadležnostima te službe, kontakte… U posebnom meniju *Općinsko vijeće* se mogu pronaći informacije o vijeću i kontakti.

Statut Općine, kao jedan od najvažnijih dokumenata iste dostupan je na stranici. Dokument je dostupan na tri klika od naslovne stranice, u PDF formatu te je moguć za preuzimanje. S druge strane, program rada načelnika nije dostupan za tekuću godinu, ni za prethodne godine. Program rada vijeća je dostupan za tekuću godinu i nalazi se u meniju *Vijeće*, te je dostupan za preuzimanje. Strategija razvoja Općine za period 2014. – 2020. je dostupna na stranici, na tri klika je od naslovne stranice i preuzimanje je omogućeno.

Na stranici opštine u meniju *Vijeće* su dostupne sve informacije o vijećnicima te kontakti i slike svakog od njih. Dostupne su i informacije o stručnoj spremi i datumu rođenja. Također, mogu se pronaći i informacije o odlukama vijeća za tekuću godinu, ali informacije o sjednicama vijeća za posljednje tri godine nisu dostupne. Jedino kroz vijesti su dostupne informacije u obliku obavještenja o održavanju sjednice ali i to je dostupno za tekuću godinu. Poseban folder o sjednicama nije dostupan.

Dostupne su informacije o budžetu opštine za 2016. i 2017. godinu, kao i nacrt budžeta za 2018. godinu. Budžet za građane uopće nije dostupan na stranici ove općine pa će za ovaj

uslov dobiti minus. Kada je u pitanju izvršenje budžeta za navedene godine, dokumenti ili izvještaji nisu dostupni. Na stranici općine dostupne su informacije o svim MZ koje su u sastavu ove općine sa podacima i kontaktima osobe nadležne u navedenoj MZ, kao i adresom MZ. Na slici ispod se može vidjeti kako izgleda web stranica[9] opštine.

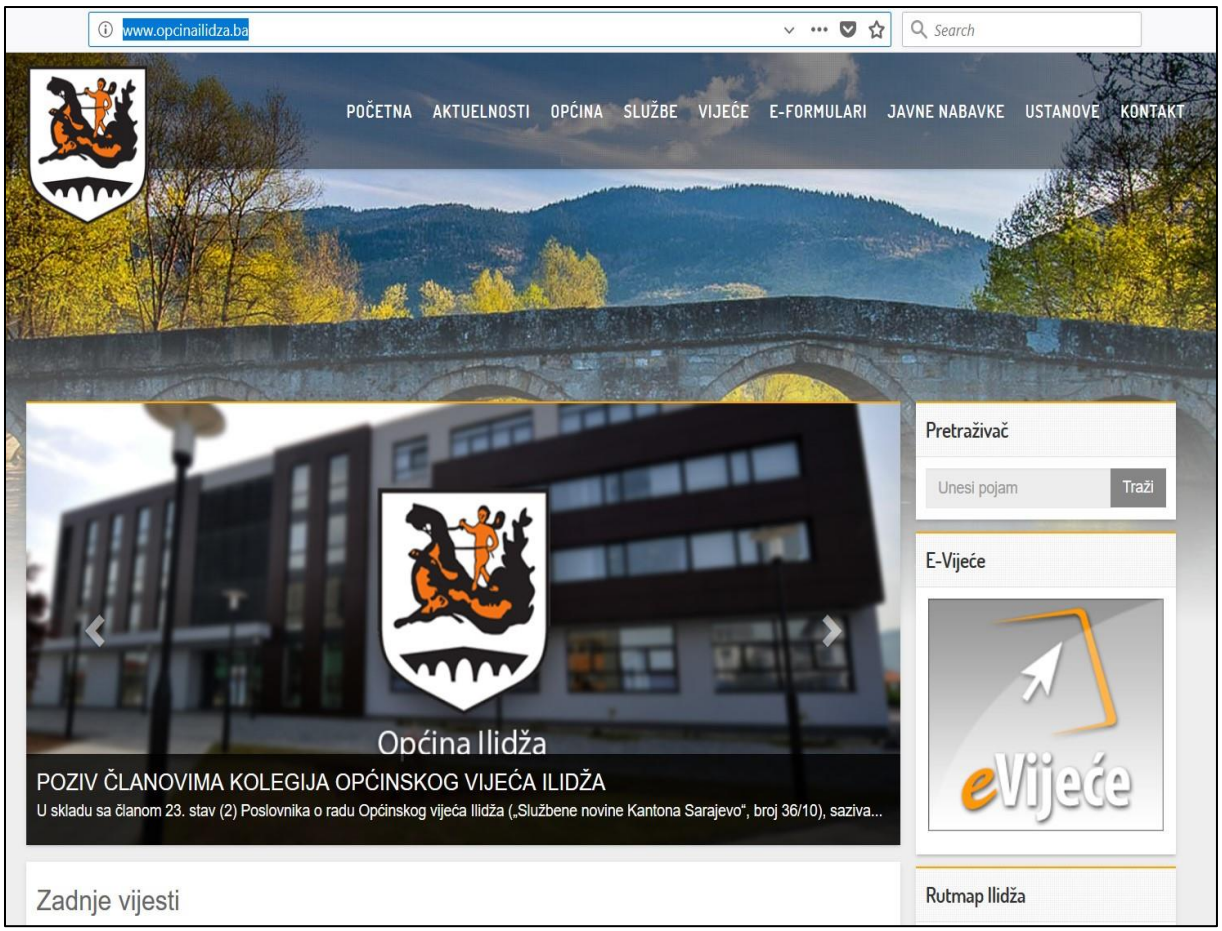


Slika 4: Web stranica Opštine Novi Grad Sarajevo

[9] Preuzeto: http://www.novigradsarajevo.ba/

3.1.5. Opština Ilidža Sarajevo

Sve informacije o opštini su dostupne i na tri klika od naslovne stranice. U meniju *Opština* se mogu pronaći historijske informacije o istoj, slike, promo video, i link za bilten Općine, što je bitno naglasiti i što bi moglo poslužiti kao pozitivan primjer za mnoge opštine u našoj državi. Slika naslovne web stranice opštine je prikazana ispod.[10]



Slika 5: Web stranica Opštine Ilidža Sarajevo

Informacije o nadležnostima načelnika, općinskih službi su lako dostupne, pregledne i uredne te su prilagođene potrebama građana. Nalaze se u posebnim menijima *Općina* i *Službe*. U posebnom meniju *Vijeće* se mogu pronaći informacije o vijeću i kontakti vijećnika.

Statut Općine, kao jedan od najvažnijih dokumenata iste dostupan je na stranici, kao i dokument o izmjenama i dopunama Statuta. Dokument je dostupan na tri klika od početne stranice, u PDF formatu te je isti dostupan za download. Program rada načelnika nije dostupan ni za tekuću godinu, ni za prethodne godine. Program rada vijeća je dostupan za tekuću godinu i nalazi se u meniju *Vijeće*, te je dostupan za preuzimanje. Strategija razvoja Općine za period 2014. – 2020. je, takođe, dostupna na stranici opštine.

[10] Preuzeto: http://www.opcinailidza.ba/

Na stranici opštine u meniju *Vijeće* su dostupne sve informacije o vijećnicima te kontakti i slike svakog od njih. Dostupne su i informacije o stručnoj spremi vijećnika. Iako je na stranici u meniju *Vijeće* dostupan podfolder *Dokumenti i odluke*, ipak isti ne sadrži informacije o svim odlukama vijeća. Informacija o sjednicama vijeća nije dostupna za posljednje tri godine.

Na stranici je dostupan podfolder *Budžet*, ali isti ne sadrži nikakve informacije o budžetu opštine. Međutim, u podfolderu *Općinski dokumenti* nalazi se budžet opštine za 2017 godinu. Isti nije dostupan za prethodne godine. Informacije o budžetu za građane također nisu dostupne. Kada je u pitanju izvršenje budžeta za navedene godine, dostupan je izvještaj za 2016. godinu, kao i za prvih šest mjeseci 2017. godine, ali onaj za 2015. godinu nije dostupan.

Na stranici opštine dostupne su informacije o svim mjesnim zajednicama koje su u sastavu ove opštine sa podacima i kontaktima u navedenoj MZ, kao i adresom MZ. Informacija je dostupna na manje od tri klika od naslovne stranice.

3.1.6. Opština Vogošća Sarajevo

Sve informacije o opštini su dostupne i na manje od tri klika od naslovne stranice. U meniju *O općini* se mogu pronaći geografske informacije o istoj, informacije o privredi i obrazovanju u ovoj opštini. Ipak kao dobar primjer za poboljšanje ovog dijela web stranice mogu poslužiti ostale opštine analizirane u ovom izvještaju.

Iako web stranica opštine ima menije *Načelnik* i *Općinska uprava* koji su dostupni na naslovnoj stranici opštine, ipak klikom na iste nema dostupnih informacija nego se radi o praznim menijima (pregled urađen zaključno sa 16.11.2017.). Informacije o vijeću su dostupne u posebnom meniju.

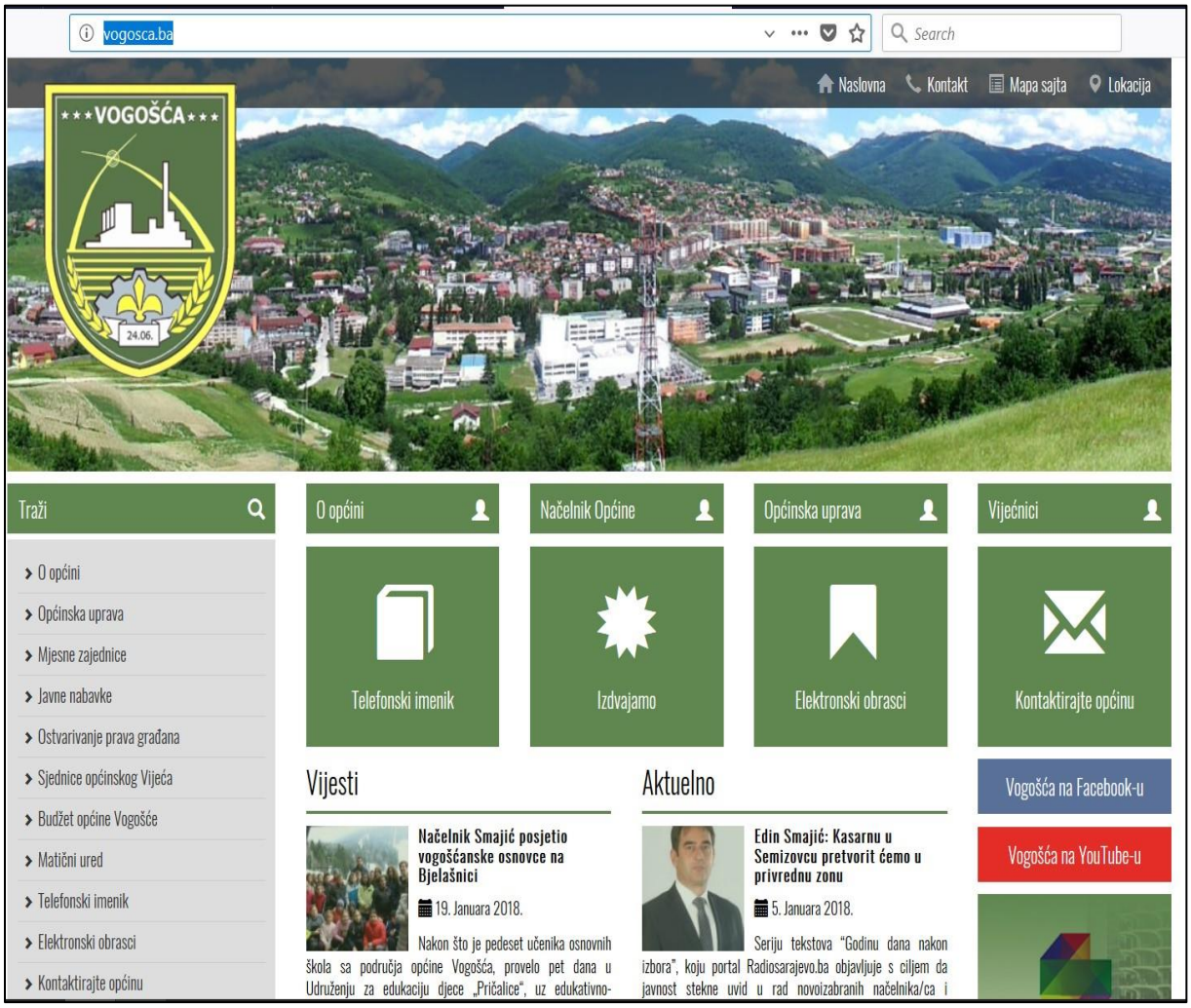
Statut Općine, kao jedan od najvažnijih dokumenata iste dostupan je na stranici. Dokument je dostupan na tri klika od početne stranice, ali ne u PDF formatu te nije dostupan za preuzimanje. Program rada općinskog vijeća za tekuću godinu je moguće pronaći tek ukoliko se iskoristi prednost tipke za pretraživanje jer je isti dostupan kao dokument koji je predstavljen na jednoj od sjednica općinskog vijeća. S druge strane, program rada općinskog načelnika nije dostupan ni za tekuću ni za prethodne godine, ili se nalazi na mjestu na stranici koji nije dostupan čak ni uz pomoć pretraživača.

Strategija razvoja Općine za period 2014. – 2018. je dostupna kao nacrt na stranici opštine. Također, u meniju *Općinsko vijeće* nisu dostupne sve informacije o vijećnicima. Ista prikazuje samo informacije o broju vijećnika koji su izabrani na izborima. Međutim, to su jedine dostupne informacije, nema kontakta ni predsjedavajućeg, ni zamjenika ni vijećnika. Na stranici opštine u meniju *Općinsko vijeće* pa *Akti općinskog vijeća* su dostupne informacije o sjednicama u toku tekuće godine kao i odlukama donesenim na svakoj od njih. Međutim, nisu

dostupne potpune informacije o sjednicama iz prethodnih godina. Za prethodni period su dostupne informacije o sjednicama na kojima su donesene najvažnije odluke što je pohvalno.

Dostupne su informacije o budžetu općine za 2016. i 2017. godinu. Informacije o budžetu za građane nisu dostupne. Kada je u pitanju izvršenje budžeta za navedene godine, dokumenti ili izvještaji nisu dostupni.

Na stranici općine dostupne su informacije o svim mjesnim zajednicama koje su u sastavu ove opštine sa podacima i kontaktima u navedenoj MZ, kao i adresom MZ. Informacija je dostupna na tri klika od naslovne stranice.
Ono što je dodatno pohvalno za ovu opštinu i može poslužiti kao primjer jeste da u dijelu MZ prvo postoji objašnjenje o tome šta MZ podrazumijeva. Na slici ispod je prikazana naslovna stranica web stranice opštine.[11]



Slika 6: Web stranica Opštine Vogošća Sarajevo

[11] Preuzeto: http://vogosca.ba/

3.2. Pružanje usluga

Pružanje usluga je oblast Principa javne uprave, koja je najvažnija za građane svake zemlje. Za analizu web stranica opština odabran je princip 4, koji glasi *osigurana je dostupnost javnih usluga,* a za koji se definisao sljedeći indikator - stepen do kojeg web stranice opština nude jasne i korisne informacije o pružanju administrativnih usluga.
Indikator ispituje da li na web stranicama postoje objavljene informacije o pružanju administrativnih usluga.

Analiza web stranica da se utvrdi da li su informacije o pružanju administrativnih usluga dostupne i jednostavne za upotrebu, uključujući i podatke za kontakte svih službi za pružanje usluga, tj. da web stranice sadrže potpune i pravovremene kontakt podatke (potpunost je podrazumijevala informacije o službi, telefonski broj i e-mail adresa). Web stranice trebaju pružiti potpune informacije o organizacijskoj strukturi opštine. Takođe, utvrđeno je da li web stranice imaju elektronske formulare, te da li postoje jasne upute i savjeti za korištenje istih. Kada je u pitanju objavljivanje informacija o aktivnostima opštine – bilo je bitno da li postoje informacije o javnim konsultacijama/raspravama, da li postoji mogućnost online upita za građane (npr pitaj načelnika itd.), zatim da li se objavljuju saopštenja i aktuelnosti, da li se informacije objavljuju na društvenim mrežama opština te da li opština objavljuje besplatan primjerak biltena opštine. Da li web stranica sadrži brošure/vodiče kroz šalter sale se utvrdilo kroz analizu.
Standard bi bio zadovoljen ukoliko su ove informacije dostupne na maximalno 3 klika od naslovne stranice opštine. Utvrđeno je da li su informacije i podaci o pružanju usluga jasno prikazani, prilagođeni korisnicima i da li uključuju jasne smjernice i savjete za pristup, uključujući i prava i obaveze korisnika.

Bodovi za ovaj indikator kada su u pitanju navedene opštine i na osnovu utvrđenih kriterija su 8 od ukupnih 12 bodova, a vrijednost indikatora[12] je 1 - web stranice imaju određene informacije ali ne pružaju sve potrebne.
U nastavku je predstavljen dio izvještaja za svaku od opština.

3.2.1. Opština Stari Grad Sarajevo

Sve informacije o kontaktima unutar opštine su dostupne, za svaku službu posebno, kao i za posebne službe i sektore. Informacije su dostupne na tri klika od naslovne stranice u meniju *Kontakti,* gdje je sve pregledno i jasno predstavljeno. Organizaciona struktura opštine je dostupna na stranici, ali bi bilo dobro da se folder nazove *organizaciona struktura* jer se trenutno ista nalazi kao dio menija *Općinska administracija – općinske službe.*

Elektronski formulari su dostupni na stranici, sa jasnom naznakom službe te su lako dostupni, na manje od tri klika od naslovne stranice.

[12] 0 – Web stranice ne nude jasne i korisne informacije (0-5); 1 – Web stranice imaju određene informacije ali ne pružaju sve potrebne (6-9); 2 - Web stranice općina nude jasne i korisne informacije o pružanju administrativnih usluga (10-12)

Ova opština ima predivno uređen vodič za građane u obliku PDF brošure, koju je moguće i preuzeti te prikazuje sve potrebne podatke i informacije kao i obrasce koji se koriste i koji su potrebni na određenom šalteru. Svi postupci su detaljno objašnjeni uz prikazan dio sa cijenama usluge i gdje se takse mogu kupiti.

Dio za *Javne konsultacije* je dostupan te su za svake javne konsultacije dostupne i dodatne informacije kao i nacrti odluka, zaključci itd. Na naslovnoj stranici postoji mogućnost da se postavi pitanje opštini, a isto je moguće klikom na PITAJTE OPĆINU.

Redovnim saopštenjima o aktivnostima unutar opštine, građani mogu doći do svih informacija samo klikom na web stranicu. Također, sve informacije se redovno objavljuju i na društvenoj mreži Facebook na stranici opštine, kojoj se može pristupiti i klikom na web stranici. Stranicu na Facebook-u prati veliki broj građana. Opština Stari Grad objavljuje i bilten opštine koji se naziva Starogradski haberi, besplatan primjerak o svim aktuelnostima.

3.2.2. Opština Centar Sarajevo

Sve informacije o kontaktima unutar opštine su dostupne, za svaku službu posebno, kao i za posebne službe i sektore. Informacije su dostupne na tri klika od naslovne stranice u meniju *Kontakti,* gdje je sve pregledno i jasno predstavljeno.

Kada je u pitanju organizaciona struktura opštine, ista nije dostupna na stranici. S druge strane, elektronski formulari su dostupni na stranici, sa jasnom naznakom službe te su lako dostupni, na manje od tri klika od naslovne stranice. Na stranici ove opštine je dodatno objašnjeno i šta podrazumijevaju elektronski formulari, što je dodatno citizen – friendly.

Vodič kroz šalter salu nije dostupan, samo dio koji se naziva *Matični ured* i koji sadrži kratke informacije da se detalji mogu naći unutar opštine.

Na stranici ove opštine ne postoji dio koji se zove javne konsultacije, ali postoji dio stranice koji nosi naziv *eUprava općine Centar* gdje su građani u mogućnosti da elektronski koriste uslužni servis Općine Centar Sarajevo. Ukoliko se želi zatražiti uvjerenje, postaviti pitanje administraciji, ili jednostavno preuzeti elektronski formular Općine Centar – sve je dostupno na jedan klik na stranici opštine. Na ovom mjestu se može postaviti pitanje opštini klikom na Kontaktirajte opštinu, a također su dostupna najčešća pitanja i odgovori. Ono što je posebno pohvalno jeste postojanje online mogućnosti za provjeru stanja predmeta koji je građanin predao i koji je u procedure. Kada su u pitanju javne konsultacije informacije o održavanju istih, odlukama i zaključcima su dostupne na naslovnoj stranici općine u dijelu *Novosti,* gdje se redovno objavljuju sve informacije.

Redovnim saopštenjima o aktivnostima unutar opštine građani mogu doći do svih informacija samo klikom na web stranicu iste. Također, sve informacije se redovno objavljuju i na

društvenoj mreži Facebook na stranici opštine. Objavljuje se i bilten opštine, besplatan primjerak o svim aktuelnostima.

3.2.3. Opština Novo Sarajevo

Sve informacije o kontaktima unutar opštine su dostupne, za svaku službu posebno, kao i za posebne službe i sektore. Informacije su dostupne na tri klika od početne stranice u meniju *Kontakti*, gdje je sve pregledno i jasno predstavljeno. Organizaciona struktura opštine je, također, dostupna na web stranici.

Elektronski formulari su dostupni na stranici, sa jasnom naznakom službe te su lako dostupni, na manje od tri klika od naslovne stranice. Ova općina ima zaista dobru stranicu sa mnogim informacijama koje su dostupne i potrebne građanima, ali kad je u pitanju vodič kroz šalter salu, isti nije dostupan, pa je preporuka da se i ovaj vodič po primjeru općine Stari grad napravi.

Na jedan klik od početne stranice dostupan je dio za *Javne rasprave* gdje se klikom na *Arhiva* dobiju informacije za javne rasprave koje su dostupne kao i dodatne informacije, nacrti odluka itd. Kada je u pitanju kontakt i pitanje za općinu, na naslovnoj stranici postoji mogućnost klika na *Općinski načelnik* gdje se nalazi forma za upit, ali također ista forma za upit i za pomoćnike načelnika u službama, kao i za predsjedavajuću vijeća.

Redovnim saopštenjima o aktivnostima unutar opštine građani mogu doći do svih informacija samo klikom na web stranicu. Također, sve informacije se redovno objavljuju i na društvenoj mreži Facebook na stranici opštine, kojoj se može pristupiti i klikom na web stranici. Opština objavljuje i mjesečni bilten.

3.2.4. Opština Novi Grad Sarajevo

Sve informacije o kontaktima unutar opštine su dostupne, za svaku službu posebno, kao i za posebne službe i sektore. Informacije su dostupne na tri klika od početne stranice u meniju *Kontakti,* gdje je sve pregledno i jasno predstavljeno. Međutim, organizaciona struktura opštine nije dostupna na stranici.

Elektronski formulari su dostupni na stranici, sa jasnom naznakom službe te su lako dostupni, na manje od tri klika od naslovne stranice. Ne postoji tzv. Vodič kroz šalter salu, ali je detaljno objašnjeno sve što se tiče Službe za opću upravu, od detalja za svaku uslugu posebno plus cijene usluga.

Na stranici postoji poseban meni koji se zove *Javne tribine* ali isti se ne ažurira na vrijeme. Međutim, iako ne postoji meni za javne konsultacije ipak u dijelu *Aktuelnosti* se mogu naći redovne informacije o javnim raspravama. Kada je u pitanju kontaktiranje općine, tj online

upit – u meniju *Kontakt* postoji mogućnost online upita direktno za ured načelnika ili službu koja je potrebna.

Redovnim saopštenjima o aktivnostima unutar opštine građani mogu doći do svih informacija samo klikom na web stranicu. Također, sve informacije se redovno objavljuju i na društvenoj mreži Facebook na stranici opštine. Objavljuje se i bilten opštine, besplatan primjerak o svim aktuelnostima iste.

3.2.5. Opština Ilidža

Sve informacije o kontaktima unutar opštine su dostupne, za svaku službu posebno, kao i za posebne službe i sektore. Informacije su dostupne na tri klika od naslovne stranice u meniju *Kontakti,* gdje je sve pregledno i jasno predstavljeno.

Iako folder sa nazivom organizaciona struktura postoji na stranici, ipak kad se na isti klikne nisu dostupne informacije o istoj.

Elektronski formulari su dostupni na stranici, sa jasnom naznakom službe te su lako dostupni, na manje od tri klika od početne stranice. Vodič kroz šalter salu nije dostupan, samo dio gdje su opisani poslovi Službe za opću upravu. Preporuka da se i ovaj vodič po primjeru opštine Stari grad napravi.

Na stranici postoji poseban meni koji se zove *Javne tribine* ali isti je prazan. Međutim, iako ne postoji meni za javne konsultacije ipak u dijelu *Aktuelnosti* se mogu naći redovne informacije o javnim raspravama. Kada je u pitanju kontaktiranje općine, tj online upit – u meniju Kontakt postoji mogućnost online upita direktno za ured načelnika ili službu koja je potrebna.

Redovnim saopštenjima o aktivnostima unutar opštine građani mogu doći do svih informacija samo klikom na web stranicu. Također, sve informacije se redovno objavljuju i na društvenoj mreži Facebook na stranici opštine. Objavljuje se i bilten opštine, besplatan primjerak o svim aktuelnostima iste.

3.2.6. Opština Vogošća Sarajevo

Sve informacije o kontaktima unutar opštine su dostupne, za svaku službu posebno, kao i za posebne službe i sektore. Informacije su dostupne na tri klika od početne stranice u meniju *Kontakti,* gdje je sve pregledno i jasno predstavljeno.

Organizaciona struktura opštine nije dostupna na stranici. Elektronski formulari su dostupni na stranici, sa jasnom naznakom službe te su lako dostupni, na manje od tri klika od naslovne stranice. Vodič kroz šalter salu nije dostupan, samo dio gdje su opisani poslovi Službe za opću upravu. Također, moguće je kliknuti na folder koji se zove *Matični ured* ali na istom

nema nikakvih informacija. Preporuka da se i ovaj vodič po primjeru opštine Stari grad napravi.
Na stranici ne postoji poseban dio *Javne rasprave/konsultacije* ali u dijelu *Aktuelnosti* se mogu naći redovne informacije o javnim raspravama. Kada je u pitanju kontaktiranje općine, tj online upit – u meniju *Kontaktirajte općinu* postoji mogućnost online upita.

Redovnim saopštenjima o aktivnostima unutar opštine, građani mogu doći do svih informacija samo klikom na web stranicu opštine. Također, sve informacije se redovno objavljuju i na društvenoj mreži Facebook na stranici opštine. Bilten nije dostupan na stranici, iako postoji slikovit prikaz menija *Vogošćanski dani*, ipak se na isti ne može kliknuti.

3.3. Slobodnim pristupom do informacija

Zakonom o slobodi pristupa informacijama u FBIH, uređuje se pristup informacijama u posjedu javnih organa radi utvrđivanja da informacije pod kontrolom javnog organa predstavljaju značajno javno dobro i da javni pristup informacijama potiče veću transparentnost i odgovornost javnih organa, što je neophodno za demokratski proces te utvrđivanja da svako fizičko ili pravno lice ima pravo pristupa ovim informacijama u najvećoj mogućoj mjeri, u skladu sa javnim interesom, te da javni organi imaju odgovarajuću obavezu da saopšte te informacije. Omogućava svakom fizičkom licu da zatraži izmjenu i stavi primjedbe na svoje lične informacije pod kontrolom javnog organa.[13]

U periodu od 28.11.2017. do 30.11.2017. godine, Udruženje Motivator Sarajevo je, na osnovu Zakona o slobodi pristupa informacijama, od navedenih opština koje su predmet istraživanja ovog projekta, tražilo da se omogući pristup sljedećim informacijama:

- Godišnji izvještaj o radu;
- Pravilnik (pravni okvir) za pružanje elektronskih usluga, ukoliko isti postoji;
- Izvještaj/podatak o broju sredstava za osiguranje kvaliteta pružanja usluga, npr. povelja o uslugama, Evropska fondacija za upravljanje kvalitetom, nagrade za kvalitet, ISO ili drugi standard;
- Izvještaj/podatak o broju internih procesa za redovni monitoring pružanja usluga ukoliko postoje, ili izvještaj o broju anketa o zadovoljstvu korisnika usluga, a posebno elektronskim uslugama unutar opštine;
- Izvještaj/podatak o broju obuka javnih službenika koji se bave pružanjem usluga:
- Izvještaj/podatak o broju zahtjeva građana informativnog karaktera elektronskim putem;
- Podatak o broju jednošalterskih sistema, tj. da li postoji jedinstveni kontakt koji obuhvata veliki broj usluga.

Sve opštine su na zahtjev odgovorile u zakonski predviđenom roku putem Službe za odnose s javnošću, i dostavile informacije koje su u posjedu njihove opštine. Ono što je bitno naglasiti jeste da nijedna od 6 opština nije dostavila podatke o broju obuka javnih službenika, ali je uz

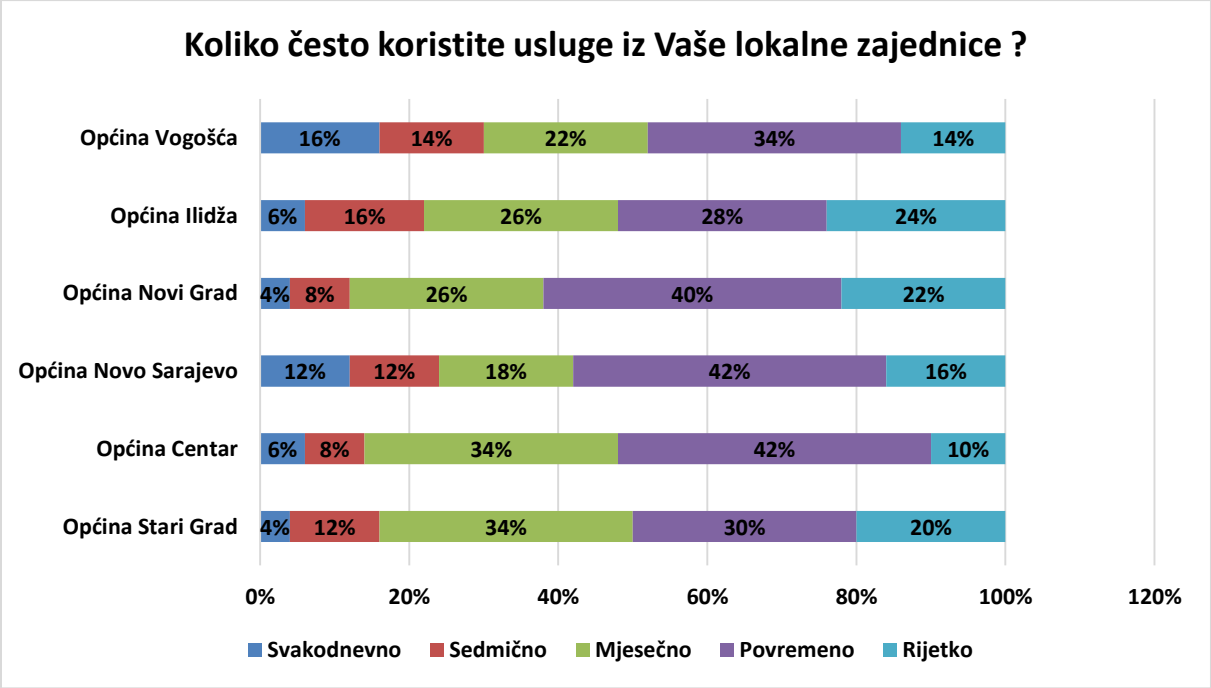
[13] Zakon o slobodi pristupa informacija u FBiH (Službene novine Federacije BiH, broj 32/01 I 48/11)

rješenje naglašeno da se obuke i usavršavanje državnih službenika, pa tako i službenika koji se bave pružanjem usluga vrši u skladu sa Zakonom o državnoj službi, a Agencija uređuje oblike obaveznog godišnjeg usavršavanja i obuke državnih službenika te načine realizacije istog. Također, u svim opštinama još uvijek nisu uspostavljeni jednošalterski sistemi.

4. ... A ŠTA KAŽU GRAĐANI ?

U novembru i decembru 2017. godine, anketirano je 50 građana starijih od 18 godina iz svake od 6 opština. Anketiranje je podrazumijevalo terensko istraživanje (face to face), tj. direktnim kontaktom anketara i ispitanika. Za uspješnu realizaciju ovog dijela istraživanje, veliku podršku su pružile navedene opštine, prije svega kroz dozvolu za korištenje prostorija mjesnih zajednica. Na grafikonima će biti prikazani rezultati za svih 6 opština.

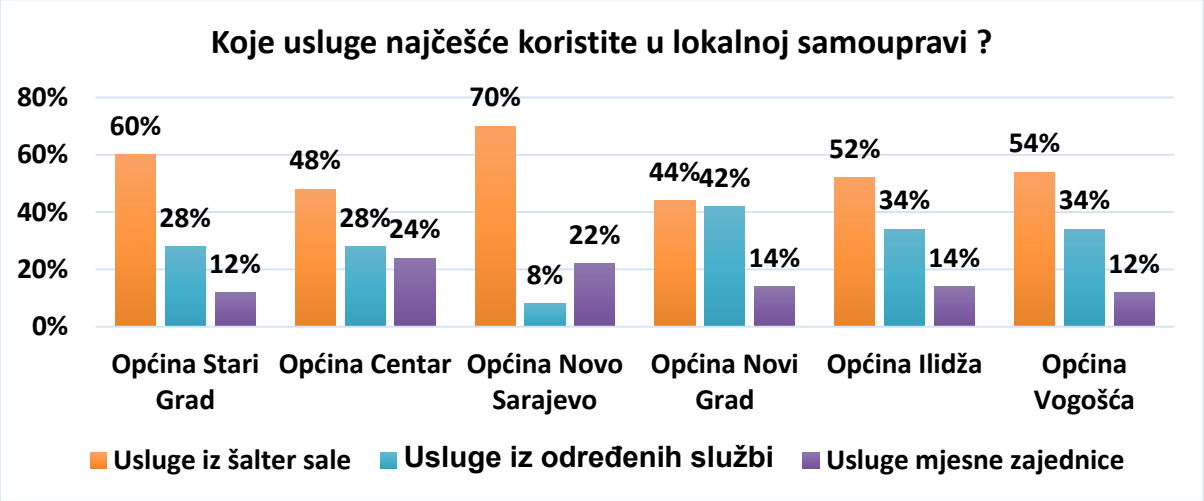
U anketiranju su podjednako ušestvovali i muškarci i žene. Kada je u pitanju školska sprema, u svim opštinama najveći broj anketiranih lica posjeduje SSS ili VSS diplomu.



Grafikon 1: Koliko često koristite usluge iz Vaše lokalne zajednice ?

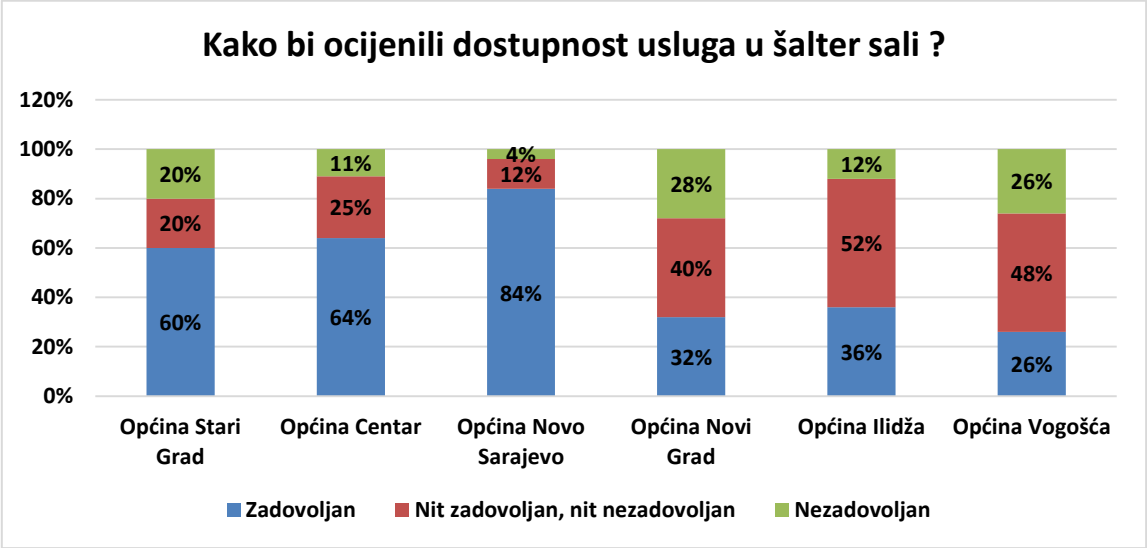
Na grafikonu 1 su prikazani odgovori na prvo pitanje koje smo postavili građanima navedenih opština. Primjetno je da u većini opština najviše građana usluge koristi povremeno (Vogošća – 34%, Ilidža – 28%, Novi Grad -40%, Novo Sarajevo i Centar 42%). Jedina razlika je u opštini Stari Grad, gdje su građani odgovorili da usluge najviše koriste na mjesečnoj osnovi (34%), ali i povremeno (30%).

Na pitanje koje usluge najčešće koristite u lokalnoj samoupravi, u svim opštinama građani najviše koriste usluge iz šalter sale, što je i prikazano na grafikonu 2.



Grafikon 2: Usluge u lokalnoj samoupravi

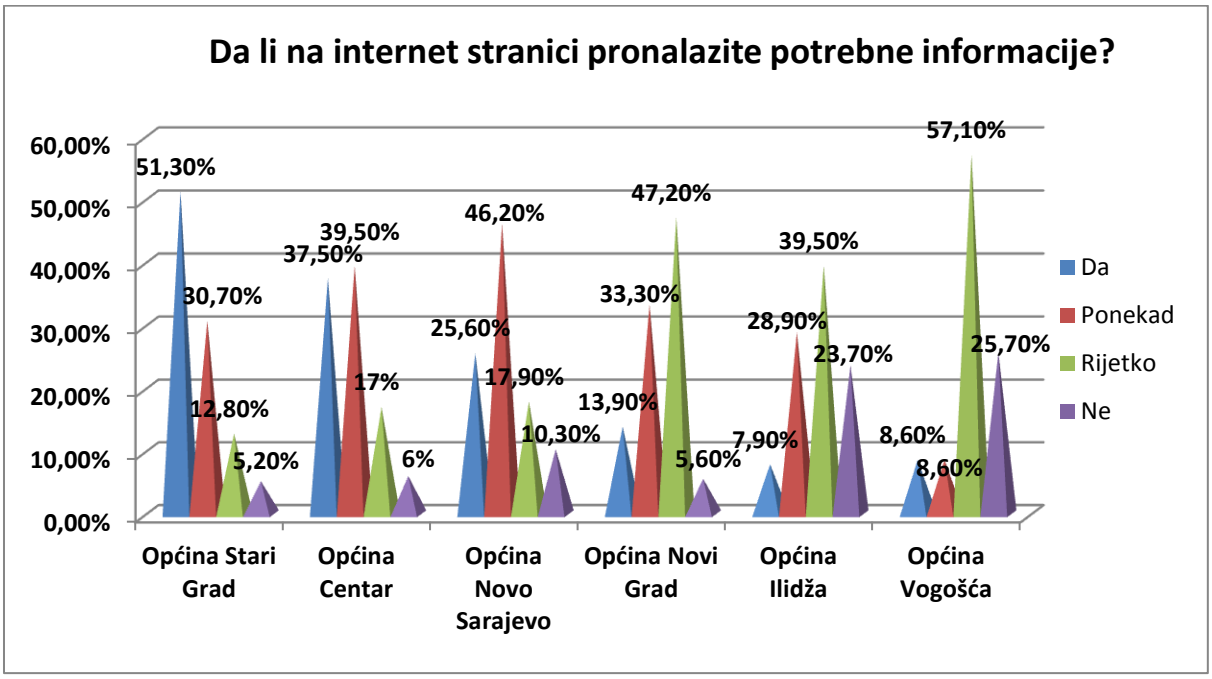
Za dostupnost usluga u šalter sali, na ponuđene odgovore zadovoljan, niti zadovoljan niti nezadovoljan, nezadovoljan, u opštini Stari Grad 60% građana je odgovorilo sa zadovoljan. Ista situacija je u opštinama Centar (64%) i Novo Sarajevo (84%). Situacija je malo drukčija u druge tri opštine, gdje su najviše odgovarali sa niti zadovoljan, niti nezadovoljan, i to u Novi Grad 40%, Ilidža 52% i Vogošća 48%



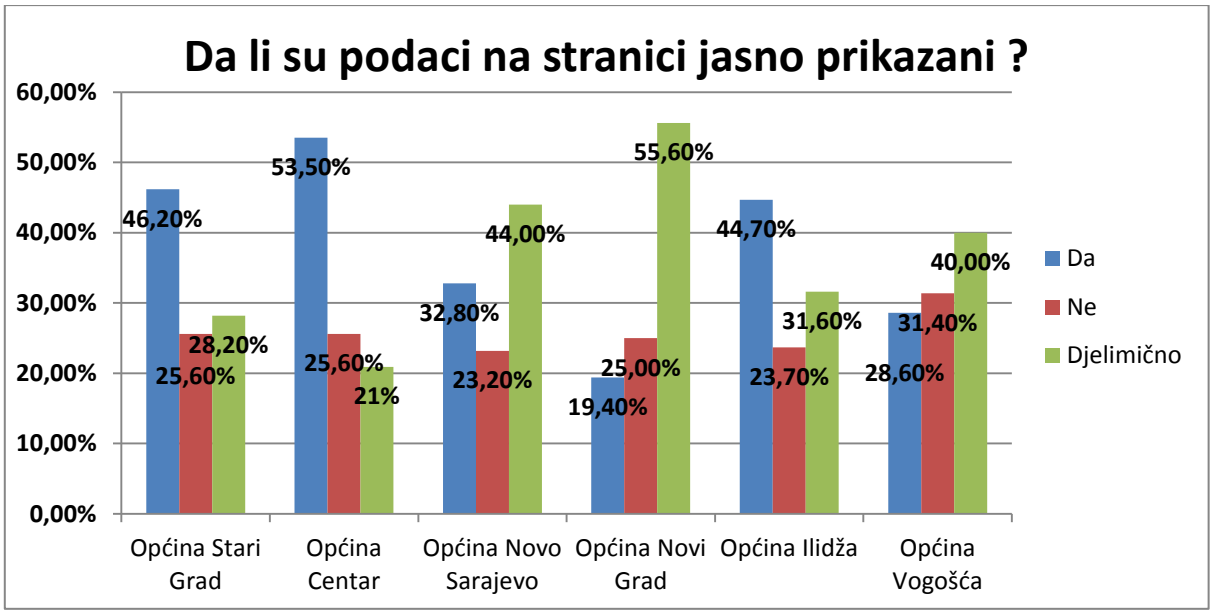
Grafikon 3: Dostupnost usluga u šalter sali

Ispitanici koji su sa DA ili PONEKAD odgovorili da koriste internet stranicu opštine u kojoj živi su odgovarali na pitanje o tome da li na internet stranici pronalaze potrebne informacije, kao i da li su ti podaci jasni. Od ukupno 50 ispitanika u svakoj od opština, u opštinama Stari Grad i Novo Sarajevo na pitanje da li koristite internet stranicu opštine 39 ispitanika i u jednoj i u drugoj je odgovorilo sa DA ili PONEKAD, dok je u opštini Centar ova dva odgovora dalo

43 ispitanika. U opštini Novi Grad 36b ispitanika, Ilidža 38 i Vogošća 35 ispitanika je odgovorili sa DA ili PONEKAD. Na naredna dva grafikona su prikazani rezultati odgovora na pitanja o pronalasku potrebnih informacija i jasnoći podataka.



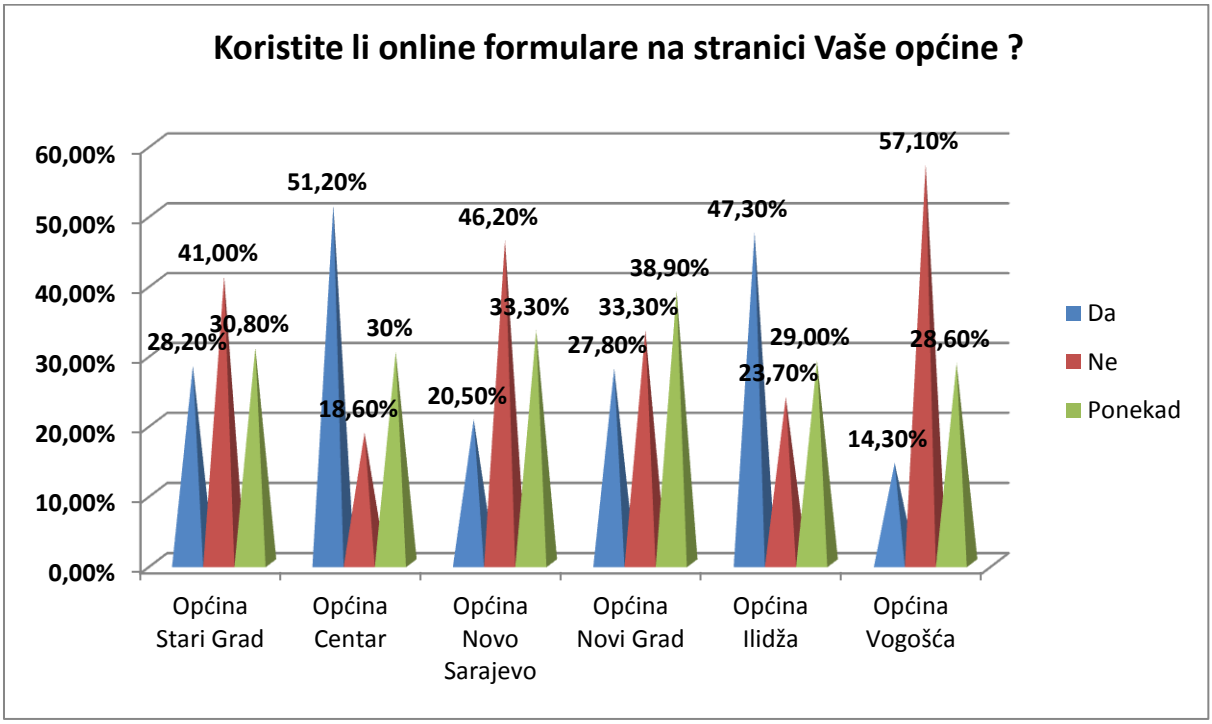
Grafikon 4: Da li na internet stranici pronalazite potrebne informacije?



Grafikon 5: Da li su podaci na stranici jasno prikazani?

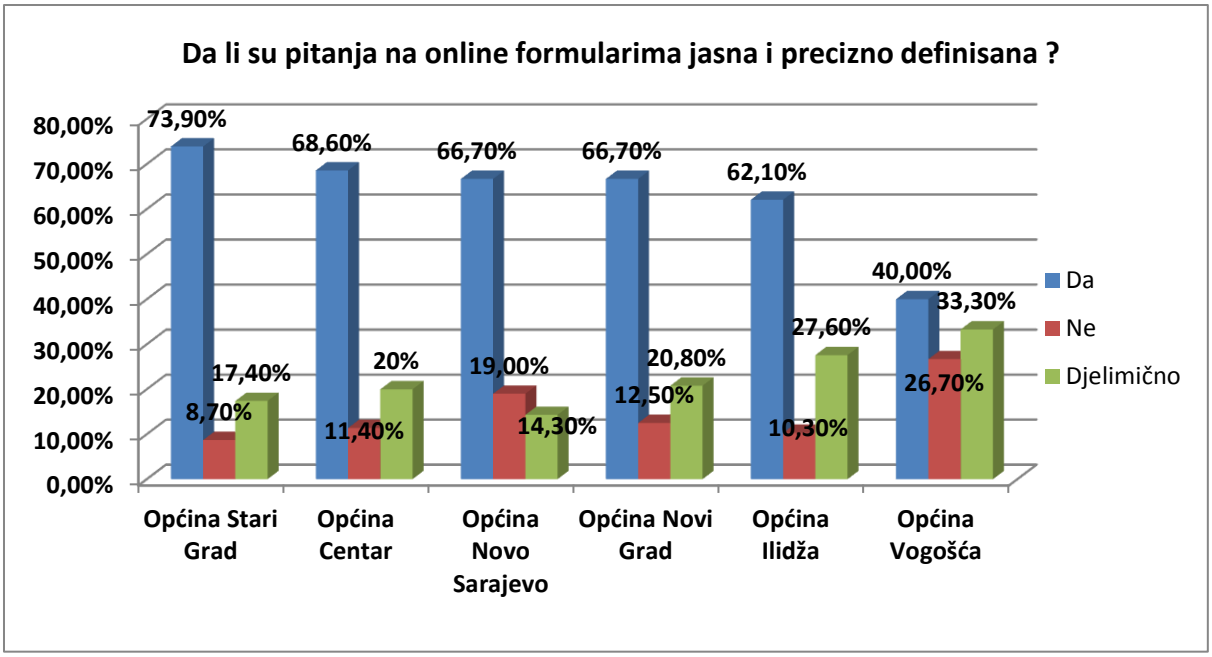
Na grafikonima 4 i 5 su primjetne određene oscilacije u zavisnosti od opština, pa tako na pitanje da i na internet stranici pronalazite potrebne informacije, samo je u opštini Stari Grad najveći broj ispitanika, tačnije 51,3% odgovorio sa DA. U ostalim opštinama najviše ispitanika na ovo pitanje je odgovorilo sa PONEKAD. S druge strane, u opštinama Stari Grad, Centar i Ilidža najveći broj ispitanika smatra da su podaci jasno prikazani, dok u ostale tri opštine većina ispitanika se slaže da su, ipak, podaci djelimično jasni.

Oni koji se nisu složili sa konstatacijom da su podaci jasni, tj na pitanje odgovorili sa DA obrazložili su svoje odgovorili i naveli da je razlog jer nedostaje statistička procjena kada su određeni podaci u pitanju, da je za neki informacije zbunjujući način na koji su prikazane, nejasno izlistani formulari, zastarjelost stranice te veliki broj smatra da bi stranice trebali biti više citizen friendly.



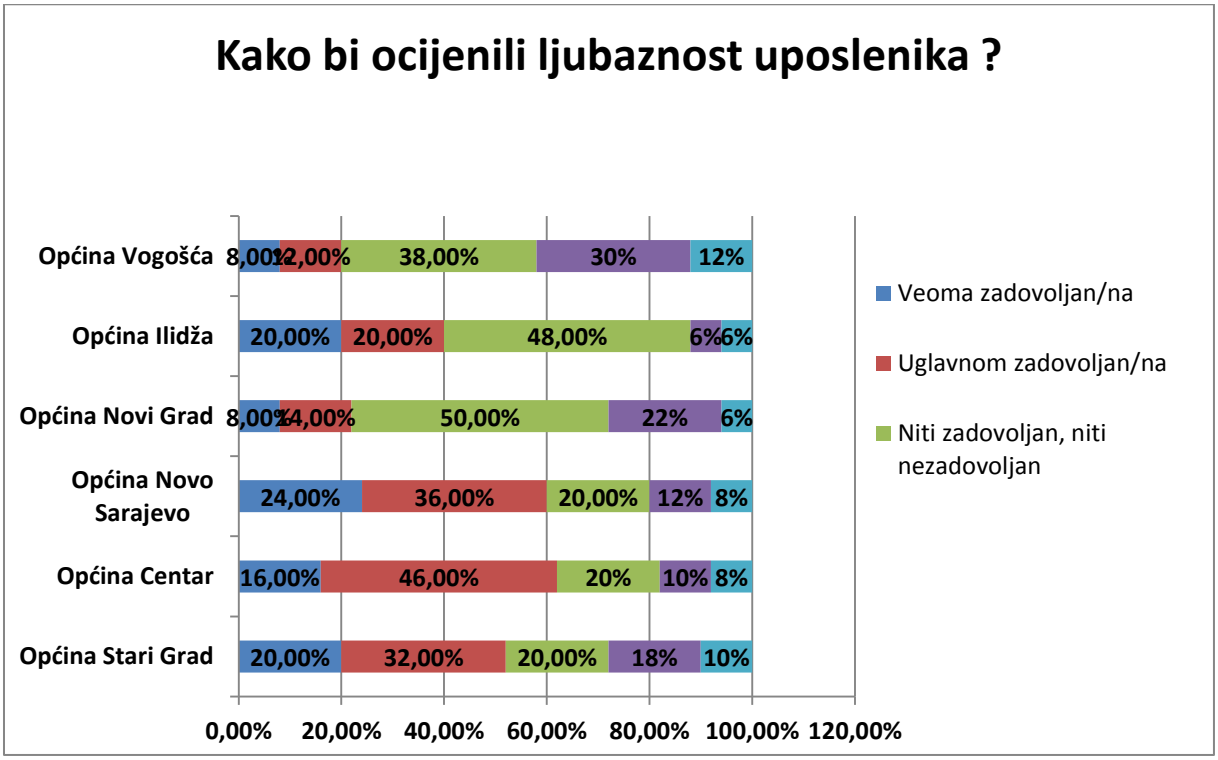
Grafikon 6: Online formulari na web stranici

Ispitanike koji su odgovorili da koriste ili ponekad koriste web stranicu opštine smo pitali da li koriste online formulare (grafikon 6). Na grafikonu se može vidjeti da u većini opština još uvijek nije dovoljno izražena online svijest kod građana, i da je još uvijek prisutan tradicionalni način odlaska u matične urede opština. Građane koji su odgovorili da koriste ili ponekad koriste online formulare smo pitali da li su pitanja na istim jasno i precizno definisana, a odgovori po opštinama su prikazani na grafikonu 7, gdje se vidi da u svim opštinama, broj ispitanika koji koriste online formula većinom misli da su pitanja jasna i precizno definisana.

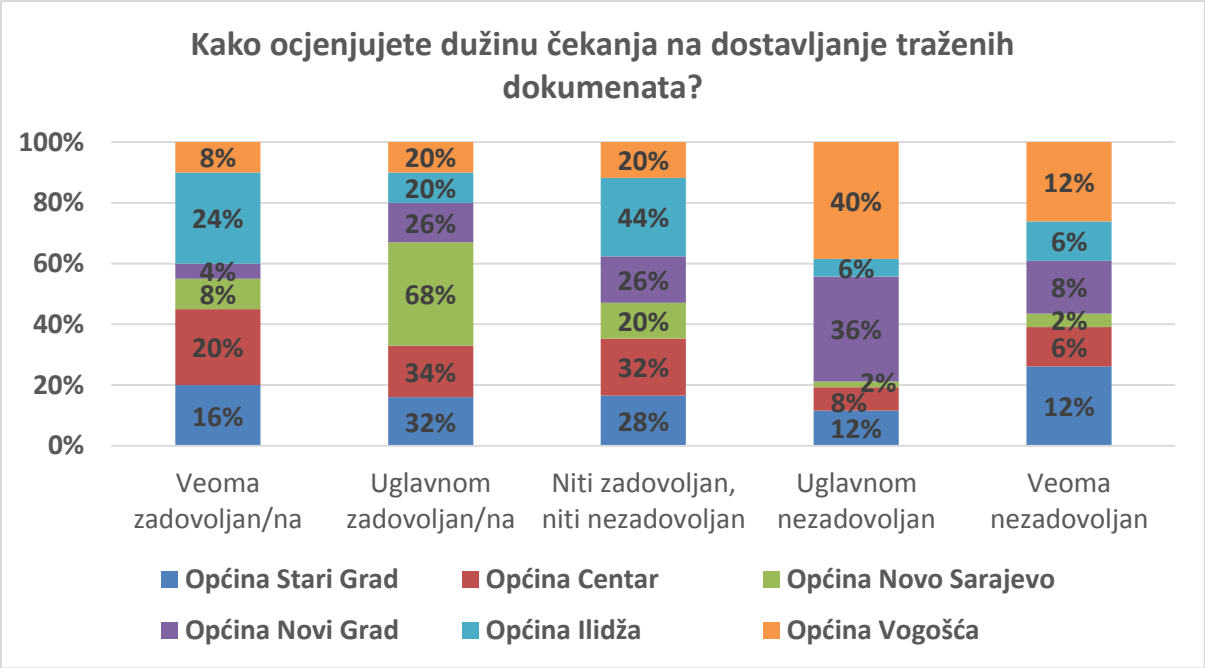


Grafikon 7: Da li su pitanja na online formularima jasna i precizno definisana ?

Na naredna tri grafikona (8,9,10) su prikazani odgovori 50 ispitanika iz svake od opština na pitanja o ljubaznosti zaposlenika, dužini čekanja na dostavljanje traženih podataka te kompetentnosti zaposlenika.

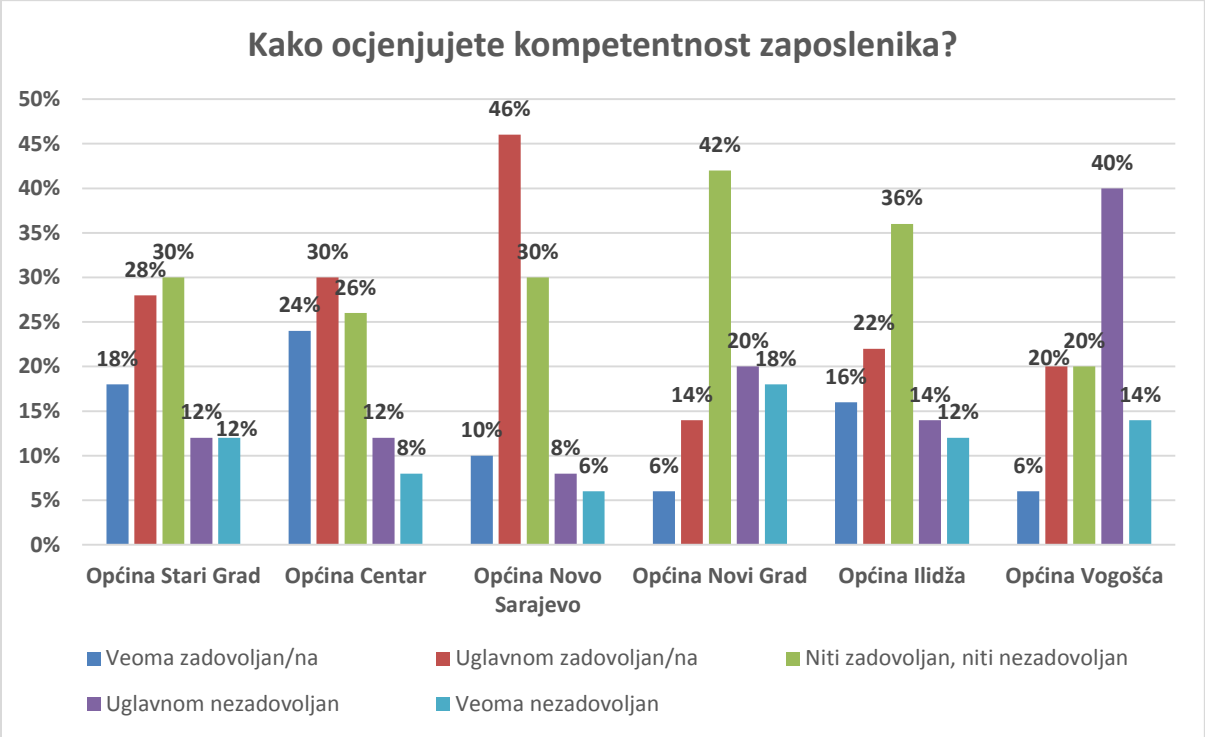


Grafikon 8: Ljubaznost zaposlenika



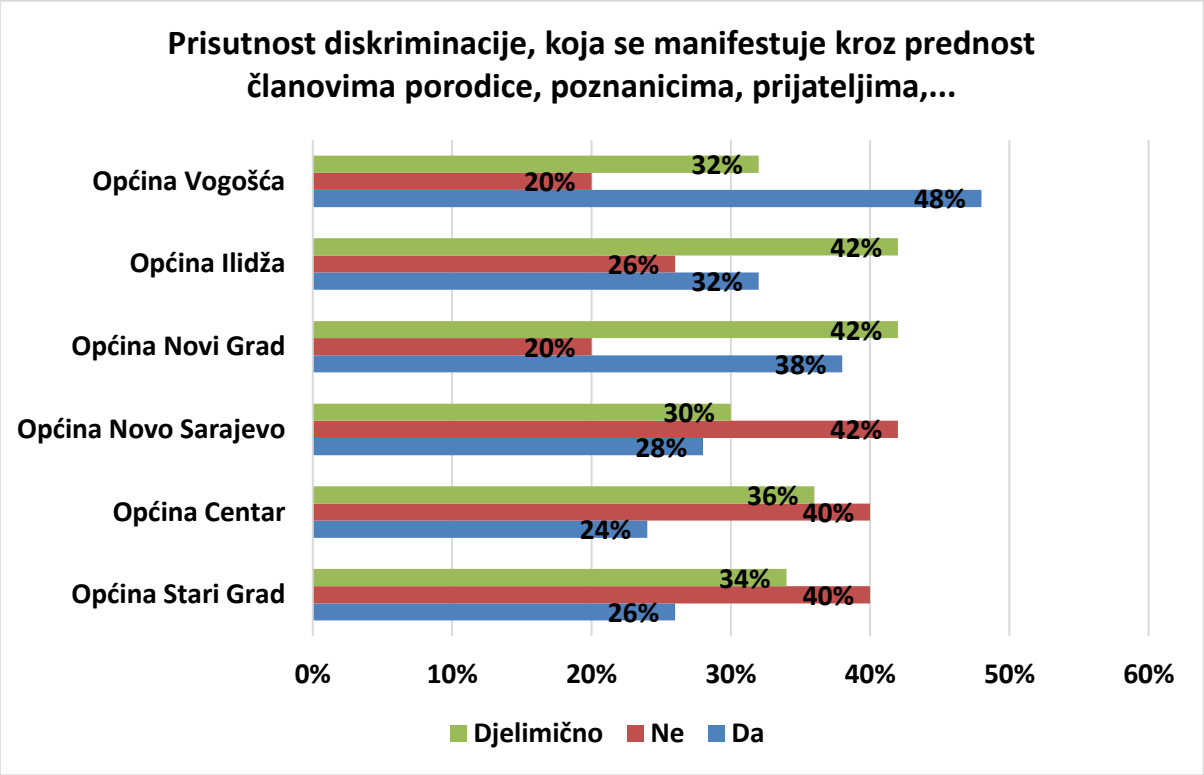
Grafikon 9: Čekanje na dostavljanje traženih dokumenata

Na pitanje o čekanju na dostavljanje traženih dokumenata, odgovor veoma zadovoljan dalo je najviše ispitanika u opštini Stari Grad (24). U opštini Novo Sarajevo (68%) najviše ispitanika je odgovorilo sa uglavnom zadovoljan. U opštini Ilidža najviše ispitanika je odgovorilo sa niti zadovoljan niti nezadovoljan, i to njih 44%. Dok su u opštinama Novi Grad (36%) i Vogošća (40%) uglavnom nezadovoljni čekanjem na dostavljanje traženih dokumenata.



Grafikon 10: Kompetentnost zaposlenika

Na pitanje koje usluge bi trebalo unaprijediti u opštini u kojoj ispitanik živi, najviše odgovora u svakoj od opština je bilo za dodatnu edukaciju zaposlenika, bolji budžet za građane, otvoreniji pristup informacijama, transparentnost konkursa za zapošljavanje i sjednica.



Grafikon 11: Prisutnost diskriminacije u administraciji opštine

Na pitanje da li je prisutna diskriminacije od strane uposlenika na način da daju prednost članovima porodice, poznanicima ili prijateljima, u opštini Vogošća 48% ispitanika smatra da je ista pristutna, dok 32% ispitanika u istoji opštini smatra da je djelimično prisutna. U opštinama Ilidža i Novi grad 42% ispitanika smatra da je djelimično prisutna. U ostale tri opštine ipak najveći broj ispitanika smatra da diskriminacija ovog tipa nije prisutna i to, u opštini Novo Sarajevo 42%, Centar i Stari Grad 40% ispitanika je na ovo pitanje odgovorilo sa NE.

Dakle, zaključak istraživanja kroz anketiranje građana u ovim opštinama bi bio da su građani zadovoljni poboljšanjem usluga i onim što administracija radi, ali da u nekim opštinama usluge treba dodatno unaprijediti te usluge što više prilagoditi korisnicima. Također, bitno je pružiti više informacija o inovacijama posebno elektronskim formularima i eUslugama, barem putem društvenih mreža i stranica opština jer su građani još uvijek nedovoljno informisani o mogućnostima bržih i efikasnijih usluga unutar opštine.

4. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Nakon višemjesečnog istraživanja i prikupljanja podataka (anketiranja) održano je 6 sastanaka sa građanima/kama čija je tema bilo predstavljanje nacrta izvještaja o rada 6 Opština u Kantonu Sarajevo iz oblasti pružanja usluga. Nakon obavljenih konsultativnih sastanaka sa građanima općina Stari Grad, Centar, Novo Sarajevo, Novi Grad, Ilidža, Vogošća izdvojene su sljedeće preporuke koje su građani/ke su u najvećoj mjeri isticali:

- Potreban je veći broj uposlenih na šalterima i pri radu sa građanima/kama,
- Osigurati veći stepen profesionalizma i obrazovanja uposlenika koji direktno pružaju usluge korisnicima javnih usluga,
- Pristupačnost i veća ljubaznost i bolja informiranost zaposlenih na šalterima,
- Obezbjediti informativne sesije o pravima građana u lokalnim zajednicama,
- Prilagoditi radno vrijeme za zaposlene građane/ke odnosno produžiti radno vrijeme šalter sale do 20:00 h,
- Povećati broj online obrazaca, težiti uspostavljanju e uprave, poboljšati online komunikaciju između službenika i korisnika javnih usluga,
- Povećati nadležnosti Općine.

Generalni zaključak nakon provedenog istraživanje jeste da općine u Kantonu Sarajevo imaju zadovoljavaju stepen transparentnosti pa samim tim i odgovornosti, te da su građani i građanke zadovoljni pruženim uslugama i onim što lokalna administracija radi. Na skali od 1 do 5, to zadovoljstvo bi se moglo ocijeniti sa 3 što znači da su svakako potrebna određene poboljšanja u nekim oblastima, a da se dobra praksa nastavi i da se dodatno poboljšava i prilagođava potrebama krajnjih korisnika, tj. građana.

WeBER

This project is financed by the European Union

Kingdom of the Netherlands

Udruženje
Motivator