

## JAVNI POZIV LOKALNIM SAMOUPRAVAMA ZA UČEŠĆE U ISTRAŽIVANJU ZADOVOLJSTVA GRAĐANA

Datum objave: **ponedeljak, 21. januar 2019. godine**  
Datum zatvaranja: **petak, 8. februar 2019. godine, do 24:00**

Pozivamo jedinice lokalne samouprave da izraze interesovanje za učešće u istraživanju zadovoljstva građana, koje sprovodi CeSID d.o.o. u okviru programa podrške Vlade Švajcarske razvoju opština kroz unapređenje dobrog upravljanja i socijalne uključenosti – **Swiss PRO**, a koji sprovodi Kancelarija Ujedinjenih nacija za projektne usluge (UNOPS).

### 1. Opravdanost intervencije

Istraživanje zadovoljstva građana sprovodi se četvrti put (prethodni ciklusi sprovedeni su 2010, 2013. i 2017. godine), sa ciljem da se na osnovu rezultata istraživanja identifikuje nivo zadovoljstva građana uslugama koje pruža javni sektor u opštini/gradu, uključujući i efikasnosti i kvalitet usluga jedinica lokalne samouprave (JLS). Istraživanje zadovoljstva građana je koristan alat, kako za građane da izraze svoje mišljenje, tako i za JLS da steknu uvid u sopstveni učinak i da identifikuju mogućnosti za unapređenje pružanja usluga građanima.

Ovo istraživanje, međutim, kao jedan od svojih najznačajnijih proizvoda će imati jasno identifikovane elemente, procese i proizvode u sistemu lokalnih javnih usluga, u kojima građani vide prostor za njihovo unapređivanje. Takođe, rezultati istraživanja će identifikovati i potrebe definisanja mehanizama za unapređenje odgovornosti JLS i njihovih predstavnika.

Rezultati i preporuke istraživanja su važni i za Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave (MDULS), koje na ovaj način može da kreira javne politike zasnovane na konkretnim podacima i direktno utiče na unapređenje odgovornosti JLS, njihove transparentnosti, učešća građana, kao i efikasnosti i efektivnosti u pružanju usluga.

Preporuke istraživanja predstavljaju osnovu za dalju **tehničku podršku** koju će program Swiss PRO, u saradnji sa relevantnim nacionalnim institucijama, pružati svakoj JLS koja je bila deo istraživanja, a u cilju razvijanja lokalnih javnih politika, regulativa i procesa zasnovanih na jasnim pokazateljima.

### 2. Cilj intervencije

**Cilj ove intervencije** je da se jedinicama lokalne samouprave, koje učestvuju u istraživanju, pruži podrška za uspostavljanje mehanizama za poboljšanje rada lokalne uprave i reagovanja javnog sektora na potrebe građana, povećanjem odgovornosti, transparentnosti, efikasnosti i efektivnosti u pružanju usluga, kao i učešćem građana na lokalnom nivou.

**Specifičan cilj** ove intervencije je da se u 50 JLS izvrši procena zadovoljstva građana uslugama za koje je JLS nadležna da pruži svojim krajnjim korisnicima, građanima, organizacijama i privredi.

### 3. Obim intervencije

Učešće JLS biće sprovedeno u tri faze:

- **Sprovođenje istraživanja u do 50 jedinica lokalne samouprave** i identifikovanje oblasti elemenata rada JLS za koje građani izražavaju uverenje da se mogu unaprediti;
- **Organizovanje javnih prezentacija** za predstavnike svih 99 JLS koje program Swiss PRO podržava, na kojima će biti predstavljeni nalazi istraživanja i organizovana obuka o analizi i tumačenju podataka, kao i o potrebi i načinima organizovanja i sprovođenja istraživanja javnog mnjenja u JLS;
- **Pružanje tehničke pomoći JLS** od strane programa da identifikovane probleme uklone ili unaprede.

Učešćem u sprovođenju istraživanja imaćete priliku da steknete uvid u:

- Percepciju građana Vaše JLS o kvalitetu života u Vašoj opštini/gradu;
- Stepenu poverenja koji građani Vaše lokalne samouprave imaju u lokalne institucije;
- Stepenu zadovoljstva građana Vaše lokalne samouprave radom organa lokalne samouprave;
- Pregled stanja u Vašoj jedinici lokalne samouprave u odnosu na druge;
- Percepciju građana o elementima koje je potrebno unaprediti ili promeniti u okviru Vaše lokalne samouprave, posebno u oblasti pružanja javnih usluga, i
- Širu znanja o značaju i efektima sprovođenja istraživanja javnog mnjenja u Vašoj JLS, odnosno o vrstama istraživanja, kreiranju instrumenata i tumačenju podataka.

Istraživanje će biti organizovano kroz **učesće građana** Vaše lokalne samouprave koji će svoje mišljenje o prethodno navedenim temama putem anketa podeliti sa CeSID-ovim istraživačima.

Istraživanje će biti realizovano u periodu od marta do maja 2019. godine, nakon čega će odabrane JLS biti obavestene o daljim aktivnostima za pružanje tehničke podrške.

### 4. Kriterijumi za odabir

#### 4.1. Opšti kriterijumi podobnosti

Podnosilac prijave mora da ispuni sledeće osnovne kriterijume:

- Da bude jedan od 99 gradova i opština<sup>1</sup>** koji mogu da se prijave za podršku programa Swiss PRO
- Da je podnosilac podneo zvaničan pisani dokument – Pismo o namerama - kojim potvrđuje svoju spremnost za učesće** u Istraživanju zadovoljstva građana i dalje pružanje tehničke

<sup>1</sup> Aleksandrovac, Aleksinac, Aranđelovac, Arilje, Babušnica, Bajina Bašta, Batočina, Bela Palanka, Blace, Bogatić, Bojnik, Boljevac, Bor, Bosilegrad, Brus, Bujanovac, Crna Trava, Čačak, Čajetina, Čičevac, Čuprija, Despotovac, Dimitrovgrad, Doljevac, Gadžin Han, Golubac, Gornji Milanovac, Ivanjica, Jagodina, Kladovo, Knić, Knjaževac, Koceljeva, Kosjerić, Kragujevac, Kraljevo, Krupanj, Kruševac, Kučevo, Kuršumlija, Lajkovac, Lapovo, Lebane, Leskovac, Loznica, Lučani, Ljig, Ljubovija, Majdanpek, Mali Zvornik, Malo Crniće, Medveđa, Merošina, Mionica, Negotin, Niš, Nova Varoš, Novi Pazar, Osečina, Paraćin, Petrovac na Mlavi, Pirot, Požarevac, Požega, Preševo, Priboj, Prijepolje, Prokuplje, Rača, Raška, Ražanj, Rekovac, Sjenica, Smederevo, Smederevska Palanka, Sokobanja, Surdulica, Svilajnac, Svrlijig, Šabac, Topola, Trgovište, Trstenik, Tutin, Ub, Užice, Valjevo, Varvarin, Velika Plana, Veliko Gradište, Vladimirci, Vladičin Han, Vlasotince, Vranje, Vrnjačka Banja, Zaječar, Žabari, Žagubica, Žitorađa.

podrške od strane programa Swiss PRO, što neće stvoriti nikakve finansijske troškove podnosiocu.

#### 4.2. Odabir LS

Selekcija će se vršiti na osnovu dole **navedenih kriterijuma**, kako bi se obezbedila potpuna reprezentativnost JLS koje će se naći u uzorku:

- **socio-ekonomski status (nivoa razvijenosti);**
- **geografski položaj (statistički regioni);**
- **demografski indikatori i trendovi;**
- **tip jedinice lokalne samouprave (grad/opština);**
- **broja službenika u JLS po glavi stanovnika i**
- **nivoa nezaposlenosti**

CeSID u saradnji sa programom će odabrati **do 50 jedinica lokalne samouprave** u kojima će se sprovesti istraživanje zadovoljstva građana.

## 5. Postupak prijavljivanja

### 5.1. Obrasci za prijavljivanje

Sve JLS koje ispunjavaju uslov za učešće moraju u predviđenom roku dostaviti:

- **Pismo o nameri** za učešće u programskoj aktivnosti – **popunjeno, potpisano i pečatirano.**

Pismo o nameri možete preuzeti sa internet prezentacije programa Swiss PRO <http://www.swisspro.org.rs/konkursi/javni-pozivi> i/ ili CeSID-a [www.cesid.rs](http://www.cesid.rs)

### 5.2. Gde i kako poslati prijavu

**Popunjeno, potpisano i pečatirano pismo o nameri pošaljite do 8. februara 2019. godine do 24:00**, sa naznakom „Javni poziv za učešće u istraživanju zadovoljstva građana“, na jedan od sledećih načina:

- e-poštom, na [emilija.orestijevic@cesid.rs](mailto:emilija.orestijevic@cesid.rs) ili
- Poštom, na adresu: CeSID, Hadži Melentijeva 25, 11000 Beograd

Sve zahteve za eventualna pojašnjenja i dodatne informacije o programu, istraživanju ili o bilo kojoj drugoj temi u vezi sa istraživanjem možete poslati najkasnije do **1. februara 2019. godine na adresu** [emilija.orestijevic@cesid.rs](mailto:emilija.orestijevic@cesid.rs).

## ANEKSI

### Aneks I - Pismo o nameri