



Crna Gora
Glavni grad Podgorica
SLUŽBA ZA GRAĐANE

Njegoševa br.20, 81000, Podgorica, Crna
Goratel: +382 20 482 082, fax: +382 20 482 052
e-mail: sluzbazagradjane@podgorica.me
vladislav.dajkovic@podgorica.me
www.podgorica.me

**IZVJEŠTAJ O RADU
SLUŽBE ZA GRAĐANE
ZA 2023.GODINU**

Podgorica, februar 2024. godine

I UVOD

Pravni osnov za podnošenje godišnjeg Izvještaja o radu Službe za građane (u daljem tekstu: Služba) sadržan je u članu 76 Zakona o lokalnoj samoupravi ("Službeni list Crne Gore", br. 2/18 i 34/19, 38/20, 50/22 i 84/20), kojim je propisano da organi i službe iz člana 69 ovog zakona podnose predsjedniku opštine najmanje jednom godišnje izvještaj o svom radu, u roku propisanom statutom, članu 117 Statuta Glavnog grada („Sl. list CG – opštinski propisi“, br. 8/19, 20/21 i 49/22) kojim je propisana obaveza organa i službi da podnese gradonačelniku izvještaj o svom radu, do kraja februaru tekuće godine za prethodnu godinu i članu 33 Odluke o organizaciji i načinu rada uprave Glavnog grada („Sl. list Crne Gore- opštinski propisi“, br. 38/18, 43/18, 6/20, 10/20, 36/21, 5/22, 30/23 i 42/23), kojim je propisano da organi i službe jednom godišnje podnose gradonačelniku izvještaj o radu i stanju u oblasti za koju su osnovane u skladu sa posebnim uputstvom gradonačelnika, po prethodno pribavljenom mišljenju glavnog administratora.

Izvještaj je usaglašen sa članom 13 Uputstva o izradi godišnjeg programa rada i izvještaja o radu, broj 01-018/23-9540 od 22. novembra 2023. godine.

II - OSTVARIVANJE FUNKCIJE SLUŽBE ZA GRAĐANE

Stupanjem na snagu Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada uprave Glavnog grada („Službeni list Crne Gore – Opštinski propisi“, broj: 30/23), 23. juna 2023. godine došlo je do formiranja Službe za građane, koja je preuzela sve povjerene poslove, opremu i zaposlene iz prethodne stručne službe Građanski biro.

S tim u vezi Služba za građane - prethodno Građanski biro, je tokom 2023. godine dodatno pojačala aktivnosti na unapređivanju obavljanja povjerenih poslove s ciljem što veće otvorenosti i transparentnosti, ali i istovremeno organizovanijeg i efikasnijeg rada u skladu sa potrebama i interesima građana.

Služba za građane je kao posebna stručna služba u kontinuitetu imala otvorenu saradnju i komunikaciju sa predstavnicima medija, veoma ažurno i profesionalno obavljala sve poslove u dijelu koji se odnosi na komunikaciju sa građanima, kao i posredovanje u rješavanju svih zahtjeva i prijavljenih problema koji su u nadležnosti lokalne samouprave.

U skladu sa navedenim, u izvještajnom periodu rezultati Službe za građane predstavljeni su kroz aktivnosti i djelovanje tri organizacione jedinice koje su bile u sastavu Građanskog biroa do 23. juna 2023. godine i koje su nastavile da funkcionišu i u sklopu Službe za građane sve do stupanja na snagu nove Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada uprave Glavnog grada 23. septembra 2023. godine, kada se dio Službe za građane izdvaja u posebnu Službu za odnose s javnošću.

1. Biro za odnose s medijima

Služba za građane je, posredstvom Biroa za odnose s medijima, tokom 2023. godine kontinuirano imala otvorenu saradnju i komunikaciju sa medijima.

Informacije o aktivnostima gradske uprave, uključujući sve službe i organe Glavnog grada, redovno su, kroz saopštenja za medije, obavještenja ili odgovore na novinarska pitanja, bile uvijek blagovremeno dostupne javnosti.

U cilju daljeg razvoja i transformacije lokalne samouprave u što efikasniji i dostupniji servis građana, Glavni grad je, gotovo svakodnevno, putem medija, ali i ostalih kanala komunikacije, saopštavao sve neophodne informacije koje su od javnog interesa.

Tokom prethodne godine nastavljene su vrlo intenzivne aktivnosti na zvaničnoj web stranici Glavnog grada, a posebno na društvenim mrežama (Facebook, Instagram i Twitter) koje su postale još više popularne.

Građani Podgorice su tokom izvještajnog perioda masovno koristili navedene kanale komunikacije sa gradskom upravom, prvenstveno zbog ažurnosti i dostupnosti svih neophodnih informacija i aktivnosti koje realizuje gradska uprava, čime je nedvosmisleno povećano povjerenje građana u rad lokalne uprave, ali istovremeno i stepen otvorenosti i transparentnosti kao i učešća građana u kreiranju lokalnih politika i donošenja odluka koje su od značaja za razvoj lokalne zajednice.

Pored navedenog redovno su obavljivane i aktivnosti koje se tiču pripreme medija planova, pripreme intervjua, organizovanje press konferencija kao i pripreme publikacija i drugih materijala.

2. Biro za komunikaciju sa građanima

U Birou za komunikaciju sa građanima tokom 2023. godine, pored svakodnevnih redovnih aktivnosti i poslovnih obaveza, akcenat je stavljen na dalje sistemsko unapređenje rada ovog dijela Službe za građane, kako u organizacionom, tako i u dijelu koji se odnosi na kreiranje adekvatne inovativne aplikativne platforme putem koje će građani moći da podnose zahtjeve i prijave gradskoj upravi.

S tim u vezi, sredinom 2023. godine Biro za komunikaciju sa građanima je u saradnji sa Centrom za informacioni sistem Glavnog grada i partnerskom kompanijom Čikom, implementirao projekat izarade nove aplikacije koja je postojeći Sistem 48 zamijenla novom aplikativnom formom pod nazivom Građanski servis.

Konkretno je riječ o inovativnom softverskom rješenju koji je značajno unaprijedio rad Biroa za komunikaciju sa građanima na način što je građanima na raspolaganju vizuelno novo i

tehnički naprednije rješenje koje prvenstveno služi za građanima i podnošenje prijava čije je rješavanje u nadležnosti gradskih organa, preduzeća i službi.

U svakodnevnoj komunikaciji sa saradnicima, koji su zaduženi da daju odgovore u ime nadležnih službi, organa i preduzeća Glavnog grada, sa nivoa Biroa za komunikaciju sa građanima je insistirano da svaki odgovor bude tačan, nedvosmislen i vjerodostojan onome što je urađeno po pitanju svakog konkretnog zahtjeva i obraćanja građana.

U tom cilju, tokom prethodne godine, rukovodilac Službe za građane je, sa predstavnicima nadležnih organa lokalne samouprave, kontinuirano izlazio na teren kako bi se utvrdilo činjenično stanje kada je u pitanju realizacija određenih zahtjeva i rješavanje prijavljenih problema od strane građana.

Takođe, redovno su prikupljeni statistički podaci, analizirani zahtjevi građana i identifikovani trendovi u korisničkim prijavama, kako bi se na efikasan način odgovorilo potrebama i očekivanjima građana Podgorice od strane nadležnih gradskih službi.

Dodatno, u kontinuitetu su održavani sastanci sa rukovodiocima organa, službi i preduzeća lokalne samouprave i saradnicima bivšeg portala Sistem 48, a novog Građanskog servisa, a sve u cilju intenziviranja aktivnosti koje doprinose većoj efikasnosti zajedničkog rada i kvalitetu rada nadležnih službi, organa i preduzeća Glavnog grada.

Analiza rada Biroa za komunikaciju s građanima prikazana je u sljedećoj tabeli:

Broj primljenih zahtjeva za tekuću godinu u periodu od 01.01.2023. do 31.12.2023.g.					
Zahtjevi	Primljeno	Dat odgovor u roku 48h	Riješeno	Nenadležno	U toku obrada
Ukupno:	1726	1644	1571	37	118
%		95%	91%	2.2%	6.8%

3. Odjeljenje za stručno administrativne poslove

Odjeljenje za stručno administrativne poslove je tokom izvještajnog perioda, osim sprovođenja programa rada službe, kontinuirano radilo na poslovima koji se odnose na učešće u pripremi i sprovođenju odluka i drugih akata kojima se uređuje javnost i transparentnost rada skupštine, gradonačelnice i organa uprave.

U izvještajnom periodu obrađeno je pet zahtjeva za slobodan pristup informacijama i donijeta tri rješenja u zakonom propisanom roku, kojim su zahtjevi odbijeni, zbog neposjedovanja informacija. S tim u vezi, izjavljene su tri žalbe. Postupci po žalbama su u toku. Takođe, dva zahtjeva su proslijeđena na dalju nadležnost resornim organima kao i tri obavještenja podnosiocima zahtjeva o upućivanju istih nadležnim organa, na dalje postupanje.

Takođe, urađena su odgovarajuća akta o ostvarivanju prava iz rada i po osnovu rada zaposlenima u Službi za građane (rješenja o raspoređivanju službenika i namještenika, rješenja o zaradama, rješenja o varijabilnom dijelu zarada, rješenja o korišćenju godišnjih odmora, rješenja o plaćenom odsustvo, rješenja o mirovanju prava na rad, rješenja o ocjeni rada dr).

.....

Stupanjem na snagu nove Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada uprave Glavnog grada („Službeni list Crne Gore – Opštinski propisi“, broj:), 23. septembra 2023. godine iz Službe za građane je izdvojen Biro za saradnju sa medijima od kojeg je formirana Služba za odnose s javnošću, kojoj su povjereni poslovi iz djelokruga rada i nadležnosti Biroa.

Na čelu Službe za građane za v.d. rukovodioca 10. avgusta 2023. godine imenovan je Vladislav Dajković. Služba za građane nastavlja da funkcioniše u okviru dvije organizacione jedinice - Odjeljenje za komunikaciju sa građanima i Odjeljenje za stručno administrativno poslove.

Odmah nakon dobijenih novih upustava od strane Službe gradonačelnice zaposlenima je predstavljen novi način rada i od njih je tražena maksimalna posvećenost svim radnim zadacima i obavezama u cilju još efikasnijeg izvršavanja svakodnevnih obaveza iz djelokruga nadležnosti Službe za građane.

S tim u vezi, Rukovodilac službe je, od imenovanja na dužnost svakodnevno radio na davanju sugestija i predloga zaposlenima, kako u dijelu koji se odnosi na komunikaciju i saradnju sa građanima, tako i u dijelu koji se odnosi na stručno administrativne poslove, da bi se timskim radom realizovali planirane aktivnosti i postigli zacrtani ciljevi.

Zahvljujući svakodnevnom predanom radu zaposlenih u Službi za građane, na čelu sa rukovodiocem, u velikoj mjeri je za kratak vremenski period poraslo povjerenje građana koje se mjeri stotinama primljenih stranaka i svakodnevnih poziva, kao i obraćanja građana pisanim putem koji su tražili pomoć u rješavanju svojih problema.

U navedenom periodu, od osnivanja Službe za građane, konstatovan je transparentniji rad, a samim tim kao relativno nepoznata Služba je postala jedna od zapaženijih stručnih službi Glavnog grada.

Uzimajući u obzir činjenicu da je Biro za komunikaciju sa građanima, kao organizaciona cjelina Građanskog biroa, prethodno Službe za odnose s javnošću Glavnog grada, izgubio na značaju u proteklom periodu i postao nedovoljno funkcionalan, na inicijativu novog v.d. rukovodioca, rad Službe je dodatno promovisan i afirmisan brojnim realizovanim aktivnostima i predočenim planovima koji su se odnosili na sledeće:

- Svakodnevnu pomoć građanima pri rješavanju infrastrukturnih i komunalnih problema na nivou Podgorice;

- Procesuiranje više stotina prijava građana na mjesečnom nivou preko portala *Građanski servis*;
- Preko tista primljenih građana direktno kod rukovodioca Službe;
- Učešće u humanitarnim aktivnostima;
- Kampanju „nema zime“ kroz pomoć socijalno ugroženim porodicama u vidu drva za ogrijev;
- Promotivne štandove Službe za građane širom Podgorice u cilju neposrednog susreta i razgovora sa građanima;
- Izlazak na teren i obilazak starih i nemoćnih lica.

Polazeći od toga ko hoće - taj i može, Služba za građane će u narednom priodu predstaviti novi Program i plan rada koji će podrazumijevati intenzivnije terenske aktivnosti kako bi još efikasnije posredovali u rješavanju problema i potreba građana Podgorice.

III ODNOS I SARADNJA SA ORGANIMA, ORGANIZACIJAMA I DRUGIM SUBJEKTIMA

Služba za građane je tokom izvještajnog perioda kontinuirano ostvarivala saradnju sa organima, službama i privrednim društvima Glavnog grada, kako u dijelu koji se odnosi na medijsku promociju i afirmaciju realizovanih aktivnosti, tako i u dijelu koji se tiče rješavanja svakodnevnih problema građana posredstvom Biroa za komunikaciju sa građanima. S tim u vezi, Biro za odnose s medijima je održavao redovne nedjeljne kolegijume sa službenicima zaduženim za odnose s javnošću u privrednim društvima, službama i organima gradske uprave na kojima su kreirani medija planovi za svaku sedmicu i dogovarane sve aktivnosti koje se tiču medijskih nastupa i organizacije svih važnih događaja na nivou Glavnog grada.

Takođe, službenici Biroa za komunikaciju sa građanima su svakodnevno komunicirali sa kolegama iz gradskih preduzeća, službi i organa koji su bili zaduženi da prate realizaciju svih zahtjeva građana, posebno prijava pristiglih putem aplikacije *Građanski servis* kako bi blagovremeno odgovorili na sve prijave i pristigle zahtjeve.

IV NAČIN OSTVARIVANJA JAVNOSTI I TRANSPARENTNOSTI RADA

Služba je tokom 2023. godine imala otvorenu i intenzivnu komunikaciju kako sa javnostima, tako i sa građanima i civilnim sektorom. Svakodnevno su se profesionalno i odgovorno obavljali svi povjereni poslove Službe, a sve sa ciljem što veće javnostii i transparentnosti rada lokalnu upravu i uključivanja što većeg broja građana u procese

odlučivanja i donošenja odluka koje su od značaja za veći kvalitet javnih usluga i života građana Podgorice.

U cilju što sadržajnije i kvalitetnije informisanosti javnosti o aktivnostima i događajima u Glavnom gradu svi oni su najavljeni i prezentovani putem zvaničnog web sajta Glavnog grada, štampanih i elektronskih medija, naloga na društvenim mrežama (Facebook i Instagram), kao i putem Viber grupe – Glavni grad Podgorica. Uzimajući u obzir odlično uspostavljenu internu komunikaciju na nivou gradske uprave, na bazi koje su se sve informacije od značaja za javnost jednostavno sabirale i selekovale u Borou za odnose s medijima, na godišnjem nivou objavljeno je preko hiljadu saopštenja, najava i servisnih informacija za medije.

Služba je, takođe, u kontinuitetu blagovremeno odgovarala na sva pitanja i upite medija povodom realizacije aktivnosti koje su u nadležnosti Glavnog grada, a povodom svih značajnijih događaja i aktivnosti, kao i važnih tema za interese Glavnog grada i građane Podgorce organizovane su i održavane press konferencije. Dodatno, Ministarstvu kulture i medija, odnosno Direktoratu za medije, redovno su dostavljani podaci i izvještaji o ostvarenoj saradnji Glavnog grada sa medijima, a sve u cilju veće transparentnosti i javnosti rada lokalne uprave.

V ORGANIZACIJA I KADROVSKA OSPOSOBLJENOST

Građanski biro

Do donošenja Odluke o izmjenama i dopunama Odluke o organizaciji i načinu rada uprave Glavnog grada ("Službeni list Crne Gore - opštinski propisi", br. 042/23 od 15.09.2023), kojom se, pored ostalog, obrazuju dvije Službe, Služba za građane i Služba za odnose s javnošću, Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Građanskog biroa br. 29-019/22-12 od 28. 01. 2022. godine i 29-019/22 – 132/1 od 24. 11. 2022. godine, bilo je sistematizovano ukupno 17 radnih mjesta sa 24 izvršioca. Poslovi Građanskog biroa bili su raspoređeni u okviru tri unutrašnje organizacione jedinice i van organizacionih jedinica.

Pored Rukovodioca Građanskog biroa, bilo je zaposleno ukupno 18 službenika na neodređeno vrijeme. Od toga 10 sa VII1, a 8 sa IV1 nivoom kvalifikacije.

Građanski biro je u skladu sa Kadrovskim planom za organe uprave i službe Glavnog grada za 2023. godinu tokom 2023. godine popunio radna mjesta: viši/a referent/kinja za marketing i medije, 1 izvršilac i viši savjetnik/ca III za odnose sa medijima, 1 izvršilac.

Služba za građane

Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji novoobrazovane Službe za građane, broj: 29-019/23-307 od 22. novembra 2023. godine, pored rukovodioca Službe sistematizovano je 12 radnih mjesta sa 17 izvršilaca. Poslovi Službe za građane raspoređeni su u okviru Odjeljenja za komunikaciju sa građanima i Odjeljenja za administrativne poslove, kao i van organizacionih jedinica.

Na dan 31. decembar 2023. godine u Službi za građane, pored v.d. rukovodioca Službe je bilo zaposleno ukupno 11 službenika na neodređeno vrijeme. Od toga 5 je sa VII1 nivoom kvalifikacije obrazovanja, 1 je sa VI1, a 5 sa IV1 nivoom.

U 2024. godini planirana je popuna šest radnih mjesta, i to: rukovodilac/teljka Službe, šef/ca Odjeljenja za komunikaciju sa građanima, viši/a savjetnik/ca III, savjetnik/ca I za komunikaciju sa građanima, viši referent za prijem građana i saradnik III za administrativne poslove i saradnju sa civilnim sektorom. U toku 2024. godine jedna službenica će ispuniti uslove za odlazak u penziju.

VI ZAKLJUČAK I PREDLOG MJERA

Uvidom i analizom izvještaja može se zaključiti da su gotovo u potpunosti realizovani poslovi i zadaci Službe za građane predviđeni Programom rada za 2023. godinu, a da su, istovremeno, obavljani i poslovi koji nijesu bili obuhvaćeni navedenim Programom, što upućuje na to da su svi povjereni poslovi tokom izvještajnog perioda realizovani veoma profesionalno, odgovorno i efiksno.

S tim u vezi Služba za građane će i u narednom periodu nastaviti da radi shodno novom Programu rada, uključujući sve raspoložive resurse, a sve u najboljem interesu Glavnog grada i građana Podgorice. U cilju ispunjenja ambiciozno postavljene agende za tekuću godinu neophodno je dodatno jačati administrativne kapacitete Službe i paralelno raditi na još boljoj tehničkoj opremljenosti i usavršavanju službenika za ispunjavanje svih radnih zadatka i obaveza koje predstoje u narednom periodu.

Broj: 29-019/ 24 - 76
Podgorica, 13. februar 2024. godine

V.D. RUKOVODIOCA
Vladislav DAJKOVIĆ

